Universidad de Castilla-La Mancha

Pepa González Oliva – Gabinete de Comunicación

impacto del ciberataque sufrido el 18 de abril de 2021

seguimiento en los medios sociales corporativos de la UCLM entre el 19 de abril y el 7 de mayo

Fecha de obtención de los datos: 12 de mayo de 2021

UCLM Universidad de Castilla-La Mancha

Contexto

A las diez de la noche del domingo, 18 de abril de 2021, la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) detecta un **ciberataque procedente de un programa malicioso** (ransomware), identificado como del tipo Ryuk, dirigido específicamente contra su infraestructura tecnológica. Es el mismo virus que ha afectado gravemente a otros servicios estratégicos de todo el mundo, como el principal oleoducto y la red de hospitales más importante de Estados Unidos; y de España, como el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

El Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) **amortigua el impacto** del ataque al cortar toda conectividad exterior. Denuncia el delito al Centro Criptológico Nacional Computer Emergency Response Team (CNN-CERT) y comienza a trabajar con este organismo, con el equipo de ciberseguridad de Telefónica y con 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. La incidencia es grave al verse comprometidas aplicaciones esenciales para el normal funcionamiento de la organización y al cortarse el servicio de internet, lo que afecta a las comunicaciones telefónicas, al correo o a la propia web.

Estrategia

Para reducir el impacto negativo de la crisis, la UCLM ha desarrollado una estrategia de comunicación basada en **coordinación**, **transparencia**, **monitorización** y **respuesta a los usuarios**. Esta planificación partía con un importante handicap de base: no estaban operativas las herramientas habituales de comunicación corporativa (ni la web, ni el correo, ni el teléfono), por lo que todo el plan se materializaría a través de las redes sociales.

1 **Coordinación:** El perfil corporativo del Área de Tecnología y Comunicaciones en Twitter @UCLMtic informó de una incidencia en los servicios digitales a las dos de la madrugada del lunes 19 de abril, unas horas después de producirse el ciberataque. El mensaje se retuitea desde el perfil corporativo de la UCLM enTwitter, @uclm_es, a las 8:00 horas.

Estrategia

1

Siguiendo el protocolo establecido en el **Plan de gestión de crisis de comunicación** (anexo 1), la gestora de redes sociales corporativas contacta con el director del Área TIC, Andrés Prado, para evaluar el impacto de la incidencia, cuya gravedad justifica una estrategia coordinada de comunicación. Se conforma un comité de crisis con la presencia también de los vicerrectores de Coordinación, Comunicación y Promoción, Leonor Gallardo; y de Transformación y Estrategia Digital, Ismael García Varea. El comité decide arbitrar una **estrategia de comunicación diaria** mientras los servicios más relevantes continúen afectados. Dentro de esta estrategia, cada día a primera hora de la mañana la técnica del Gabinete de Comunicación contacta con el director del Área TIC para recibir la información con la que redacta el comunicado, que posterioremente revisan tanto el propio Andrés Prado como los vicerrectores. Una vez visada, la nota de prensa se publica en los perfiles sociales corporativos y se difunde a los medios de comunicación. El protocolo se coordina con la **Gerencia**, que reproduce los comunicados con el objetivo de llegar a los públicos internos de la institución.

Estrategia

2 **Transparencia:** Tras la primera reunión del comité de crisis, la UCLM informa a las 12.25 horas a través de su perfil corporativo en Twitter de que ha sufrido un ciberataque y que el Área TIC continúa trabajando en la evalución y la reparación de los daños (fig. 1).

Este mensaje es un avance de la nota de prensa (fig. 2) que se publicará en esta misma plataforma a las 13.14 horas, que se remitirá a los medios de comunicación, y se reproducirá en el resto de perfiles corporativos en Instagram, Facebook y LinekdIn.

La UCLM informó diariamente sobre la incidencia del ciberataque y el proceso de recuperación de servicios entre el 19 de abril y el 3 de mayo, **emitiendo un total de once comunicados** (anexo 2).

Fig. 1

Fig. 2

Estrategia

3

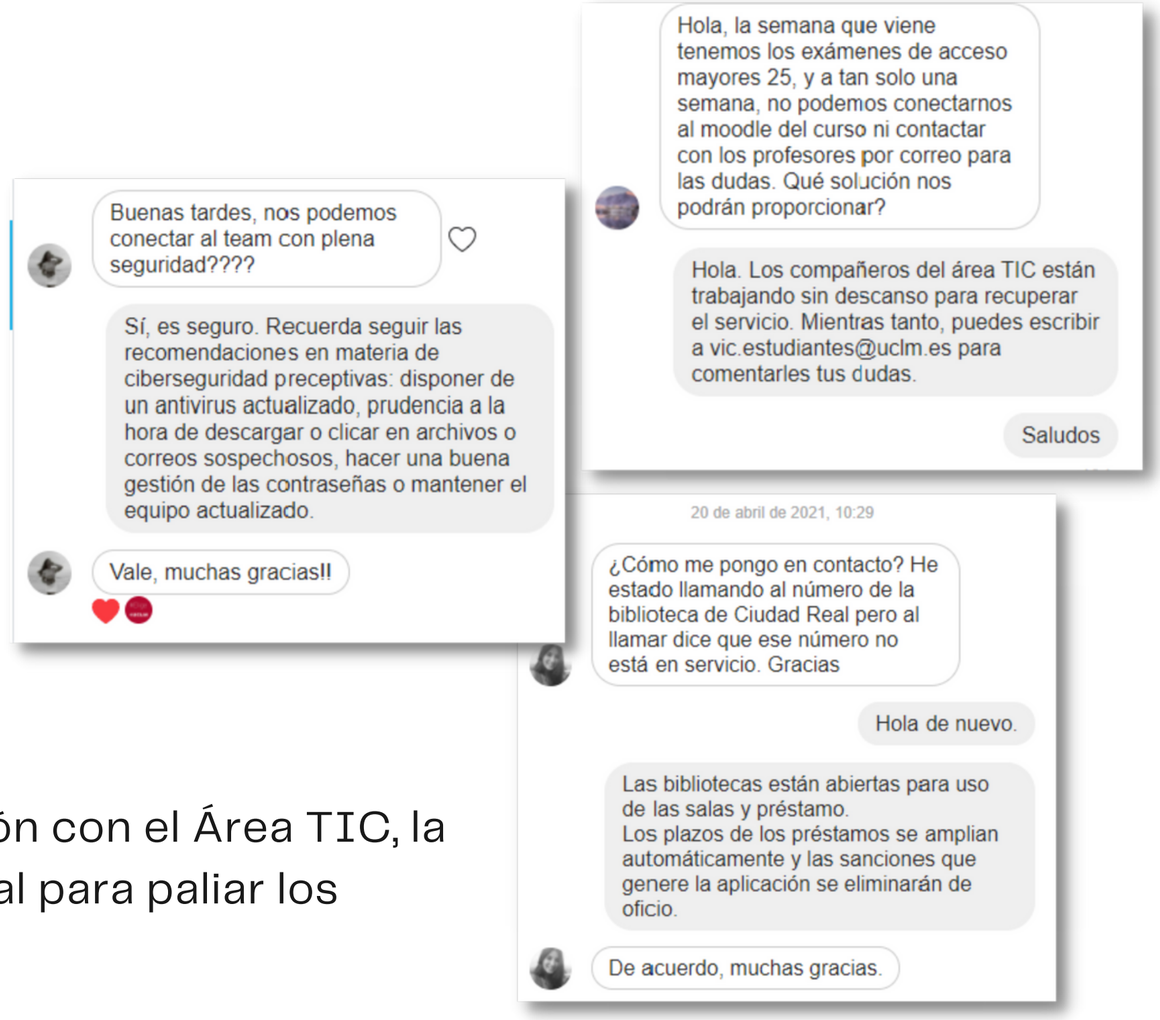
Monitorización: Además de la coordinación y la transparencia, la monitorización resulta crucial en el control de la crisis producida por el ciberataque. La escucha activa de los usuarios en las redes sociales constituye la mejor herramienta para:

- Evaluar el impacto sentido entre nuestros públicos objetivos, la comunidad universitaria y la sociedad en general (que no tiene por qué identificarse con el real).
- Valorar los efectos de la crisis, en este caso del ciberataque, en todos los servicios que presta la institución para dar una respuesta efectiva.
- Prever, frenar o amortiguar eventuales crisis secundarias derivadas de la principal.

