

# RESPUESTAS A INCIDENTES

APROBACION	NOMBRE	PUESTO	FIRMA
Elaboró:	Erick Adrián Castellanos Acuña	Líder de proyectos	
Autorizó:	Octavio Hernández Villeda	Coordinador de servicios informáticos	

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Establecer el protocolo de control a incidencias y de respuesta inmediata ante fallos catastróficos.		Es aplicable al administrador de sistemas, equipo de desarrollo y todo el personal involucrado en el desarrollo de la plataforma de información institucional.	
PROVEEDORES	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Administrador de sistemas</li> <li>Equipo de desarrollo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auditorias.</li> <li>Monitoreo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de incidencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo personal de la universidad Tecnológica de Tecámac el cual tenga interacción con la plataforma de información institucional.</li> </ul>

## DESARROLLO O SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

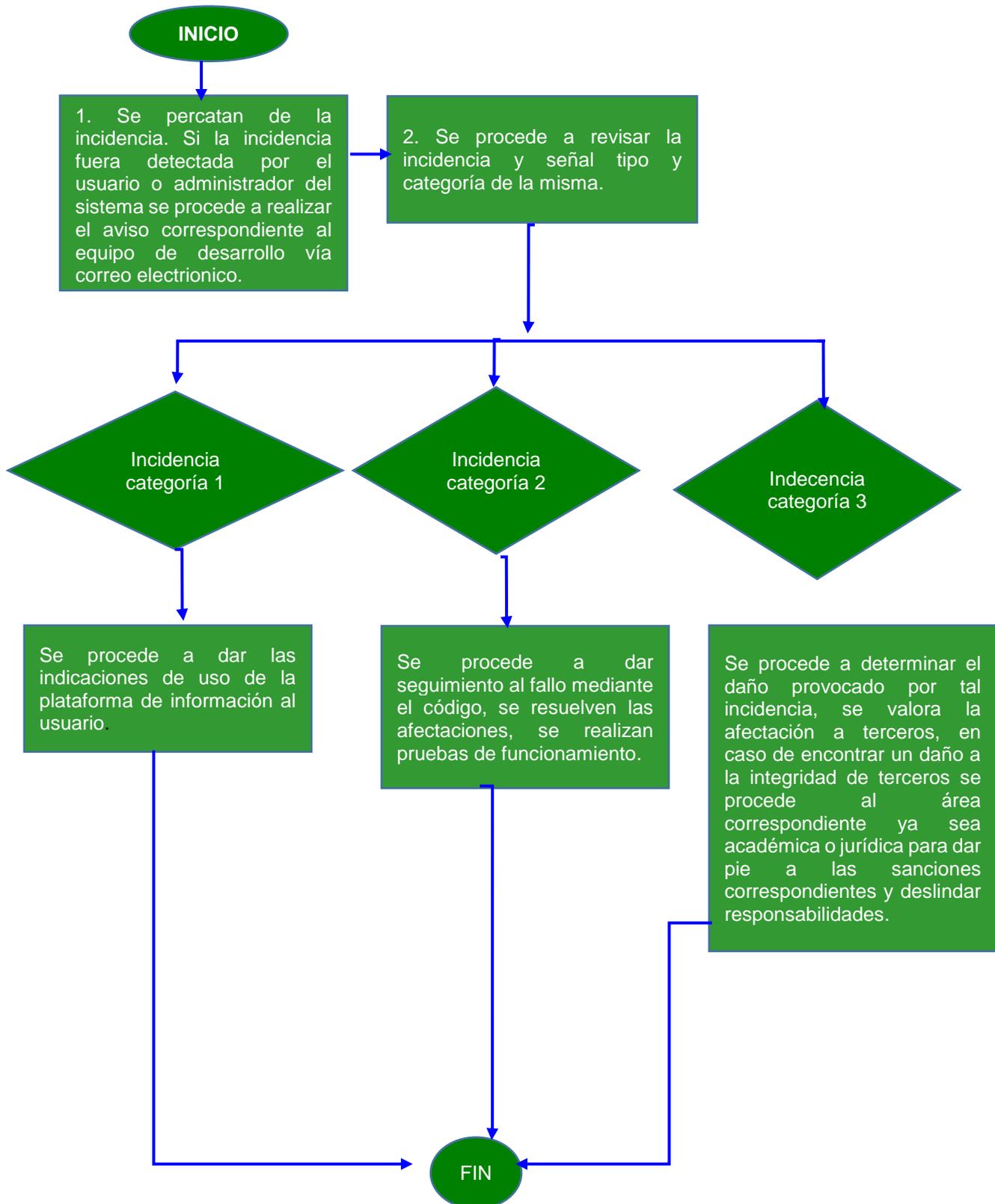
Punto	Responsable	Actividad
1	Usuario del sistema administrador de sistemas o equipo de desarrollo.	Se percatan de la incidencia. Si la incidencia fuera detectada por el usuario o administrador del sistema se procede a realizar el aviso correspondiente al equipo de desarrollo vía correo electrónico.
2	Equipo de desarrollo	Se procede a revisar la incidencia y señal tipo y categoría de la misma.
3	Equipo de desarrollo	<p>Si la incidencia es de categoría 1: Se procede a dar las indicaciones de uso de la plataforma de información al usuario.</p> <p>Si la incidencia es de categoría 2: Se procede a dar seguimiento al fallo mediante el código, se resuelven las afectaciones, se realizan pruebas de funcionamiento y se solicita al usuario que valide el buen funcionamiento de la plataforma de información, se llenan las bitácoras de seguimiento de actividades y se solicita la firma de conformidad de las partes involucradas.</p> <p>Si la incidencia es de categoría 3: Se procede a determinar el daño provocado por tal incidencia, se valora la afectación a terceros, en caso de encontrar un daño a la integridad de terceros se procede al área correspondiente ya sea académica o jurídica para dar pie a las sanciones correspondientes y deslindar responsabilidades. Al mismo tiempo se procede a la suspensión parcial, total, permanente o provisional de la cuenta de acceso a la plataforma según sea el caso, se realiza un análisis de la información involucrada y se valora si esta necesita ser restaurada, de igual manera se buscan los patrones que pudieron causar la incidencia y si es debido se realizan las modificaciones en el código fuente de la aplicación.</p> <p>Por último se llenan las bitácoras de incidencia.</p>

