



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

INDICE

| | |
|----------------------------------|----|
| I. DESCRIPCIÓN | 2 |
| OBJETIVO..... | 2 |
| ALCANCE..... | 2 |
| DEFINICIONES | 2 |
| II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN..... | 3 |
| III. RESPONSABILIDADES | 3 |
| IV. PROCEDIMIENTO | 5 |
| DESARROLLO | 5 |
| DIAGRAMA | 7 |
| V. REFERENCIAS | 8 |
| VI. FORMATOS..... | 8 |
| VII. ATENCIÓN A USUARIOS | 8 |
| VIII. PREGUNTAS FRECUENTES | 9 |
| IX. HISTÓRICO DE REVISIONES..... | 9 |
| X. CONTROL DE VERSIONES..... | 11 |
| XI. CREDITOS. | 11 |

I. DESCRIPCIÓN

OBJETIVO

Atender las solicitudes de instalación del antivirus en los equipos de cómputo, propiedad de la Universidad Veracruzana, como una medida de protección contra la infección, contaminación y propagación de malware, con el fin de mantener su disponibilidad y buen funcionamiento.

ALCANCE

Aplica al personal que labora en la Universidad Veracruzana que solicite la instalación del antivirus institucional para los equipos de cómputo, propiedad de la Institución.

DEFINICIONES

| | |
|--|---|
| Usuario. | Personal que labora en la Universidad Veracruzana, responsable de un equipo de cómputo propiedad de la misma y que solicita el servicio de instalación de antivirus. |
| Personal de apoyo técnico/Analista de atención técnica. | Persona con perfil técnico especializado de una entidad académica o dependencia responsable de brindar el soporte técnico a los usuarios. Para efectos del procedimiento el personal que realiza dichas funciones en la Dirección General de Tecnología de Información se le conoce como Analista de atención técnica y el personal que brinda estos servicios en las entidades académicas y dependencias se le conoce como personal de apoyo técnico. |
| Formato de Servicio. | Documento establecido para documentar el servicio solicitado (Formato SGSI-GISI-F-022). |
| Equipo de cómputo. | Es el equipo de escritorio o portátil, propiedad de la Universidad Veracruzana, al cual se le instalará el cliente de antivirus. |
| Herramienta para la Gestión de Servicios. | Punto de contacto único para el registro, seguimiento, control y solución de servicios tecnológicos que ofrece la Dirección General de Tecnología de Información a la comunidad universitaria. |
| Folio de Servicio. | Clave alfanumérica asignada por la herramienta para la gestión de servicios para identificar una solicitud de servicio. |





| | |
|--|--|
| Administrador de la Herramienta para la Gestión de Servicios. | Persona con perfil especializado, encargado de coordinar y canalizar la atención de reportes de asistencia técnica solicitados por los usuarios a través de la Herramienta para la Gestión de Servicios, todos relacionados a la atención de problemas o incidentes en los servicios de TI (Tecnologías de Información). |
| Check List. (Lista de Cotejo) | Conjunto de actividades preestablecidas que se deben ejecutar en la revisión de un equipo de cómputo infectado por un posible malware. |
| Instalación nativa o Stand Alone. | Instalación del cliente configurada para operar de manera independiente, sin conectarla a una de las consolas de administración de antivirus de la Dirección General de Tecnología de Información (DGTI). |
| Malware. | Término general aplicado a todo el software que perjudica el comportamiento de una computadora, en español es conocido con el nombre de código malicioso. En esta categoría entran: Virus, Troyanos, Backdoors, Worms, Bots, Spyware, Sdware, etc. |
| Nomenclatura de equipo institucional. | Nombre institucional asignado a los equipos de cómputo, propiedad de la Universidad Veracruzana. |

II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. La instalación del antivirus institucional se realiza en equipos de cómputo propiedad de la Universidad Veracruzana con plataforma Microsoft Windows, que cumplan con los siguientes requisitos:
 - 1.1 Equipos de uso administrativo, con red cableada institucional, con nombre estándar y agregados al dominio.
 - 1.2 Equipos de uso académico, con red cableada institucional, con nombre estándar, agregados al dominio y que accedan al Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU).
2. En los equipos de: Centros de cómputo, Talleres, Laboratorios y Personal académico que no acceda al Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU) se debe instalar la versión de Microsoft Windows Defender, además, los equipos deben tener nombre estándar y estar agregados al dominio.
3. En las entidades académicas y dependencias que cuenten con personal de apoyo técnico, éstos son los responsables de realizar la Instalación de Cliente de Antivirus a los equipos correspondientes.
4. El personal de apoyo técnico debe documentar el servicio en el SGSI-GISI-F-022 Formato de Servicio.
5. La revisión del presente documento se llevará a cabo cuando ocurran cambios significativos en la manera de llevarse a cabo el procedimiento.