Estrategia

4

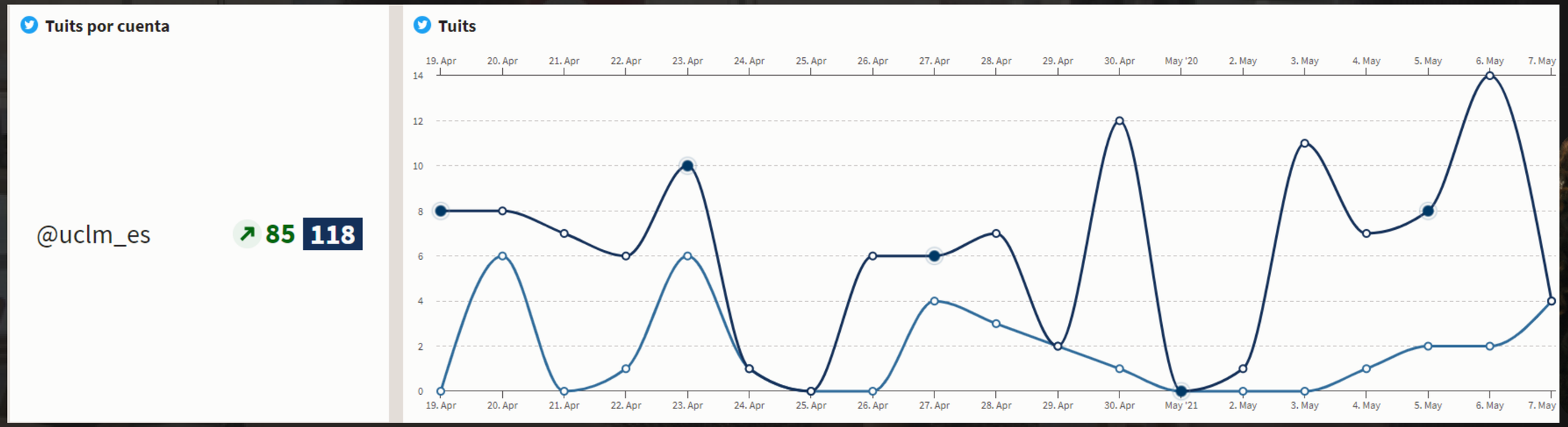
Respuesta a los usuarios: Los perfiles corporativos en Twitter, Instagram, Facebook y LinkedIn atendieron **más de un millar de consultas** de usuarios durante el período más crítico del ciberataque. Las preguntas más frecuentas tuvieron relación con el funcionamiento de procesos o servicios, desde las 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.



La coordinación del Gabinete de Comunicación con el Área TIC, la Gerencia y la Biblioteca General resultó crucial para paliar los efectos y el impaco de la crisis.

Evolución
análisis cuantitativo twitter

El impacto del ciberataque en los medios sociales corporativos es incontestable. En lo que respecta a **Twitter**, el gráfico inferior compara la actividad del perfil @uclm_es entre el 19 de abril y el 7 de mayo de 2021 (línea azul oscura) respecto al mismo período del año anterior (línea azul clara). Los 33 tuits que se publicaron desde el perfil corporativo en esos diecinueve días de 2020 subieron hasta 118 en el mismo plazo de 2021, lo que supone un incremento de casi un 258 % (un total de 85 tuits más).



UCLM Universidad de Castilla-La Mancha

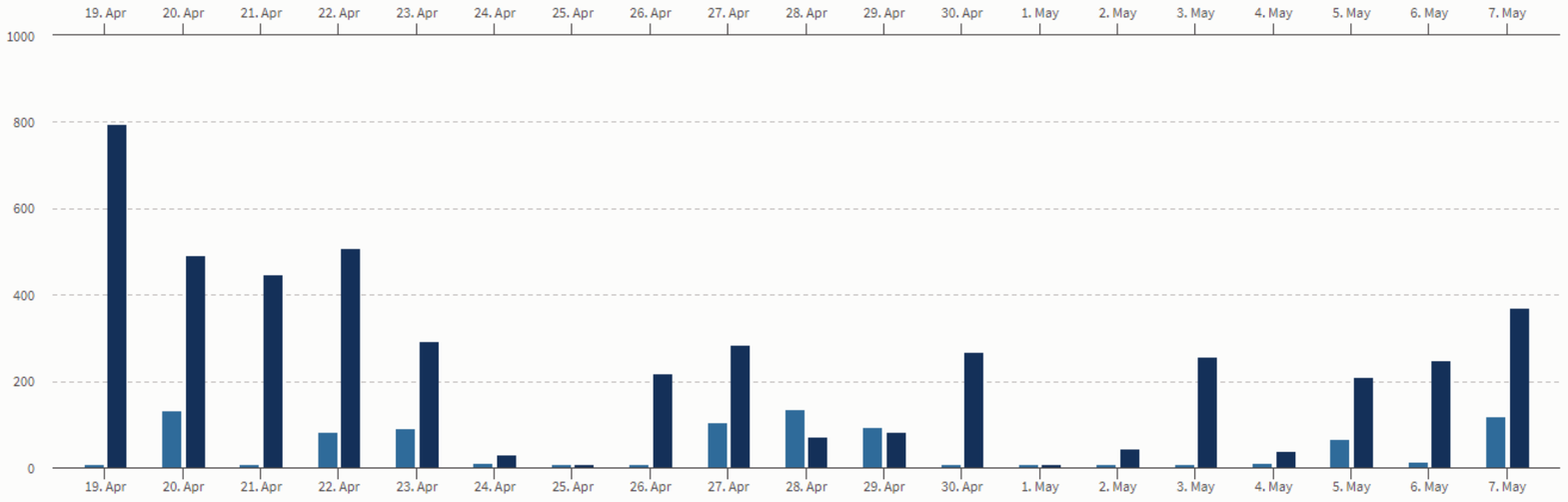
Evolución
análisis cuantitativo twitter

El impacto y el alcance de los mensajes es igualmente relevante. Y, en contra de lo que pudiera parecer a priori, positivo para el perfil **@uclm_es**
Comparando de nuevo del 19 de abril al 7 de mayo de 2021 (barras azules oscuras) con los mismos días del año anterior, el volumen total de "likes" (me gusta) pasó de 595 a 3136, un 427 % más; mientras que el porcentaje de retuits se incrementó en un 437 % y el de respuestas. Durante el período analizado de 2021 el perfil corporativo ganó un total de 316 seguidores.

