



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 4
 DESARROLLO 4
 DIAGRAMA 6
 V. REFERENCIAS 7
 VI. FORMATOS..... 7

I. DESCRIPCIÓN

OBJETIVO

Gestionar los incidentes de los servicios de tecnología de información y comunicación institucionales que se brindan a la comunidad Universitaria en la región de Xalapa.

ALCANCE

Aplica al personal de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios de la Dirección General de Tecnología de Información (DGTI) autorizado de proporcionar servicios de: atención de equipos de cómputo, impresoras, antivirus, configuración del cliente para acceso al SIU y asesoría técnica a usuarios de las entidades académicas y dependencias de la Universidad Veracruzana.

DEFINICIONES.

1er. Nivel "Técnico Primer Nivel".	Personal técnico encargado de recibir, atender en primer nivel los reportes de incidentes y registrarlos en la Herramienta para la Gestión de Servicios.
2do. Nivel "Técnico".	Personal técnico con perfil especializado a quien son asignados los incidentes que no fueron resueltos por el Técnico de primer Nivel.
3er. Nivel "Líder Funcional".	Personal técnico con perfil especializado a quien son turnados los incidentes de Tecnologías de Información (TI) no resueltos por el Técnico de segundo nivel.
4º. Nivel "Laboratorio de Investigación".	Personal técnico que investiga y busca solucionar incidentes de TI no resueltos por cualquiera de los otros niveles.
Formato de Servicio.	Formato en el cual se detalla información requerida y que respalda la solicitud de atención de un incidente (SGSI-GISI-F-022 Formato de Servicio).
Usuario.	Alumno, personal académico y administrativo de la Universidad Veracruzana.
Incidente.	Cualquier evento que causa o puede causar una interrupción o reducción de la calidad del servicio.
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.

Administrador de la herramienta para la gestión de servicios. Personal con perfil especializado, encargado de coordinar la atención de reportes de asistencia técnica de usuarios que sean solicitados por el usuario a través de la Herramienta para la Gestión de Servicios.

II. POLITICAS DE OPERACIÓN

1. La revisión del presente documento se llevará a cabo cuando ocurran cambios significativos que pongan en riesgo los activos de información de la Institución.
2. Las revisiones serán realizadas por el jefe de Oficina de Atención Técnica a Usuarios.
3. Todo incidente reportado, debe registrarse y dar seguimiento mediante la Herramienta para la Gestión de Servicios.
4. Los incidentes que se presenten en los centros de cómputo de las entidades académicas, serán gestionados por el personal responsable de estos.
5. Realizar una consulta mensual a los usuarios con respecto a la satisfacción del servicio.

III. RESPONSABILIDADES

Administrador de la Herramienta para la gestión de servicios

- Asignar los servicios que ingresen por la Herramienta para la Gestión de Servicios, al técnico correspondiente y dar seguimiento a la solución del mismo.

Personal Técnico de la DGTI (nivel 1, 2, 3 y 4).

- Atender los incidentes de TI que les sean solicitados, asignados y registrar de forma completa en la Herramienta para la Gestión de Servicios la conclusión del mismo o la canalización a otro técnico, con el fin de contar el seguimiento completo de la atención del incidente.

Usuario.

- Reportar el incidente de TI a través de la Herramienta para la Gestión de Servicios o vía telefónica;
- Proporcionar información donde describa o evidencie el incidente.