III. RESPONSABILIDADES

- **Usuario:**
 - Solicitar la instalación del antivirus institucional ante el personal de apoyo técnico responsable de la entidad académica o dependencia o en caso de no contar con uno, se deberá solicitar ante la Oficina de Atención Técnica a Usuarios o a las coordinaciones regionales de la



Dirección General de Tecnología de Información, por medio de oficio, o también consultando mediante los sitios de Hermes (<https://hermes.uv.mx>), la Herramienta para la Gestión de Servicios (<https://servicios.uv.mx>) o correo electrónico institucional.

- Proporcionar como mínimo los siguientes datos:
 - Nombre de la dependencia solicitante.
 - Nombre y cargo de la persona que realiza la solicitud.
 - Cantidad de equipos afectados o que requieran la instalación de antivirus.
 - Horario disponible en la dependencia para su atención.
 - Número de inventario del equipo o los equipos de cómputo.
- El traslado del equipo de cómputo es responsabilidad del usuario.
- **Administrador de la herramienta para la gestión de servicios.**
 - Canalizar el reporte a las áreas de competencia para su atención.
 - Dar seguimiento a las solicitudes.
- **Personal de apoyo técnico/Analista de atención técnica.**
 - Atender y dar seguimiento a las solicitudes generadas por el usuario.
 - El personal adscrito a la Dirección General de Tecnología de Información.
Debe documentar el seguimiento en la Herramienta para la Gestión de Servicios la atención del servicio realizado hasta su conclusión y en el Formato SGSI-GISI-F-022 por cada equipo recibido de acuerdo a los requerimientos solicitados por el usuario.



IV. PROCEDIMIENTO

DESARROLLO

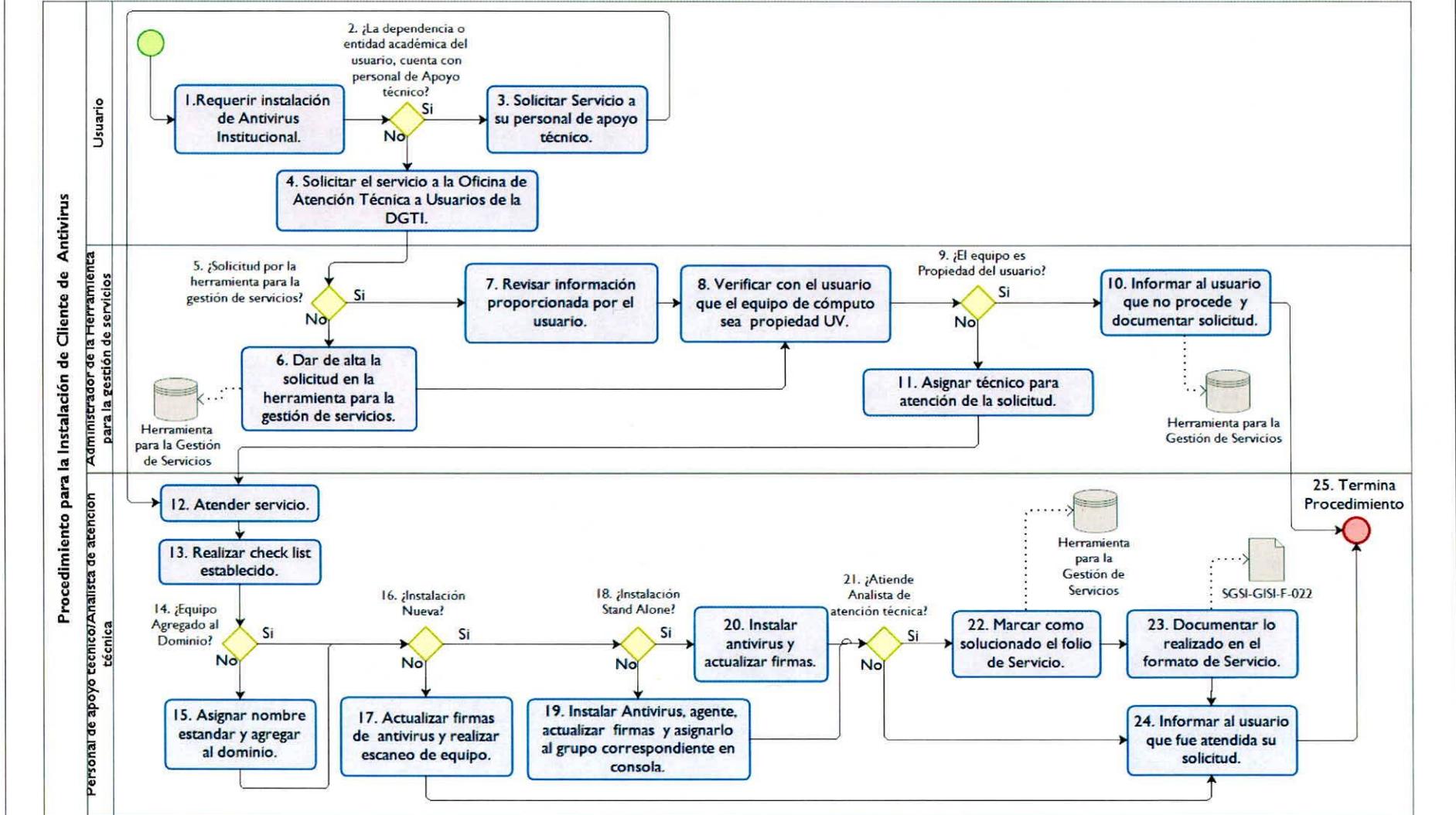
| Actividad | Responsable | Descripción de la Actividad |
|-----------|--|--|
| 1 | Usuario | Requerir instalación de Antivirus Institucional. |
| 2 | | ¿La dependencia o entidad académica del usuario, cuenta con personal de Apoyo técnico? <ul style="list-style-type: none"> • SI, pasar a la actividad siguiente. • No, pasar a la actividad 4. |
| 3 | | Solicitar Servicio a su personal de apoyo técnico. <ul style="list-style-type: none"> • Continuar en la actividad 12. |
| 4 | | Solicitar el servicio de instalación de cliente de antivirus a la Oficina de Atención Técnica a Usuarios de la Dirección General de Tecnología de Información, a través de los medios de solicitud: Oficio, Herramienta para la Gestión de Servicios, Hermes (https://hermes.uv.mx) o Correo electrónico institucional. |
| 5 | | ¿Solicitud por la Herramienta para la Gestión de Servicios? <ul style="list-style-type: none"> • SI, pasar a la actividad 7. • No, pasar a la actividad siguiente. |
| 6 | | Dar de alta la solicitud en la herramienta para la gestión de servicios. |
| 7 | | Revisar información proporcionada por el usuario. |
| 8 | Administrador de la Herramienta para la gestión de servicios | Verificar con el usuario que el equipo de cómputo sea propiedad UV. |
| 9 | | ¿El equipo es Propiedad del usuario? <ul style="list-style-type: none"> • SI, pasar a la actividad siguiente. • No, pasar a la actividad 11. |
| 10 | | Informar al usuario que no procede y documentar solicitud en el Formato de Servicio. Pasar a la actividad 25 . |
| 11 | | Asignar al analista de atención técnica la solicitud. |
| 12 | | Atender servicio. |