Interacción por tipo

Likes	↗ 2.5K	3.1K
Retweets	↗ 1.1K	1.4K
Replies	↗ 132	146

Interacción

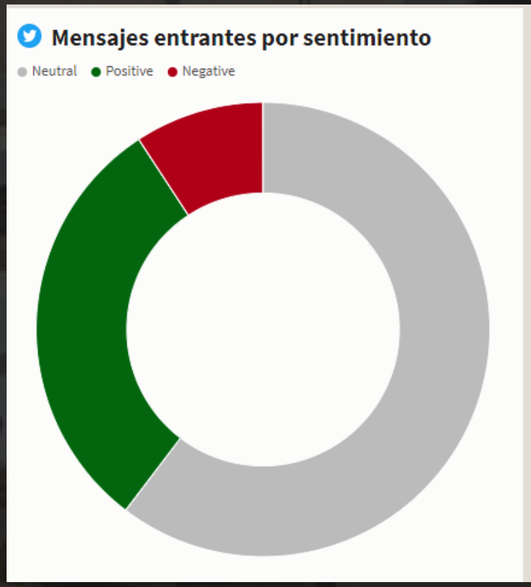


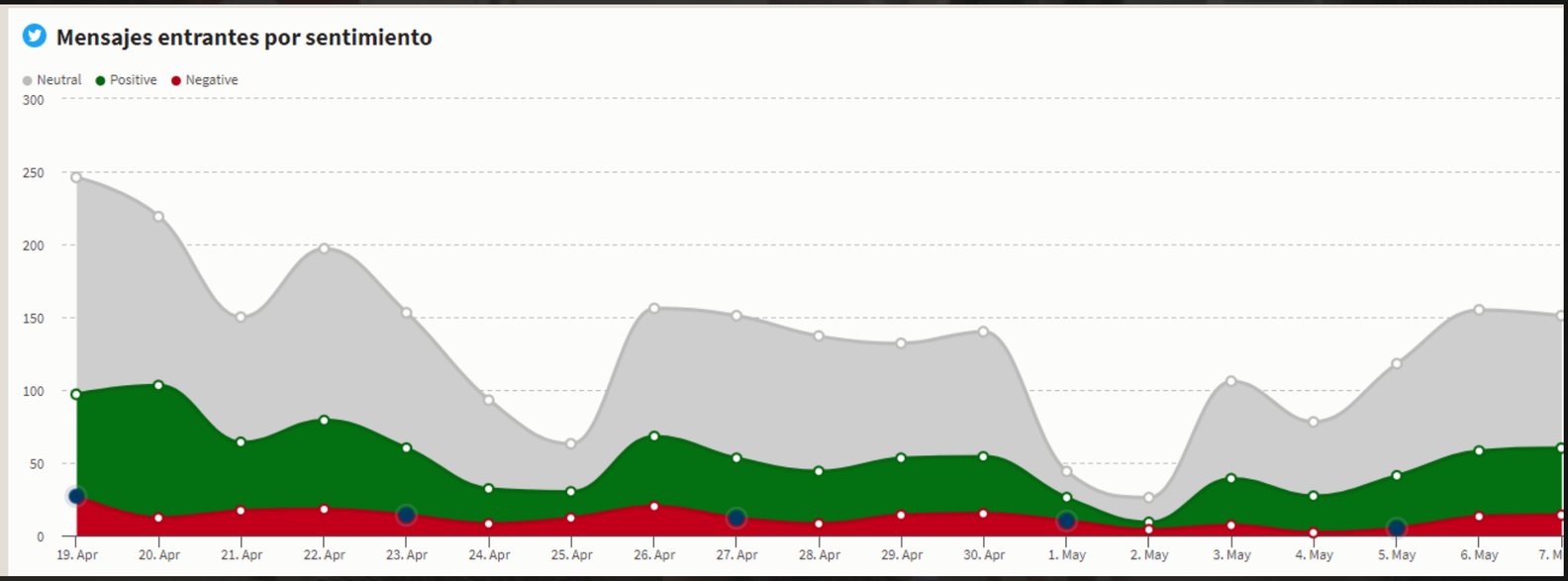
UCLM Universidad de Castilla-La Mancha

Reacciones

análisis cualitativo twitter

La primera impresión positiva que arroja el análisis cuantitativo se constata en el cualitativo, estudiando las reacciones de los usuarios a los mensajes lanzados desde el perfil @uclm_es. Tal y como muestra el gráfico, en un contexto evidente de crisis, con buena parte de los servicios digitales desactivados, el grueso de las reacciones de nuestros seguidores (60 %) es neutro, las respuestas positivas llegan al 30,4 % y las negativas se quedan en el 9.22 %. En cifras absolutas se evalúan 2515 reacciones.





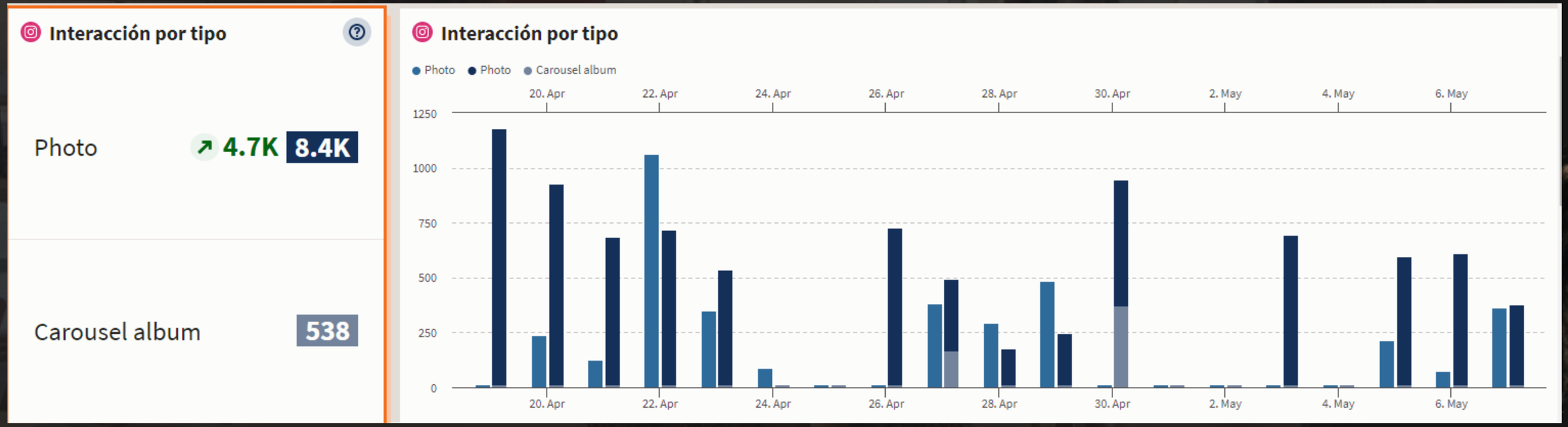
UCLM Universidad de Castilla-La Mancha

Reacciones

análisis cuantitativo instagram

El análisis cuantitativo en Instagram también revela un incremento de las interacciones del 127,54 %. El impacto es evidente prácticamente todos los días, de forma especialmente intensa el 19 de abril con el primer comunicado.

Una excepción curiosa se observa el 22 de abril de 2021 respecto a la misma fecha de 2020: en esta última, el perfil corporativo en Instagram redifundió la noticia de El País sobre la donación anónima de un millón de euros a la UCLM.

