



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

INDICE

INTRODUCCIÓN	2
OBJETIVO	2
PLAN DE ACCIÓN	3
GEOLÓGICO – HIDROMETEOROLÓGICOS	4
SOCIO-ORGANIZATIVOS	4
SANITARIOS	5
ORGANIZACIÓN	6
INICIO DEL PERIODO DE CONTINGENCIA	6
ASIGNACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO	6
USUARIOS	7
CONCLUSIÓN DEL PERIODO DE CONTINGENCIA.....	7
PROCEDIMIENTOS	7
FORMATOS.....	7
DIRECTORIO.....	7
REFERENCIAS Y COMUNICADOS	8



INTRODUCCIÓN

El uso de las tecnologías de la información en la Universidad Veracruzana ha evolucionado significativamente, convirtiéndose en un elemento esencial para simplificar, agilizar y fortalecer las actividades académicas, administrativas y de gestión institucional. En este contexto, el servicio de atención técnica a usuarios representa un componente clave para garantizar el uso eficiente de los servicios de TI, ya que brinda soporte en la resolución de incidentes, así como en la instalación y configuración de software en los equipos de cómputo necesarios para el desarrollo de las funciones laborales cotidianas.

Ante factores externos como fenómenos meteorológicos, contingencias sanitarias o situaciones sociales que puedan provocar la suspensión temporal de actividades presenciales, la operación de los servicios tecnológicos, se mantienen activos. Esto hace necesario implementar medidas de control adecuadas que permitan continuar ofreciendo el servicio de atención técnica de manera oportuna, remota o presencial, según lo determinen las autoridades universitarias.

La continuidad del servicio de atención técnica es, por tanto, un elemento estratégico para el sostenimiento de las operaciones universitarias, y requiere de planes específicos para enfrentar situaciones de emergencia o interrupción que puedan afectar su prestación.

OBJETIVO

Establecer un plan de acción para la Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos (OAST) que permita mantener la continuidad del servicio de atención técnica a usuarios durante contingencias provocadas por agentes perturbadores externos, garantizando la atención eficiente y con estándares de calidad, al mismo tiempo que se salvaguarda la integridad física tanto de los usuarios como del personal que brinda el servicio.



PLAN DE ACCIÓN

La Dirección General de Tecnología de Información, a través de la Dirección de Servicios Informáticos Administrativos y de la oficina de Atención de Servicios Tecnológicos (OAST) brinda a la comunidad universitaria los siguientes servicios:

- Mantenimiento de equipo de cómputo.
- Dictamen técnico de equipo de cómputo y periféricos.
- Borrado de información.
- Instalación de Cliente de Antimalware.
- Control de Acceso al Sistema Integral de Información Universitaria (SIIU).
- Gestión de Incidentes.
- Atención a Usuarios (instalación de cliente SIIU, Virtual Private Network (VPN), configuración de periféricos, correo electrónico, asesorías, apoyo a sistemas informáticos, entre otros).

La prestación de estos servicios podrá verse afectada en aquellos casos donde se lleguen a presentar agentes perturbadores que impidan otorgar el servicio en condiciones normales. Dichos agentes a los que se enfoca esta guía y que pueden impactar a la comunidad universitaria, ya sean de origen natural o por la acción humana son los siguientes:

- Geológico – hidrometeorológicos.
- Socio-organizativos.
- Sanitarios.

Dependiendo del agente que se materialice, se aplicarán desviaciones menores a los procedimientos correspondientes de los servicios que se ofrecen, identificando aquellos que permitan salvaguardar la integridad física del personal a cargo de los mismos. Entendiendo por desviación, la autorización del responsable del proceso para apartarse de los requisitos originalmente especificados del servicio, previo a su realización. Dichas desviaciones deberán quedar documentadas mínimo con la menos la información siguiente:

1. Nombre del servicio
2. Descripción de la desviación.
3. Fecha de conclusión.
4. Registro bitácora.



GEOLÓGICO – HIDROMETEOROLÓGICOS

Se considera que es un caso geológico, cuando la causa directa son las acciones y movimientos de la corteza terrestre, como: Los sismos, erupciones volcánicas, tsunamis, inestabilidad de laderas, derrumbes, hundimientos y los agrietamientos. Por otra parte, los hidrometeorológicos, son aquellos que se generan por la acción de los agentes atmosféricos, tales como: ciclones tropicales, lluvias extremas, inundaciones pluviales, fluviales, costeras y en lago, tormentas de nieve, granizo, polvo, electricidad, heladas, sequías, ondas cálidas - gélidas y tornados.