3 / 8

PÁGINA

IV. PROCEDIMIENTO

DESARROLLO

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1	Usuario	Realizar la solicitud de apoyo técnico, a través de los medios siguientes: Oficio, Herramienta para la Gestión de Servicios, Hermes o correo electrónico institucional.
2		<p>¿Solicitud por medio de la herramienta para la gestión de servicios?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si, Pasar a la actividad 4. • No, continúa con la actividad 3.
3		<p>¿Solicitud vía telefónica?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si, Pasar a la actividad 5. • No, continúa con la actividad 6.
4	Administrador de la herramienta para la gestión de servicios	Asignar por medio de la herramienta (https://servicios.uv.mx), el servicio al técnico correspondiente. Pasar a la actividad 6 .
5	<p>1er. Nivel "Técnico Primer Nivel"</p> <p>2º. Nivel "Técnico"</p> <p>3er. Nivel "Líder Funcional"</p>	<p>Técnico de primer nivel activa el protocolo de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Buenos días, tardes o noches, ○ Atención técnica a usuarios, ○ Le atiende –nombre del Analista- ○ En que le puedo servir ○ ¿Me puede dar su nombre, correo electrónico institucional o número de personal? ○ Al finalizar la llamada, ¿algo más en que se le pueda servir?
6		Técnico de primer nivel revisa y documenta en la herramienta para la gestión de servicios, si es el caso.
7		Técnico en turno aplicar alternativas de solución.
8		<p>¿Se solucionó el incidente?</p> <ul style="list-style-type: none"> • No, Pasar a la actividad siguiente. • Sí, continúa con la actividad 11.
9		Documentar las alternativas de solución realizadas.
10		Se escala al técnico del siguiente nivel.
11		¿Se escala al técnico de 4º nivel?