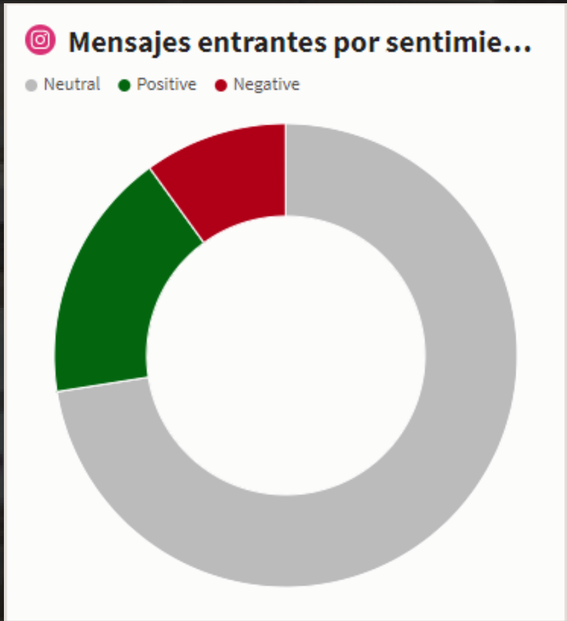


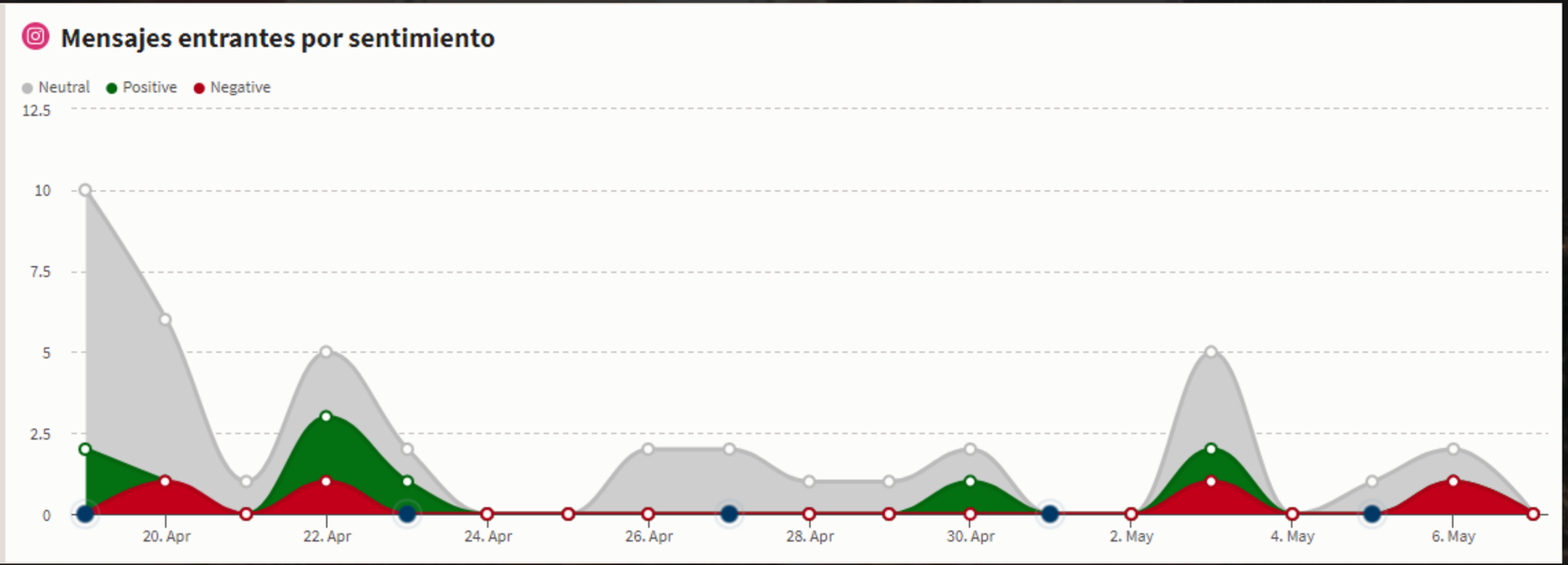
Reacciones

análisis cualitativo instagram

El análisis cualitativo del impacto del ciberataque en el perfil corporativo de **Instagram** es similar al que arroja Twitter, con una prevalencia de mensajes de carácter neutro (el 74,35 %), frente al 18 % de mensajes positivos y el 10 % negativos.

En este sentido, cabe destacarse que el perfil de Instagram ha resultado especialmente util como canal de comunicación con los usuarios, especialmente los estudiantes, a través del servicio Instagram Direct, que no es público.





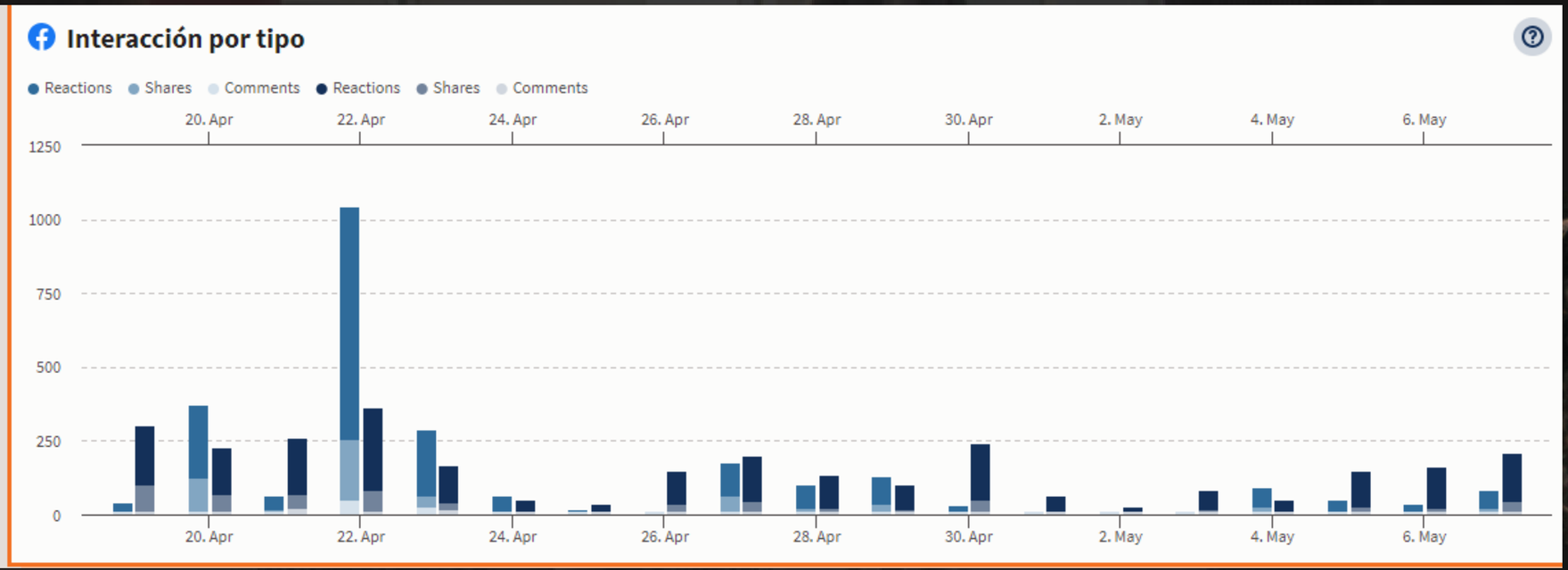
UCLM Universidad de Castilla-La Mancha

Reacciones
análisis cuantitativo Facebook

La página corporativa de **Facebook** arroja también datos globalmente positivos a pesar de un elemento distorsionador que se repite en Instagram: la publicación el 22 de abril de 2020 de la información sobre la donación anónima de un millón de euros a la UCLM, que obtuvo un alcance y una interacción inusitada para esta página. Salvando esto, tanto las reacciones como los comentarios se incrementan notablemente durante la crisis del ciberataque.

