




#Rederas23

Eje 3: Teléfono Rojo

Crisis y oportunidad

Pepa González, UCLM
Ferran Lluell, UPF

危機



crisis

nombre femenino

1. Situación grave y decisiva que pone en peligro el desarrollo de un asunto o un proceso.
"la crisis económica frena la expansión y la creación de riqueza de un país"
2. Situación difícil de una persona o una cosa.
"estaba atravesando una profunda crisis personal"

18 de abril de 2021

La Universidad de Castilla-La Mancha sufre un ciberataque procedente de un programa malicioso (*ransomware*, tipo Ryuk)

El Área TIC corta la conectividad exterior:
La UCLM se queda sin web (ni aplicaciones), correo y teléfono

Denuncia al delito al Centro Criptológico Nacional Computer Emergency Response Team (CNN-CERT) y comienza a trabajar con Telefónica y Microsoft España en la evaluación de daños, la recuperación de la información afectada, el reforzamiento de las medidas de prevención y seguridad y la reactivación de los servicios afectados



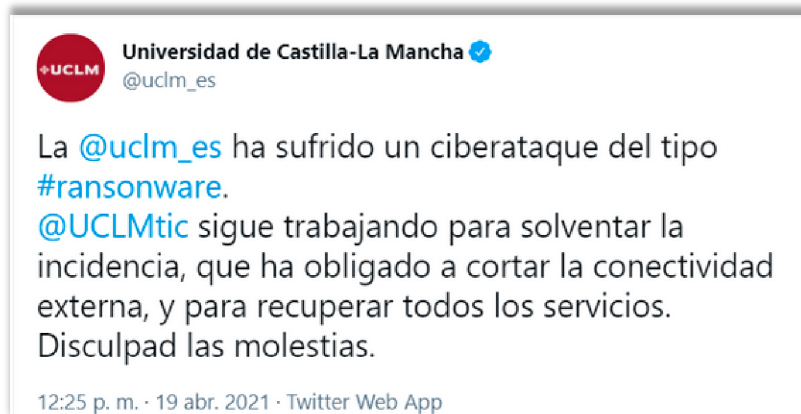
Estrategia

- **Coordinación**
- **Transparencia**
- **Monitorización**
- **Respuesta a los públicos**

Coordinación

- 1. Comité crisis**
- 2. Comunicación diaria
(medios y redes sociales)**

Transparencia



Mientras no hubo web (del 19 de abril al 3 de mayo) se emitieron once comunicados



Monitorización

- **Evaluar el impacto sentido entre nuestros públicos objetivos**
- **Valorar los efectos de la crisis**
- **Prever, frenar o amortiguar eventuales crisis secundarias derivadas de la principal**

Respuesta

Se atendieron más de un millar de consultas de usuarios durante el período más crítico del ciberataque.

Las preguntas más frecuentes tuvieron relación con el funcionamiento de procesos o servicios, desde las pruebas de acceso para mayores de 25 y 45 años, al préstamo bibliotecario, pasando por las directrices para la recuperación de credenciales y el acceso a Campus Virtual o Teams

Los perfiles oficiales en redes fueron esenciales para garantizar la comunicación corporativa

 **Universidad de Castilla-La Mancha** 
@uclm_es

● Información ciberataque @uclm_es

- ◆ La @uclm_es restablecerá mañana, viernes, Campus Virtual, el correo institucional y otros servicios de soporte a docencia
- ◆ @UCLMtic prepara la vuelta a la normalidad con medidas adicionales de seguridad y de respuesta temprana

 **UCLM** Rectorado | Gabinete de Comunicación

Prepara la vuelta a la normalidad tras el ciberataque del domingo

La UCLM restablecerá mañana Campus Virtual, el correo institucional y otros servicios de soporte a docencia

Mañana, viernes, 23 de abril, estarán disponibles el Campus Virtual, el correo institucional, la plataforma Teams, el paquete de Office 365 y otros servicios de apoyo a docencia en la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM), que sigue trabajando para recuperar la normalidad tras el ciberataque sufrido el domingo.

 **Universidad de Castilla-La Mancha**  @uclm_es · 22 abr. 2021

● Información ciberataque @uclm_es

- ◆ La @uclm_es restablecerá mañana, viernes, Campus Virtual, el correo institucional y otros servicios de soporte a docencia
- ◆ @UCLMtic prepara la vuelta a la normalidad con ...

 261

 144

 19



“Yo respeto todas las opiniones, entiendo las críticas, pero yo, me arrepiento, tengo varios días que me arrepiento, pero luego no me arrepiento”.

Belén Esteban, 2023