## CATEGORÍAS DE INCIDENCIAS

Categorías	Nombre	Descripción
1	Categoría 1	Se conoce como categoría 1 a toda aquella incidencia que no involucra una problemática en el funcionamiento del sistema causada por mala codificación o fallo del mismo, las problemáticas al funcionamiento son causadas por un mal uso o error en procedentitos.
2	Categoría 2	Se conoce como categoría 2 a toda aquella incidencia que involucra un mal comportamiento en la funcionalidad normal de la plataforma de información y está ligada directamente con mala codificación o cambios en los procedimientos de trabajo no previstos pro las áreas, así como modificaciones no solicitas con antelación a la coordinación de sistemas.
3	Categoría 3	Se conoce como categoría 3 a toda aquella incidencia que involucra un daño directo o indirecto a la integridad de la información y posible daño a de terceros por causas de: Hacking malicioso. Perdida de contraseñas por robo o extravió. Prestamos de contraseñas a terceros. Suplantación de identidad. Mala praxis con el uso de la plataforma y la información institucional.

## DIAGRAMA DE FLUJO

<b>USUARIO DEL SISTEMA ADMINISTRADOR DE SISTEMAS O EQUIPO DE DESARROLLO.</b>	<b>EQUIPO DE DESARROLLO</b>	
--	-----------------------------	--





**Descripción de la Incidencia**

(5)

**Daños o afectaciones**

(6)

**Acciones Tomadas Inmediatamente**

(7)

**Seguimiento y Resolución**

(8)

\_\_\_\_\_  
Nombre del usuario (9)

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del  
responsable (10)

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del encargado de  
la coordinación de sistemas (11)

## FORMA DE LLENADO

- (1) SE ESCRIBE LA FECHA EN LA QUE SE PRESENTO LA INCIDENCIA.
- (2) SE ESCRIBE LA FECHA EN LA QUE SE INFORMÓ DE LA INCIDENCIA A LA COORDINACIÓN DE SISTEMAS.
- (3) SE ESCRIBE EL NOMBRE DE LA PERSONA LA CUAL ESTA LLENANDO EL FORMATO.
- (4) SE ESCRIBE EL NOMBRE COMPLETO DE LA PERSONA AFECTADA.
- (5) SE REALIZA UNA DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE, SU CATEGORIA Y AFECTACIÓN.
- (6) SE REALIZA UNA DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LOS DAÑOS PROVOCADOS, LA INFORMACIÓN INVOLUCRADA Y EL ALCANCE DE LA AFECTACIÓN.
- (7) SE ESCRIBEN LAS ACCIONES TOMADAS PARA FRENAR LOS DAÑOS PROVOCADOS POR LA INCIDENCIA.
- (8) DE SER NECESARIO SE DETALLAN LAS MODIFICACIONES O ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS EN EL CÓDIGO FUENTE DE LA APLICACIÓN.
- (9) NOMBRE Y FIRMA DEL TITULAR DE LA CUENTA DE LA PLATAFORMA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.
- (10) NOMBRE Y FIRMA DEL RESPONSABLE EN REALIZAR LOS CAMBIOS O LLENAR EL REPORTE DE LA INCIDENCIA.
- (11) NOMBRE Y FIRMA DEL ENCARGADO DE LA COORDINACIÓN DE SISTEMAS O PERSONAL RESPONSABLE.