Interacción por tipo

Reactions	↗ 359	2.3K
Shares	↘ 8	594
Comments	↗ 8	115



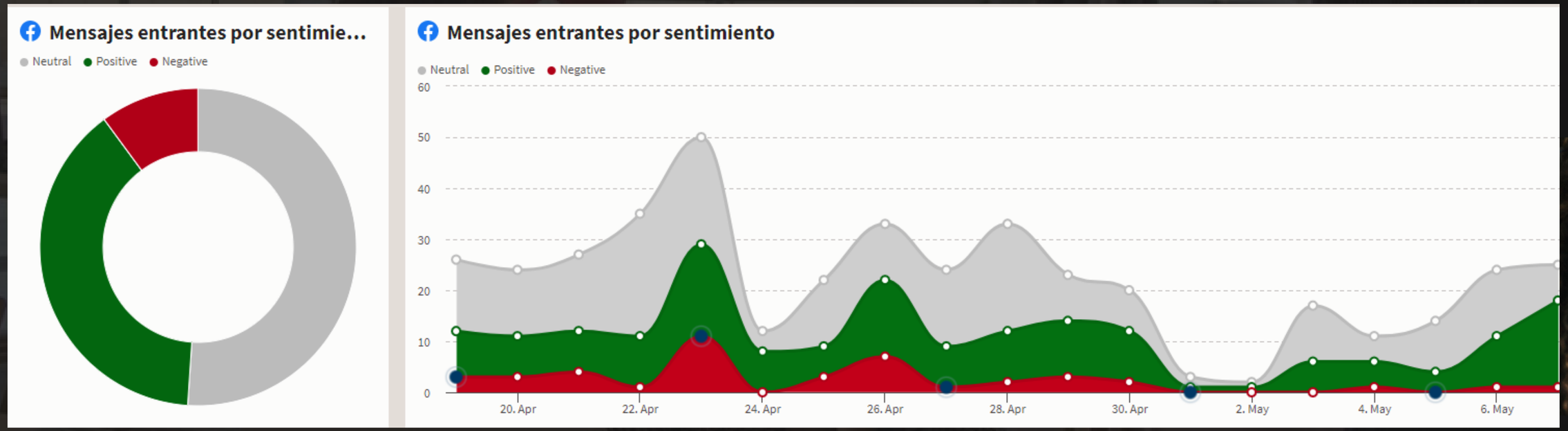
UCLM Universidad de Castilla-La Mancha

Reacciones

análisis culitativo Facebook

En cuanto al análisis cuantitativo de **Facebook**, los datos revelan ante todo un perfil de seguidor más "amable" incluso que el de Instagram y Twitter (un factor probablemente relacionado con la edad media de los fans).

A pesar de que el porcentaje de reacciones negativas está en la misma línea que en Twitter e Instagram, con un diez por ciento de descontentos, la proporción de opiniones postivas se eleva aquí hasta el 39 %.



UCLM Universidad de Castilla-La Mancha

Conclusiones

- La crisis del ciberataque contra la Universidad de Castilla-La Mancha el 17 de abril de 2021 puede definirse de **grado 8**, siendo el 1 el menos grave y el 10 el más grave. La afectación de la práctica totalidad de los servicios digitales de la Universidad justifica esta calificación.
- No obstante, el impacto de la crisis en la imagen corporativa de la UCLM se ha visto notablemente **amortiguado** por varios factores, entre los que destaca la profesionalidad del Área de Tecnología y Comunicaciones en la recuperación de servicios, lo que se ha evidenciado en las muestras de agradecimiento y comprensión en las redes sociales tanto por los públicos internos, como por los externos.
- La **gestión de la comunicación** en un contexto tan grave ha contribuido a reducir daños. La estrategia de coordinación, transparencia, monitorización y respuesta a los usuarios articulada desde el Gabinete de Comunicación, con los vicerrectorados de Coordinación, Comunicación y Promoción, y de Transformación y Estrategia Digital ha reforzado la imagen de nuestra universidad en las redes sociales.

Universidad de Castilla-La Mancha

Anexo 1

Universidad de Castilla-La Mancha

Plan de comunicación de crisis
Universidad de Castilla-La Mancha

CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CRISIS BÁSICO

Vicerrectorado de Coordinación, Comunicación y Promoción

- vic.coordinacion@uclm.es
- Leonor Gallardo - leonor.gallardo@uclm.es
- Pepa González Oliva - pepag.oliva@uclm.es

COMITÉ DE CRISIS ESPECÍFICO

- Además de los miembros del comité de crisis básico, los responsables a nivel de vicerrectorado de las áreas o servicios afectados por la crisis
- Responsables técnicos de las áreas o servicios afectados por la crisis
- Responsable del área TIC o técnico en quien delegue.

MONITORIZACIÓN para identificar una eventual crisis. El seguimiento de la conversación social sobre nuestra organización es fundamental para detectar una crisis potencial y comenzar a resolverla. Esta labor la realiza la gestora de medios sociales.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

1. La magnitud y el tipo de crisis determinará la **composición del comité de crisis específico**, que se reunirá en cuando esta sea potencialmente importante para la Universidad.

2. En caso de ser **detectada** a través de los medios sociales, la gestora de medios sociales contactará con la vicerrectora de Comunicación trasladándoles el problema.

3. Reunido el comité de crisis, se arbitrará una **respuesta clara**, concisa e inmediata que se remitirá en primer lugar por el correo corporativo a los responsables de centros, unidades o servicios implicados en la crisis. También se trasladará a los miembros de la comunidad universitaria afectados directamente (estudiantes, PDI o PAS). Posteriormente, aunque de forma inmediata, se comunicará a través de los perfiles sociales corporativos.

4. **Monitorización de las reacciones** a la respuesta institucional. En caso necesario, rectificar o aclarar el mensaje. En cualquier caso, la organización habrá de:

- Admitir errores y disculparse, en caso de que la crisis sea atribuible a una circunstancia de estas características.
- Ser abierto y honesto.
- Explicar qué ha ocurrido y qué medidas se van a adoptar.
- Contar con que cada comunicación que se publique tendrá mucha repercusión.

5. **Realizar un adecuado seguimiento de la crisis:** Analizar el impacto de nuestra respuesta en los medios sociales en los que tenemos presencia y, si es posible, en aquellos en lo que no. Aplicar medidas correctoras en caso de que se mantenga el problema.

6.**Aprender de la experiencia:** Una crisis puede convertirse en una oportunidad para nuestra institución, ya que nos ayuda a conocer mejor a nuestros usuarios y a anticiparnos a futuros problemas. Para ello, debemos recurrir a la monitorización constante, no descuidar la atención de nuestros públicos y potenciar los contenidos positivos en nuestros medios sociales.

Anexo 2

Es una incidencia similar a la que ha afectado a otras universidades y entidades públicas

La Universidad de Castilla-La Mancha trabaja en la recuperación de los servicios digitales tras sufrir un ciberataque

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) está trabajando en la recuperación de sus servicios digitales afectados por el ciberataque que sufrió la institución a las diez de la noche del domingo. La Universidad cortó inmediatamente la conectividad interna para amortiguar el alcance de la intrusión, del tipo *ransomware*.

Los profesionales del Área de Tecnología y Comunicaciones de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) están trabajando ininterrumpidamente para recuperar los servicios digitales afectados por un ciberataque producido en la noche de ayer, domingo. Se trata de un ataque de tipo *ransomware* como el que está afectando en los últimos meses a otras universidades españolas y extranjeras, y a otras instituciones públicas y privadas.

La UCLM ha denunciado el ataque al Centro Criptológico Nacional *Computer Eemergency Response Team* (CNN-CERT), el organismo encargado de velar por la ciberseguridad de la administración y los organismos públicos y las empresas estratégicas del país.