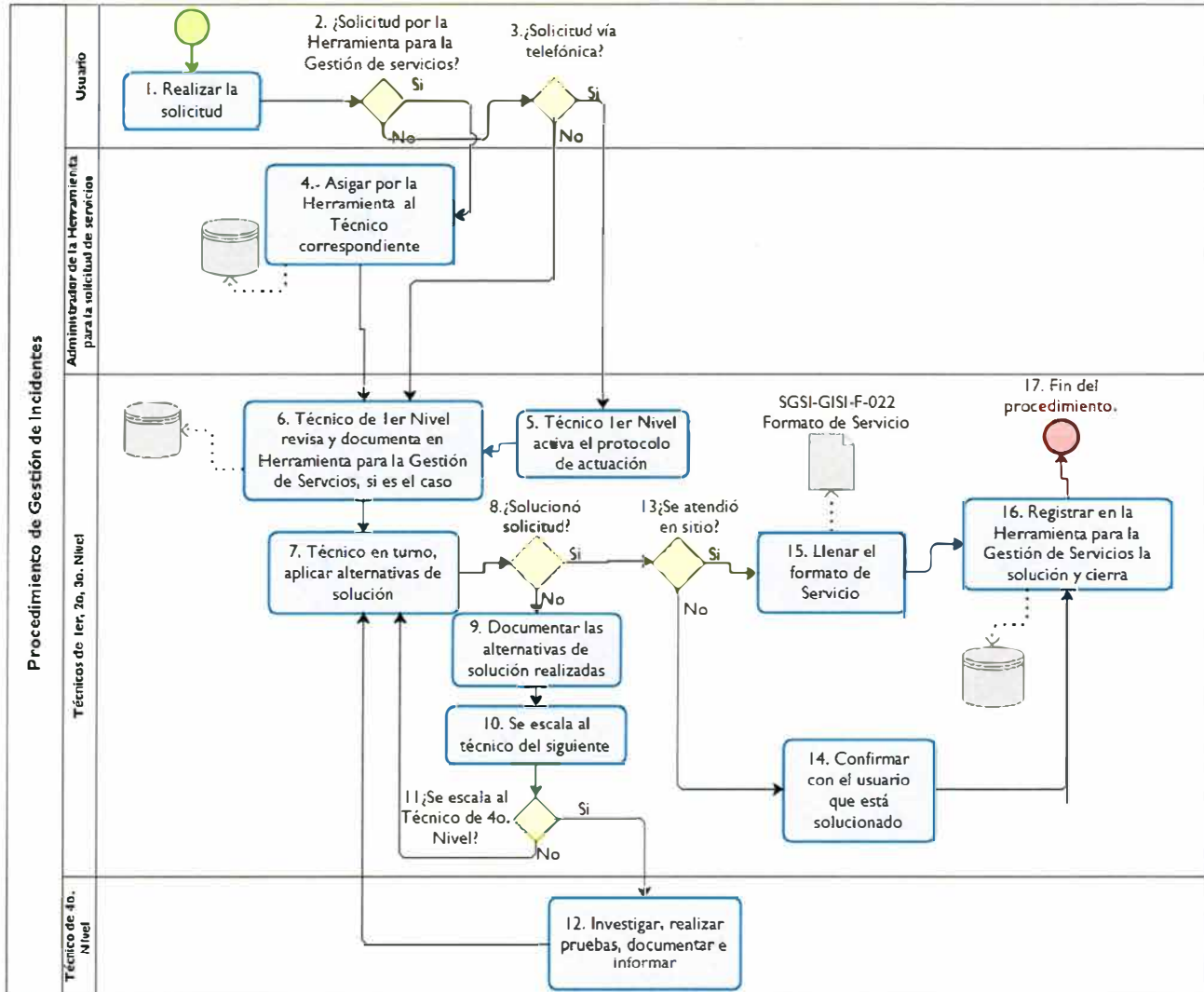


		<ul style="list-style-type: none"> • Si, se canaliza "Técnico". Pasar a la actividad siguiente. • No, continúa con la actividad 5.
12	4° Nivel "Laboratorio"	Investigar y realizar las pruebas necesarias para la solución del incidente, una vez lograda la solución, pasa a la actividad 11 .
13	1er. Nivel "Técnico Primer Nivel" 2° Nivel "Técnico" 3er. Nivel "Líder Funcional"	¿Se atendió en sitio? <ul style="list-style-type: none"> • Si, Pasar a la actividad siguiente. • No, continúa con la actividad 13.
14		Llenar SGSI-GISI-F-022 Formato de Servicio, para firma del usuario y pasar a la actividad 14 .
15		Confirmar con el usuario que está solucionado.
16		Registrar en la Herramienta para la Gestión de Servicios la solución del incidente, cierra reporte.
17		Fin de procedimiento





DIAGRAMA



Handwritten signature



V. REFERENCIAS

- Estatuto General, Artículo 261, Párrafo VIII.
- Reglamento para la Seguridad de la Información, Artículo 24, inciso V.
- Código de ética de la Universidad Veracruzana.
- Manual de Organización y Perfil de Puestos.
- Norma ISO/IEC 27001:2013, A. 16 "Gestión de Incidentes" (No aplica para el SGCUV).

VI. FORMATOS

- SGSI-GSI-F-022 Formato de Servicio.
<https://www.uv.mx/sgcuv/gest-de-servs-de-ti-reg-xal/>

Histórico de Revisiones


No. DE REVISION	FECHA REVISIÓN O MODIFICACIÓN	SECCIÓN O PAGINA MODIFICADA	DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN O MODIFICACIÓN
I	08-julio-2016	Página 1, Control de Versiones. Sección II Políticas de Operación. Sección IV Procedimiento. Apartado VI Formatos.	Se actualizó fecha de revisión y versión del documento. Se actualizaron las políticas de operación. Se actualizó el diagrama de flujo y apartado de desarrollo conforme a las adecuaciones del diagrama de flujo. Se mencionan los anexos de los catálogos de Servicios, de Solicitudes e Incidentes y Priorización de servicios.
II	19-agosto-2016	Página 7: Control de versiones	Se actualiza la versión y fecha del procedimiento.
III	15-enero-2018	Políticas de operación Control de Versiones	Se hace cambios de redacción. Se actualiza fecha de revisión y versión.
IV	14-diciembre-2018	Página 1, Control de Versiones. Sección II Políticas de Operación. Sección IV	Se actualizó fecha de revisión y versión del documento. Se actualizaron las políticas de operación. Se actualizó el diagrama de flujo y apartado de





		Procedimiento.	desarrollo conforme a las adecuaciones.
V	11-octubre-2019	Revisión completa	Se hacen cambios de redacción. Se actualizan políticas de operación Se actualizan referencias Se actualiza fecha de revisión y versión Se agrega URL de SGCUV

Control de versiones

CÓDIGO	FECHA		VERSION	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
	VERSION O AUTORIZACIÓN	ENTRADA EN VIGOR		
SGSI-CA-P-005	14.Oct.2019	21.Oct.2019	V 5.0	Público
CREADO POR:			AUTORIZADO POR:	
 Alberto Mesa Huerta Jefe de la Oficina de Atención Técnica a Usuarios			 María Dacia González Cruz Dirección de Operatividad e Impacto de Tecnologías de Información	

