



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACION

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

Atender las solicitudes de borrado de información en los equipos de cómputo de escritorio y portátiles que se brindan a la comunidad universitaria en la región Xalapa.

ALCANCE

Aplica al personal de la oficina de Atención Técnica de la Dirección General de Tecnología de Información (DGTI) autorizado de proporcionar servicios de borrado de información a un equipo de cómputo o portátil propiedad de la Universidad Veracruzana.

DEFINICIONES

Usuario.	Personal de la entidad académica o dependencia responsable de un equipo de cómputo propiedad de la Universidad Veracruzana, que solicita el servicio de borrado de información.
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.	Formato establecido para documentar el servicio solicitado (Formato SGSI-GISI-F-022).
Equipo de cómputo.	Es el equipo de escritorio, portátil o disco duro externo, propiedad de la Universidad Veracruzana, al cual se le realizará el borrado de información.
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.
Folio.	Clave alfanumérica asignada como folio de servicio por la Herramienta para la Gestión de Servicios para identificar un servicio.
Borrado de Información.	Eliminación de información de los medios de almacenamiento (disco duro) de un equipo, el cual puede ser simple, definitivo o de bajo Nivel.



Borrado simple.	Eliminación de información de los medios de almacenamiento (disco duro) de un equipo aplicando un formateo normal.
Borrado a bajo nivel.	Eliminación de información de los medios de almacenamiento (disco duro), el cual reestablece los sectores del disco de acuerdo a su configuración original.
Borrado definitivo.	Eliminación de información de los medios de almacenamiento (disco duro) de un equipo utilizando un software especializado a través de métodos y técnicas establecidos en la SGSI-SFA-G-002 Guía de borrado de información.
Evidencia.	Fotografías de los equipos de cómputo o portátiles al ser recibidos, que se documentarán en el servicio.

II. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

1. Toda solicitud de borrado de información debe contar con el visto bueno del Titular de la Entidad Académica o Dependencia correspondiente;
2. Las entidades académicas y dependencias que cuenten con personal de apoyo técnico, son los responsables de realizar el borrado de información a los equipos correspondientes;
3. El personal de la Dirección General de Tecnología de Información debe documentar el servicio en el Formato de Servicio SGSI-GISI-F-022;
4. La revisión del presente documento se llevará a cabo cuando ocurran cambios significativos en la manera de efectuarse el procedimiento.

III. RESPONSABILIDADES

Usuario.

- Solicitar el servicio de borrado de información ante el personal de apoyo técnico/analista de atención técnica que corresponda, indicando el tipo de borrado de información que requiere, por medio de oficio, Hermes (<https://sapp.uv.mx/hermes/default.aspx>), Herramienta para la Gestión de Servicios o correo electrónico institucional;
- El traslado del equipo de cómputo es responsabilidad del usuario;
- El usuario debe especificar el tipo de borrado de información que requiere para el equipo de cómputo, de lo contrario se aplicará un borrado a bajo nivel.

Personal de apoyo técnico/Analista de atención técnica.

- Atender la solicitud de borrado de información de acuerdo a los requerimientos solicitados por el usuario;
- El personal Analista de atención técnica debe documentar en el Formato SGSI-GISI-F-022 por cada equipo recibido, de acuerdo a los requerimientos solicitados por el usuario;
- El personal Analista de atención técnica, debe documentar el seguimiento en la Herramienta para la Gestión de Servicios la atención del servicio realizado hasta el cierre;
- Tomar evidencia fotográfica en la que se visualice el estado en que recibe el equipo;
- Cuidar y mantener en buen estado el equipo de cómputo asignado para su atención.