El Área TIC está evaluando la incidencia del ataque, aunque no hay evidencias de que información sensible se haya visto comprometida. La Universidad pudo amortiguar en parte los efectos del ataque al cortar la conectividad externa en cuanto se detectó la intrusión.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 19 de abril de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

La institución sigue trabajando para recuperar los servicios digitales lo antes posible

El objetivo del ciberataque contra la UCLM fue la infraestructura tecnológica y no los equipos de la comunidad universitaria

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) puede descartar que los equipos informáticos de sus estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios se hayan visto comprometidos por ciberataque que sufrió el pasado domingo y cuyo objetivo era la infraestructura tecnológica de la institución, que sigue trabajando para recuperar lo antes posible los servicios digitales afectados.

Los equipos informáticos o los portátiles de los estudiantes, el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios y de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) no se han visto comprometidos por el ciberataque que sufrió la institución académica el pasado domingo, 18 de abril. Los profesionales del Área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) continúan trabajando para recuperar los servicios digitales afectados por una intrusión cuyo objetivo era la infraestructura tecnológica de la Universidad y no los dispositivos. La institución pudo contener los efectos del ataque al cortar la conectividad externa en cuanto se detectó, y está en condiciones de asegurar que la reincorporación a la red institucional se realizará de forma completamente segura. En este sentido, los profesionales del Área TIC recuerdan la necesidad de seguir las recomendaciones en materia de ciberseguridad preceptivas: disponer de un antivirus actualizado, prudencia a la hora de descargar o clicar en archivos o correos sospechosos, hacer una buena gestión de las contraseñas o mantener el equipo actualizado.

El trabajo del Área TIC se centra ahora en recuperar los servicios vinculados a la docencia: en cuanto se restablezca el sistema de validación con todas las garantías podrá reactivarse con normalidad tanto el Campus Virtual como la plataforma Teams. La UCLM denunció el ataque al Centro Criptológico Nacional *Computer Eemergency Response Team* (CNN-CERT) -el organismo encargado de velar por la ciberseguridad de la administración y los organismos públicos y las empresas estratégicas del país-, que está colaborando junto con el equipo de ciberseguridad de Telefónica en la resolución del incidente que ha afectado a la institución académica, un ataque del tipo *ransomware*.

En cuanto a la incidencia del ataque en el funcionamiento de los servicios, las clases presenciales se están desarrollando con normalidad. Las bibliotecas universitarias permanecen abiertas para el uso de las salas y el préstamo, mientras que los préstamos de equipos y de bibliografía se han ampliado automáticamente mientras el sistema no esté disponible. Las sanciones que genere la aplicación se eliminarán de oficio.

Por lo que respecta a los plazos previstos para los trámites cuya forma de presentación es telemática se verán ampliados mientras que no esté disponible la aplicación web o el registro telemático. En cualquier caso, cuando se restauren los servicios digitales, se publicará una nota informativa concretando los procedimientos.

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

Asimismo, se han aplazado las jornadas de puertas abiertas virtuales programadas para hoy, martes, 20 de abril, correspondientes a los grados de Enfermería de Albacete y de Ciudad Real, y los de Educación Infantil, Educación Primaria y el doble grado de Infantil y Primaria en la Facultad de Educación de Ciudad Real. Los inscritos recibirán un recordatorio con las nuevas fechas de celebración de esta iniciativa.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 20 de abril de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

El programa malicioso se ha identificado y es el Ryuk

La UCLM estima que recuperará los datos afectados por el ciberataque del pasado domingo

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) prevé la recuperación de la información comprometida por el ciberataque del pasado domingo, un *ransomware* del tipo Ryuk, dirigido contra la infraestructura crítica de la institución, que continúa trabajando para restablecer los servicios suspendidos.

Los datos de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) afectados por el ciberataque que sufrió la institución el pasado domingo podrán ser recuperados en los próximos días. Los profesionales del Área de Tecnología y Comunicaciones (TIC) continúan trabajando en la restauración de la información comprometida y el restablecimiento de los servicios digitales, suspendidos como consecuencia del ataque de un programa malicioso que ya se ha identificado como Ryuk. Este *ransomware* está detrás de incidencias similares que han afectado al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), a hospitales de Estados Unidos, Reino Unido y Alemania, y a otras universidades, y su propósito radica en encriptar los datos del sistema jaqueado.

Según confirma el Área de Tecnología y Comunicaciones, se trata de un ataque premeditado y dirigido contra la infraestructura crítica de la Universidad que ha cifrado servidores esenciales para el funcionamiento habitual de la universidad. Sin embargo, el impacto del cifrado en las bases de datos ha sido limitado.

Paralelamente, la UCLM está reforzando la seguridad de los equipos del Personal Docente e Investigador (PDI) y del Personal de Administración y Servicios (PAS) con el objetivo de reducir al mínimo eventuales vulnerabilidades y de preparar su incorporación a la red institucional con todas las garantías.

El Área TIC continúa avanzando en la recuperación de los servicios vinculados a la docencia: en cuanto se restablezca el sistema de validación de forma estable podrá reactivarse con normalidad tanto el Campus Virtual, como Teams y la plataforma de correo y colaboración de Office 365.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 21 de abril de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

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.

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) reactivará mañana, 23 de abril, los servicios de apoyo a docencia, entre los que se encuentran el Campus Virtual, la plataforma Teams, el paquete de Office 365 o los espacios compartidos, en el proceso de vuelta a la normalidad tras el ciberataque sufrido el pasado domingo.

La intrusión afectó muy seriamente a la infraestructura tecnológica de la Universidad, contra la que iba dirigida específicamente, y los profesionales del Área de Tecnología y Comunicaciones (TIC) continúan trabajando para restablecerla, incorporando además un sistema de monitorización y respuesta temprana para prevenir incidencias futuras. Se prevé también que en las próximas horas se recupere el sistema de validación, lo que posibilitará la vuelta de servicios que se han visto poco afectados. El procedimiento de validación se ha mejorado para evitar que quede inhabilitado ante otro eventual ataque.

Por lo que respecta a la información -y tal y como avanzamos ayer-, se recuperará en su totalidad, incluso la que se ha visto afectada por el ataque, porque los sistemas de salvaguarda con los que trabaja la Universidad han funcionado perfectamente.

Por lo que respecta a los dispositivos del Personal Docente e Investigador (PDI) y de Administración y Servicios (PAS), no se han notificado incidencias. Estos equipos verán reforzadas sus medidas de seguridad gracias a la colaboración de Microsoft España, que también ha ofrecido a la Universidad un nuevo sistema que permite realizar una prevención activa de incidencias futuras. Todo, con el objetivo de garantizar un retorno a la normalidad con plenas garantías y mejorar la resiliencia.

El ataque sufrido por la UCLM procede de un programa malicioso (*ransomware*) del tipo Ryuk, el mismo que afectó al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), a hospitales de Estados Unidos, Reino Unido y Alemania, y a otras universidades. En la vuelta a la normalidad, y además de Microsoft, están colaborando con la UCLM el Centro Criptológico Nacional Computer Emergency Response Team (CNN-CERT) y el equipo de ciberseguridad de Telefónica.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 22 de abril de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

Campus Virtual y otros servicios de apoyo a docencia se reactivaron anoche, cuatro días después del ciberataque

La recuperación de la conectividad externa en la UCLM será progresiva y se iniciará la próxima semana

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) reestablecerá la conectividad externa (el acceso a internet) de forma gradual y comenzará la próxima semana mientras progresa en la recuperación de los servicios digitales afectados por el ciberataque sufrido el 18 de abril. Desde anoche, cuatro días después del incidente, están operativos Campus Virtual y otros servicios de soporte a docencia.