| | | |
|----|--|--|
| 13 | Personal de apoyo técnico/Analista de atención técnica | Realizar check list (Lista de cotejo) establecido. |
| 14 | | ¿Equipo Agregado al Dominio? <ul style="list-style-type: none"> • SI, pasar a la actividad 16. • No, pasar a la actividad siguiente. |
| 15 | | Asignar nombre estándar y agregar al dominio. |
| 16 | | ¿Instalación nueva? <ul style="list-style-type: none"> • SI, pasar a la actividad 18. • No, pasar a la actividad siguiente. |
| 17 | | Actualizar firmas de antivirus y realizar escaneo de equipo. <ul style="list-style-type: none"> • Pasar a la actividad 24. |
| 18 | | ¿Instalación Stand Alone? <ul style="list-style-type: none"> • SI, pasar a la actividad 20. • No, pasar a la actividad siguiente. |
| 19 | | Instalar antivirus, agente, actualizar firmas y asignarlo al grupo correspondiente en consola. <ul style="list-style-type: none"> • Pasar a la actividad 21. |
| 20 | | Instalar antivirus y actualizar firmas. |
| 21 | | ¿Atiende Analista de atención técnica? <ul style="list-style-type: none"> • SI, pasar a la actividad siguiente. • No, pasar a la actividad 24. |
| 22 | | Marcar como solucionado el folio de Servicio. |
| 23 | | Documentar lo realizado en el formato de Servicio. |
| 24 | | Informar al usuario que fue atendida su solicitud. |
| 25 | | Termina Procedimiento. |



DIAGRAMA



Handwritten signature and initials

V. REFERENCIAS

- Estatuto General, Artículo 261, Fracción: VIII.
- Reglamento para la Seguridad de la Información. Título III, De la Seguridad Física y Lógica de los Activos de Información, Sección tercera, Artículo 51. Detección y Contención de Código Malicioso.
- Código de ética de la Universidad Veracruzana.
- Anexo "A" de la norma ISO/IEC27001:2013 objetivo de control y controles de la Tabla A-I correspondiente:
 - Punto A. 12. "Seguridad en la operativa".
 - Punto A. 12. 2 "Protección contra código malicioso".
 - No aplica para el SGCUV.
- Cédula de Servicio de instalación de antivirus.
- Herramienta para la gestión de servicios. <https://servicios.uv.mx>.
- Check List de Procedimiento de Cliente Antivirus (lista de cotejo).