IV. PROCEDIMIENTO

DESARROLLO

	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Usuario	Solicitar Servicio de Borrado de Información, indicando el tipo de borrado, a través de los medios de solicitud: Oficio, Herramienta para la Gestión de Servicios, Hermes (https://sapp.uv.mx/hermes/default.aspx) o Correo electrónico institucional.
2	Administrador de la herramienta para la gestión de servicios	¿El usuario solicitó el servicio a través de la Herramienta para la Gestión de Servicios? <ul style="list-style-type: none"> • Si, continuar con la actividad siguiente. • No, continuar con la actividad 4.
3		Turnar solicitud al personal de apoyo técnico o analista de atención técnica, según corresponda, para su atención.
4		¿El servicio es atendido por el personal de la DGTI? <ul style="list-style-type: none"> • Si, continuar con la actividad siguiente. • No, continuar con la actividad 17.
5		Capturar la solicitud en la herramienta para la gestión de Servicios.
6		Revisar equipo, llenar datos del solicitante, folio generado por la herramienta, así como los datos del equipo en el Formato SGSI-GISI-F-022.
7		Tomar evidencia fotográfica del estado en que ingresa el equipo de cómputo.
8	Personal de apoyo técnico/Analista de atención Técnica	Revisar estado y características del equipo y completar información en el Formato.
9		¿El usuario especificó el tipo de borrado de información requerido? <ul style="list-style-type: none"> • Si, continuar con la actividad 11. • No, continuar con la actividad siguiente.
10		Se aplica borrado de información a bajo nivel. <ul style="list-style-type: none"> • Pasar a la actividad 14.
11		¿Se realizará borrado definitivo? <ul style="list-style-type: none"> • Si, continuar con la actividad 13. • No, continuar con la actividad siguiente.
12		Realizar borrado simple. <ul style="list-style-type: none"> • Continuar con la actividad 14
13		Realizar borrado de información, de acuerdo a la Guía de Borrado de Información SGSI-SFA-G-002.