El restablecimiento de la conectividad externa en la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) se producirá de forma progresiva y comenzará a lo largo de la semana que viene, cuando se prevé que las unidades, los servicios y los centros de la institución vayan recuperando el acceso a internet. El Área de Tecnología y Comunicaciones (TIC) continúa trabajando en la recuperación de las infraestructuras afectadas por el ciberataque sufrido el pasado domingo, 18 de abril; y anoche, cuatro días después del incidente, ya pudo reactivar el acceso desde fuera de la Universidad a Campus Virtual y otros servicios de apoyo docencia, prioritarios para la institución académica.

En este momento, no hay conectividad interna en la UCLM y la externa está limitada para reducir el riesgo de una nueva intrusión. Una vez restablecidos los servicios de apoyo a docencia, el Área TIC está centrando sus esfuerzos en la recuperación de los sistemas de información internos, necesarios para el normal funcionamiento de la Universidad, y en reactivar los sistemas necesarios para la celebración de las pruebas de acceso para mayores de 25 y 45 años, convocados para el 27 y el 28 de abril.

Esta escalonada vuelta a la normalidad se hará con garantías de seguridad adicionales en sistemas como el de validación y el de detección temprana de incidentes. En este sentido, el Área TIC recuerda la importancia de actualizar los sistemas operativos de los equipos que operan en la red de la UCLM a Windows 10 con el propósito de reducir el riesgo de jaqueo. El hecho de que la mayoría de los equipos del Personal Docente e Investigador (PDI) y de Personal de Administración y Servicios (PAS) ya dispongan de este sistema operativo ha mitigado los efectos del ataque.

Tal y como hemos venido informando, el ataque sufrido por la UCLM procede de un programa malicioso (*ransomware*) del tipo Ryuk, el mismo que afectó al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), a hospitales de Estados Unidos, Reino Unido y Alemania, y a otras universidades. En el restablecimiento de los servicios afectados están colaborando con la UCLM el Centro Criptológico Nacional Computer Emergency Response Team (CNN-CERT), el equipo de ciberseguridad de Telefónica y Microsoft España.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 23 de abril de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

Tras recuperar una veintena de aplicaciones, la conexión global a la red será progresiva esta semana

La UCLM restablecerá hoy el sistema de gestión de credenciales y mañana, la conectividad en determinados servicios

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) restablecerá hoy el sistema de gestión de credenciales y mañana reactivará la conectividad en determinados servicios, mientras recupera progresivamente la normalidad tras el ciberataque sufrido hace una semana. En los próximos días volverá a ser posible la conexión a internet gradualmente.

El sistema de gestión de credenciales de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) volverá a estar operativo hoy, y mañana se recuperará la conectividad en determinados servicios. La institución continúa el proceso de vuelta a la normalidad tras el ciberataque sufrido el día 18 y durante este fin de semana se han podido recuperar una veintena de aplicaciones importantes para el normal funcionamiento interno, así como las bases de datos.

El Área de Tecnología y Comunicaciones (TIC) ha continuado trabajando durante el fin de semana de forma que mañana será posible la apertura de la conectividad en el Rectorado y los vicerrectorados, una medida que se extenderá progresivamente al resto de centros, unidades y servicios en los próximos días. La vuelta a la red del Rectorado y los vicerrectorados responde a dos factores decisivos: la plena disponibilidad de las aplicaciones corporativas, con las que fundamentalmente se opera en estos ámbitos, y el hecho de que los equipos de estos servicios cuenten con plenas garantías de seguridad (entre otros, el sistema operativo Windows 10).

Asimismo, el sistema de gestión de credenciales volverá a estar operativo para toda la comunidad universitaria, estudiantes, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, a lo largo de este día. El Área TIC recomienda a los usuarios que vayan actualizando sus contraseñas para más seguridad como medida adicional.

La Universidad agradece la comprensión de la comunidad universitaria y de los usuarios externos ante las incidencias que ha causado el programa malicioso (*ransomware*) del tipo Ryuk en una intromisión dirigida contra su infraestructura tecnológica el domingo de la pasada semana. Es el mismo virus que afectó al Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), a hospitales de Estados Unidos, Reino Unido y Alemania, y a otras universidades. La recuperación de la normalidad será gradual con el objetivo de que se materialice con plenas garantías de seguridad.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 26 de abril de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

El Rectorado y los vicerrectorados van recuperando la normalidad tras el ciberataque sufrido el 18 de abril

La UCLM restablece la conectividad en los servicios administrativos mientras prepara la incorporación de los centros a la red

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) ha reactivado la conectividad en sus servicios administrativos del Rectorado y los vicerrectorados y está escalando el reingreso en la red de los centros, facultades y escuelas, tras el ciberataque sufrido el 18 de abril.

Los servicios administrativos de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) han recuperado hoy la conectividad a la red corporativa, a la que también se irán incorporando progresivamente los centros, facultades y escuelas de la institución académica a lo largo los próximos días. La UCLM permanecía sin conexión y con su web inactiva desde el pasado 18 de abril, tras sufrir un ciberataque dirigido contra su infraestructura tecnológica.

Los efectivos que han estado teletrabajando mientras ha persistido la incidencia están volviendo a sus puestos en las sedes universitarias siguiendo las instrucciones de la Gerencia. Mientras tanto, los profesionales del Área de Tecnología y Comunicaciones (TIC) continúan trabajando para recuperar gradualmente la normalidad, a la que la institución va acercándose tras restablecer ayer el sistema de gestión de credenciales, imprescindible para la mayoría de las aplicaciones que utilizan los estudiantes, el personal docente e investigador y de administración y servicios.

En este sentido, el Área TIC aconseja actualizar las contraseñas a través de la aplicación de gestión de credenciales, en https://mis.tic.uclm.es/credenciales/index.aspx Tras el ciberataque, la UCLM ha acelerado la transición a un sistema de doble factor de autenticación que ofrece más garantías de seguridad y que se materializa en el respaldo de un código que se envía al usuario a través de un SMS remitido por Microsoft al móvil vinculado con la cuenta corporativa.

La Universidad de Castilla-La Mancha insiste en agradecer la comprensión y la colaboración de la comunidad universitaria y de los usuarios externos por los inconvenientes motivados por el ataque del 18 de abril, procedente de un programa malicioso (*ransomware*) del tipo Ryuk. La recuperación de la normalidad será gradual con el objetivo de que se materialice con plenas garantías de seguridad.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 27 de abril de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

Progresiva vuelta la normalidad diez días después del ciberataque

Los recursos digitales de la Biblioteca vuelven a estar disponibles mientras la UCLM

El sitio web de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) uclm.es vuelve a estar operativo desde anoche, nueve días después del ciberataque sufrido por la institución académica, que va recuperando la normalidad con el restablecimiento de los servicios de soporte a la docencia y los administrativos y la reactivación de la conectividad al personal de administración y servicios.

La web de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) en uclm.es está de nuevo operativa en su calidad de primer canal de comunicación de la institución académica. El Área de Tecnología y Comunicaciones (UCLM) informó de la reactivación del sitio anoche, nueve días después del ciberataque dirigido contra la infraestructura digital de la Universidad y que aún afecta a su actividad. La vuelta a la normalidad está siendo progresiva y se prevé que hoy recupere la conectividad el conjunto del personal de administración y servicios. Paralelamente, se trabaja en la reincorporación a la red del personal docente e investigador en los próximos días.

Ayer, martes, el personal del Rectorado y los vicerrectorados pudo acceder a gran parte de las aplicaciones internas de la Universidad y el resto de los efectivos del colectivo de administración y servicios podrán hacerlo a lo largo de esta jornada. Los profesionales del Área TIC continúan en la labor de restablecimiento de la intranet o la conexión wifi, extremando las garantías de seguridad para este último servicio.