Para estas situaciones y cuando se suspendan todas las actividades académicas y administrativas también se suspenden los servicios ofrecidos por la Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos, salvo aquellas que se puedan atender vía remota, hasta que las autoridades institucionales den la indicación de que es seguro el retorno a las actividades laborales. Debido a que estos eventos regularmente son de corto periodo, los servicios factibles de atender de manera remota se encuentran:

- Control de Acceso al SIIU.
- Gestión de Incidentes.
- Atención a Usuarios (instalación de cliente SIIU, VPN, configuración de periféricos, correo electrónico, asesorías, apoyo a sistemas informáticos, entre otros).

Para lo cual, el personal designado realizará la atención remota de los servicios. Las solicitudes podrán hacerlas por medio de la Herramienta de Gestión de Servicios (<https://servicios.uv.mx>) o por correo electrónico a la cuenta mesadeservicios@uv.mx.

SOCIO-ORGANIZATIVOS

Se genera con motivo de errores humanos o por acciones premeditadas, que se dan en el marco de grandes concentraciones o movimientos masivos de población, entre ellos están: manifestaciones, carnavales, disturbios civiles, marchas, huelgas, etc.

Otros fenómenos, que se consideran en este rubro son aquellos que ponen en peligro la seguridad de las personas como lo son: enfrentamientos entre grupos armados, secuestros, amenazas tecnológicas (contaminación, procedimientos peligrosos, ciberataques, fallas humanas, accidentes).

Los servicios que se podrán seguir atendiendo son:

- Control de Acceso al SIIU.
- Gestión de Incidentes.
- Atención a Usuarios (instalación de cliente SIIU, VPN, configuración de periféricos, correo electrónico, asesorías, apoyo a sistemas informáticos, entre otros).

Para lo cual, se designará personal para realizar la atención remota o en el sitio alterno definido por las autoridades universitarias para la continuidad de los servicios. Las solicitudes podrán hacerlas por medio de la Herramienta de Gestión de Servicios (<https://servicios.uv.mx>) o por correo electrónico a la cuenta mesadeservicios@uv.mx.



SANITARIOS

Producto de la acción patógena de agentes biológicos que afectan a la población, a los animales y a las cosechas, generándose un factor de riesgo en el caso de que la persona se exponga, y que con ello aumente su probabilidad de sufrir una enfermedad o lesión, causando su muerte o la alteración de su salud. En este sector se consideran a los brotes epidémicos, epidemias y las pandemias.

Para esta situación, la Institución deberá establecer una estrategia de atención remota de la mayoría del personal, por lo que la oficina de Servicios Tecnológicos deberá ampliar la gama de servicios a atender, siendo estos los siguientes:

- Dictamen técnico de equipo de cómputo y periféricos (sólo en caso de que la Dirección de control de Bienes Muebles e Inmuebles inicie periodo para el procedimiento de baja y desincorporación de bienes muebles)
- Mantenimiento de equipo de cómputo. (Programado).
- Instalación de Cliente de Antimalware.
- Control de Acceso al SIIU.
- Gestión de Incidentes.
- Atención a Usuarios (instalación de cliente SIIU, VPN, configuración de periféricos, correo electrónico, asesorías, apoyo a sistemas informáticos, entre otros).

Para el caso en que el usuario requiera un servicio de mantenimiento de equipo de cómputo urgente (aquel equipo de cómputo que sea indispensable para continuar con las actividades laborales), se designará personal, quien deberá acudir atendiendo las medidas de protección establecidas para realizar la atención en las oficinas de OAST.

Las solicitudes podrán hacerlas por medio de la Herramienta de Gestión de Servicios (<https://servicios.uv.mx>) o por correo electrónico a la cuenta mesadeservicios@uv.mx.

Se debe estar atento a las indicaciones de las autoridades institucionales de la Universidad Veracruzana, quienes darán las indicaciones necesarias en caso de suspensión de actividades, en acorde a lo que indiquen las dependencias gubernamentales como: la Secretaría de Protección Civil del Estado de Veracruz, Secretaría de Salud y el Centro Nacional de Prevención de Desastres.



ORGANIZACIÓN

INICIO DEL PERIODO DE CONTINGENCIA

A nivel institucional, la Alta Dirección conformada por: la Rectoría, las secretarías y vicerrectorías son quienes determinarán la suspensión de actividades informando a través de los medios oficiales.

ASIGNACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO

Para cualquiera de estas situaciones de contingencia, la oficina de Atención de Servicios Tecnológicos, creará 3 grupos de trabajo

1. Atención Chat Institucional
 - Atención a usuarios:
 - Configuración VPN.
 - Configuración acceso SIIU.
 - Atención y asesorías Eminus.
2. Atención en Sitio:
 - Mantenimiento de equipo cómputo.
3. Atención Herramienta para la gestión de servicios:
 - Permisos de acceso al SIIU.
 - Atención a Usuarios.
 - Incidentes.
 - Instalación de Antimalware.

El personal que integre cada uno de los grupos de trabajo, deberá contar con las herramientas de trabajo, protección y seguridad necesarias para brindar el servicio, tales como:

- Internet.
- Equipo de cómputo.
- Equipo de protección y seguridad como:
 - Cubre-boca.
 - Guantes.
 - Caretas.
 - Entre otros.

Estar en contacto por medio de correo electrónico y reuniones por las plataformas de Teams o zoom, así como coordinarse con los demás grupos de trabajo que se integren en la DGTI.

Todo servicio que sea atendido, debe registrarse en la herramienta para la gestión de servicios (<https://servicios.uv.mx>) y enviar su informe de actividades diarias por correo electrónico o subir a la carpeta de informes en Teams.



USUARIOS

Serán responsables de realizar:

- Trasladar su equipo de cómputo a los espacios de trabajo alternativo, durante la contingencia.
- Gestión de permisos especiales (VPN, Permisos SIIU, cuentas institucionales, etc) para continuar trabajando fuera de la institución, de acuerdo a los comunicados oficiales de la institución.
- Cuando solicite algún servicio por teléfono, correo electrónico o la herramienta para la gestión de servicios, estar al pendiente para que se le brinde de forma adecuada.
- Regresar su equipo a las instalaciones una vez que sea declarado el regreso seguro.

CONCLUSIÓN DEL PERIODO DE CONTIGENCIA

A nivel institucional, la Alta Dirección conformada por: la Rectoría, las secretarías y vicerrectorías son quienes determinarán la conclusión de actividades y el regreso seguro informando a través de los medios oficiales.

PROCEDIMIENTOS

- Dictamen técnico de equipo de cómputo y periféricos.
- Control de Acceso al SIIU.
- Gestión de Incidentes.
- Borrador de información.
- Instalación de Cliente de Antimalware.
- Mantenimiento de equipo de cómputo.

Puede consultarlos en: <https://www.uv.mx/dgti/procedimientos-de-ti/>

FORMATOS

- SGSI-GISI-F-022 - Formato Servicio
- Informe de actividades
- sgsi-ca-f-009 Solicitud de Clases del SIIU
- sgsi-ca-f-010 Solicitud de Cuentas del SIIU
- SGSI-CA-F-016 Formato de control de cuentas de acceso y servicios de red (permisos VPN)

DIRECTORIO

Lomas del Estadio S/N Edificio E Piso PB Col. Zona Universitaria C.P. 91090
Xalapa, Veracruz, MÉXICO
Teléfono: (228) 842-17-35
Conmutador: (228) 842-17-00, (228) 842-27-00
Extensión: 11502, 11506 y 11529
mesadeservicios@uv.mx



<https://servicios.uv.mx>

REFERENCIAS Y COMUNICADOS

- Coordinación Nacional de Protección Civil – México. CENAPRED:
<https://www.gob.mx/cenapred>
- Ley General de Protección Civil. (2020). Recuperado de:
<https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPC.pdf>
- Plan de Contingencia de la Universidad Veracruzana
<https://www.uv.mx/plandecontingencia/>

Histórico de Revisiones

No. DE REVISION	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PAGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN
I	31-03-2023	Revisión completa	Cambio de dirección y nombre de oficina

Control de versiones

CÓDIGO	FECHA		VERSIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
	VERSIÓN O AUTORIZACIÓN	ENTRADA EN VIGOR		
N/A	08 de Abril del 2025	10 de Abril del 2025	2.0	Público
CREADO POR:		AUTORIZADO POR:		
Lic. Alberto Mesa Huerta 		Mtro. Rafael Gómez Quezada 		
Jefe de Oficina de Atención de Servicios Tecnológicos		Dirección de Servicios Informáticos Administrativos		