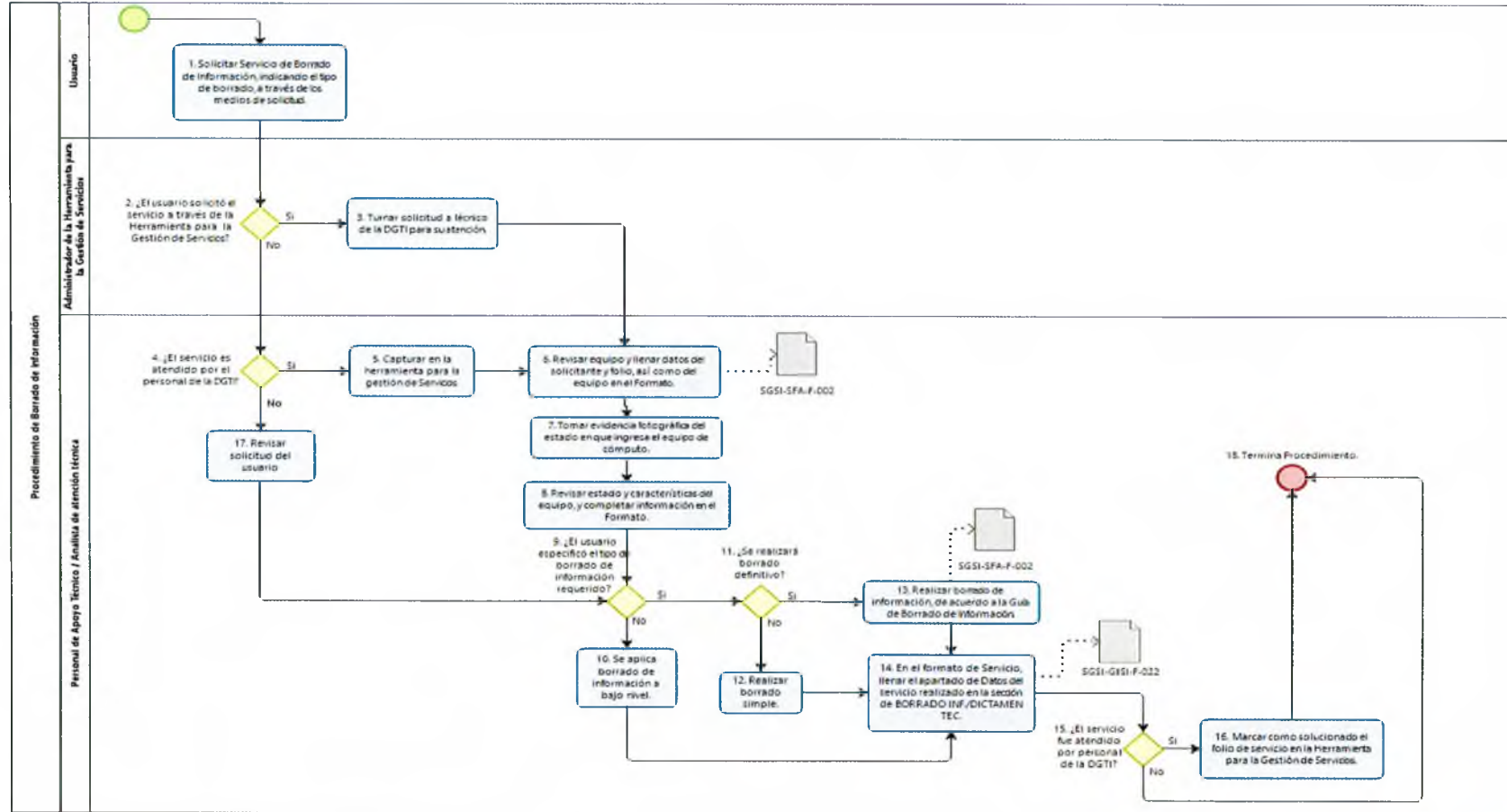


14	En el formato de Servicio SGSI-GISI-F-022, llenar el apartado de Datos del servicio realizado en la sección de BORRADO INF./DICTAMEN TEC.
15	¿El servicio fue atendido por personal de la DGTI? • Si , continuar con la actividad siguiente . No , continuar con la actividad 18 .
16	Marcar como solucionado el folio de servicio en la Herramienta para la Gestión de Servicios. Pasar a la actividad 18 .
17	Revisar solicitud del usuario Pasar a la actividad 9 .
18	Termina procedimiento.





DIAGRAMA



V. REFERENCIAS

- Estatuto General, Artículo 261, Fracción: VIII.
- Reglamento para la Seguridad de la Información, Artículo 15, Artículo 23, Artículo 24, Fracción: VI.
- Código de ética de la Universidad Veracruzana.
- Manual de Organización y Perfil de Puestos.
- Norma ISO/IEC 27001:2013, 11.2 Seguridad de los equipos./11.2.7 Reutilización o retirada segura de dispositivos de almacenamiento. No aplica para el SGCUV.
- SGSI-SFA-G-002 Guía de borrado de información.
- Cédula de Servicio de dictamen técnico de equipo de cómputo y periféricos.

VI. FORMATOS


- Formato de Servicio SGSI-GISI-F-022,
<https://www.uv.mx/sgcuvgest-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	19 de agosto del 2016	Página 6: Control de versiones.	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza la versión y fecha del procedimiento.
II	05 de abril del 2017	Control de versiones. Diagrama. Referencias.	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó el formato de control de versiones y se realizó cambio de versión. • Se actualizó orientación del diagrama. • Se añadió como referencia reglamento para control de bienes muebles e inmuebles.
III	15 de febrero del 2018	Sección IV Procedimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Se actualizó el diagrama de flujo y apartado de desarrollo conforme a las adecuaciones del

			diagrama de flujo.
IV	19 de septiembre del 2019	Todo el documento	<ul style="list-style-type: none"> Se actualizó todo el procedimiento de acuerdo a los nuevos requerimientos del servicio.

Control de versiones

CÓDIGO	FECHA		VERSIÓN	NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD
	VERSIÓN O AUTORIZACIÓN	ENTRADA EN VIGOR		
SGSI-SFA-P-020	08.octubre.2019	09.octubre.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		