Ampliación de plazos

Como consecuencia de los efectos del ataque, el rector, Julián Garde, ha dictado una resolución por la que se amplían los plazos de determinados procedimientos que se encontraban en curso en el momento de la incidencia. Entre estos, la convocatoria de ayudas para estancias en universidades y centros de investigación extranjeros o la presentación de méritos para la creación de varias bolsas de trabajo.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 28 de abril de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

También se han recuperado la red privada virtual (VPN) y la plataforma de blogs corporativos

Vuelven a estar disponibles los recursos digitales de la Biblioteca de la UCLM, afectados por el ciberataque

La Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) ha vuelto a poner a disposición de los usuarios sus recursos digitales, que se vieron afectados por el ciberataque sufrido por la institución el pasado 18 de abril. La institución académica continúa avanzando hacia la normalidad.

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) ha podido restablecer los servicios digitales de la Biblioteca universitaria, integrada por un total de trece centros distribuidos en los campus de Albacete, Ciudad Real, Cuenca y Toledo, y en las sedes de Talavera de la Reina y Almadén. Así, el catálogo de la Biblioteca, libros y recursos electrónicos, están plenamente disponibles desde la red de la propia UCLM, mientras que para las consultas externas se requiere el acceso a través de la red privada virtual (VPN), que también ha recuperado el servicio.

Paralelamente al restablecimiento de los servicios, la Biblioteca ha normalizado el servicio de préstamo. En cuanto al préstamo digital también está a disposición de los usuarios siempre que se realice con acceso a través de la VPN.

Precisamente, esta red privada virtual es uno de los elementos de la infraestructura tecnológica de la Universidad que se han visto reforzados tras el ciberataque sufrido el pasado 18 de abril y que requerirán la activación del doble factor de autenticación. Lo mismo sucede para otros servicios digitales como el correo electrónico o las aplicaciones corporativas.

En el laborioso camino hacia la normalidad, el Área de Tecnología y Comunicaciones (TIC) ha restablecido también las plataformas de gestión de jornadas, talleres y otros cursos, cursosweb.uclm.es, de blogs corporativos, blog.uclm.es; y de prácticas y empleo, practicasyempleo.uclm.es

Como hemos informado, la UCLM recuperó su sitio web en la noche del pasado martes, nueve días después del ataque de un programa maligno (*ransomware*) del tipo Ryuk, dirigido contra su infraestructura tecnológica. Los profesionales del Área TIC están trabajando desde el 18 de abril para restablecer los servicios digitales afectados, priorizando los de soporte a la docencia, que volvieron a estar operativos el 22 de abril, cuatro días después de la intrusión.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 29 de abril de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

Continúa recuperando servicios afectados por el ciberataque

La UCLM reactiva la Secretaría Virtual y confía en completar la cobertura WiFi la próxima semana

La Secretaría Virtual de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) vuelve a ofrecer sus servicios de consulta y gestión académica a través de internet una vez restablecida de las consecuencias del ciberataque sufrido por la UCLM el pasado 18 de abril. La institución ha comenzado a reactivar la red inalámbrica y confía en completar la cobertura WiFi la próxima semana.

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) continúa recuperando servicios digitales afectados por el ciberataque sufrido el 18 de abril y desde anoche está disponible la Secretaría Virtual (https://www.uclm.es/perfiles/estudiante/secretaria-virtual), la ventanilla única de consulta y gestión académica a través de internet para estudiantes, preuniversitarios y titulados. Únicamente no será posible acceder hoy a la consulta de resultados de las pruebas de acceso para mayores de 25 y 45 años, aunque se han arbitrado medios digitales alternativos para comunicarlos.

Paralelamente, el Área de Tecnología y Comunicaciones ha comenzado a reactivar la red inalámbrica Eduroam y confía en alcanzar la próxima semana el cien por cien de la cobertura WiFi activa previa al ciberataque. De momento, la conectividad está limitada al acceso a internet vía web y al uso de Microsoft Teams. Asimismo, ya está operativa la intranet de la Universidad.

La recuperación de la aplicación de consulta de tesis doctorales en depósito se suma a la importante relación de servicios que se han ido restableciendo progresivamente desde que se produjo la intrusión. El equipo de Tecnología y Comunicaciones comenzó a trabajar de forma prioritaria sobre los recursos de apoyo a docencia con el objetivo de amortiguar el impacto de la incidencia en la actividad académica.

El proceso de vuelta a la normalidad y la reactivación de servicios se está produciendo de forma gradual y ordenada en función de las prioridades y las dificultades técnicas y culminará con la incorporación de medidas de seguridad reforzadas en todos los servicios.

Como hemos informado, la UCLM recuperó su sitio web en la noche del pasado martes, nueve días después del ataque de un programa maligno (*ransomware*) del tipo Ryuk, dirigido contra su infraestructura tecnológica, el 18 de abril.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 30 de abril de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

Entre otras medidas ha implementado la autenticación multifactorial

La UCLM incrementa los niveles de seguridad en todos sus servicios digitales tras el ciberataque

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) ha aumentado notablemente la seguridad en sus servicios digitales tras el ciberataque sufrido el pasado 18 de abril reforzando las garantías de seguridad con medidas como la autenticación multifactorial para la identificación de sus usuarios.

La Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) está reforzando las garantías de seguridad de sus servicios digitales para reducir al máximo la posibilidad de un eventual ciberataque como el que sufrió el pasado 18 de abril. Paralelamente a la reconstrucción de los servicios dañados, la institución está añadiendo capas de seguridad adicionales en diferentes niveles con la implementación de medidas como la autenticación multifactorial (https://area.tic.uclm.es/Servicios/Identidades/Credenciales). Este método de control de acceso garantiza la identidad del usuario pidiéndole dos o más pruebas de su identidad, desde la identificación biométrica, códigos de acceso únicos o la huella digital, y se aplicará tanto en el correo electrónico como en la red privada virtual (VPN), entre otros servicios.

En esta misma línea, el Área de Tecnología y Comunicaciones ha reforzado los cortafuegos perimetrales y la protección de los equipos de usuario, dotándolos de un sistema de con capacidad de respuesta temprana en cuanto identifica una actividad que se corresponde con un patrón de comportamiento malicioso.

Haciendo un símil con el procedimiento de control de la pandemia por la COVID, la clausura de fronteras nacionales equivaldría al cortafuegos asegurado en la Universidad, el cierre perimetral por comunidades autónomas podría asimilarse al reforzamiento de las redes de la institución y las vacunas serían las medidas específicas de seguridad que se aplican a cada equipo y que, en caso de infección, se bloquearía automáticamente, enviando una señal de alarma al Área TIC, que aislaría el virus.

Administración electrónica

En esta progresiva restauración de funcionalidades, vuelven a estar disponibles todos los trámites susceptibles de realizarse desde la sede electrónica. Además, la Universidad está aprovechando el proceso de recuperación de servicios motivado por el ciberataque para acelerar su transición a entornos más seguros. Así ha sucedido con la aplicación del Registro General de la UCLM, que ya está operativo dentro del sistema de Gestión Integrada de Servicios de Registro (GEISER) del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/

En esta vuelta a la normalidad, también se ha habilitado la WiFi al 90 % para la navegación en internet y el uso de la plataforma Teams.

Gabinete Comunicación UCLM. Ciudad Real, 3 de mayo de 2021

Universidad de Castilla-La Mancha
Rectorado | C/ Altagracia, 50 | 13071 Ciudad Real
gabinete.comunicacion@uclm.es | Tel.: (+34) 926 295 368 Extensión de Servicio: 90068
Twitter e Instagram @uclm_es | **Facebook** https://www.facebook.com/uclm.es/ | **LinkedIn** https://www.linkedin.com/company/uclm/