VI. FORMATOS

- SGSI-GISI-F-022 Formato Servicio.

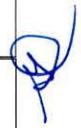
VII. ATENCIÓN A USUARIOS

Lunes a viernes de 8:00 a 15:00 y 16:00 a 18:00 horas durante todo el año.

A excepción de los días marcados en el calendario oficial de la UV de personal de confianza, como no laborables.

Oficina de Atención Técnica a Usuarios (OATU) Lomas del Estadio S/N Edificio E planta baja
OATU:(228) 8 42 17 00 Ext: 11502, 11506, 11529 y 11510.

<https://servicios.uv.mx>




VIII. PREGUNTAS FRECUENTES

¿Dónde realizo la solicitud del servicio?

-La solicitud debe realizarse a través de: correo electrónico institucional, oficio (<https://hermes.uv.mx>) o la herramienta para la gestión de servicios (<https://servicios.uv.mx>)

¿En qué tiempo se atiende mi solicitud?

-En un periodo de 48 (Cuarenta y ocho) hrs. (Cabe mencionar que las solicitudes fuera de unidad central serán únicamente cuando el área usuaria justifique el servicio en sitio; los gastos de traslado del personal de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios, serán a cargo de la dependencia solicitante. Cualquier asesoría, podrá ser atendida vía telefónica o correo electrónico institucional).

¿A dónde se entrega el equipo?

-OATU - Lomas del Estadio S/N Edificio E planta baja.

¿Tengo que llevar algo más aparte del equipo para el servicio?

-No, solo el equipo.

¿Cuál es el horario de atención?

-lunes a viernes de 8:00 a 15:00 y 16:00 a 18:00 horas durante todo el año.

A excepción de los días marcados en el calendario oficial de la UV de personal de confianza, como no laborables.

IX. HISTÓRICO DE REVISIONES

| No. DE REVISION | FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN | SECCIÓN O PAGINA MODIFICADA | DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN |
|-----------------|-------------------------------|------------------------------------|--|
| I. | 12-Julio-2016 | Página 7, Control de Versiones. | Se actualizó fecha de revisión y versión del documento. |
| | | Sección I Descripción. | Se actualizó el Nombre de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios. |
| | | Sección II Políticas de Operación. | Se actualizaron las políticas de operación. |



| | | | |
|------|---------------------|-------------------------------------|---|
| | | Sección IV Procedimiento. | Se actualizó el diagrama de flujo y apartado de desarrollo conforme a las adecuaciones del diagrama de flujo. |
| | | Apartado V. Referencias. | Se modifican las referencias. |
| II. | 19-Agosto-2016. | Página 8: Control de versiones. | Se actualiza la versión y fecha del procedimiento. |
| III. | 11-October-2016. | Apartado V. Referencias. | Se añadió en anexo A-12. |
| IV. | 09-Febrero-2017. | Sección II. Políticas de Operación. | Se modificó las políticas de operación. |
| | | Sección IV Procedimiento. | Se actualizó el diagrama de flujo y apartado de desarrollo conforme a las adecuaciones del diagrama de flujo. |
| V | 12-Septiembre-2019. | Revisión completa. | Actualización completa en todos los apartados. |
| VI | 15-Marzo-2024 | Revisión completa. | Actualización completa en todos los apartados. |

af

Control de versiones

| X. CONTROL DE VERSIONES | | | | |
|--|------------------------|------------------|--|---------------------------|
| CÓDIGO | FECHA | | VERSIÓN | NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD |
| | VERSIÓN O AUTORIZACIÓN | ENTRADA EN VIGOR | | |
| SGSI-GISI-P-008 | 15-Marzo-2024. | 19-Marzo-2024 | V 7.0. | Público |
| CREADO POR: | | | AUTORIZADO POR: | |
|  Lic. Alberto Mesa Huerta Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios | | |  Mtra. María Dacia González Cruz Directora General de Tecnología de Información de Operatividad | |

Las firmas avalan y dan validez de la autenticidad del documento, así mismo aprueban su publicación para su implementación.

XI. CREDITOS.

La elaboración del presente Procedimiento estuvo a cargo de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios en colaboración y conjunto con la Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información de la Dirección de Tecnologías de la Información. Fue concluido y autorizado en marzo de 2024, para su publicación en el manual de Procedimientos Administrativos.

Mtra. María Dacia González Cruz.
Directora General de Tecnología de Información.

Lic. Alberto Mesa Huerta.
Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios.