



## INSTRUCCIÓN DE TRABAJO PARA ATENCIÓN DE FALLAS

### 1.0 Propósito y alcance.

#### 1.1 Propósito

Proporcionar una respuesta adecuada a las eventualidades o fallas que se presenten en los servicios y tareas principales del CERT-UACH.

#### 1.2 Alcance

Esta instrucción aplica a las tareas del CERT- UACH

### 2.0 Responsables.

CEC	Cualquier empleado del CERT-UACH
CJDC	Cualquier jefe de departamento o coordinación
JCERT	Jefe CERT
CGE	Coordinador General de tecnologías de información

### 3.0 Instrucción.

#### 3.1 Identificación de la falla.

- 3.1.1 CEC recibe una notificación de una falla por medio de solicitud generada por el DAU, por notificación del RM o por cuenta propia.
- 3.1.2 El CEC inicia el llenado del formato Registro de fallas, indicando el tipo de falla y los datos referentes a fecha, hora, y responsable.
- 3.1.3 De ser necesario, el CEC levantará una solicitud de servicio al DAU.

#### 3.2 Atención de la Falla.

- 3.2.1 De ser necesario, el CEC se comunica con usuarios afectado o personal de apoyo en las diversas dependencias universitarias.
- 3.2.2 El CEC lleva a cabo las tareas necesarias de acuerdo al tipo de falla y a las necesidades de la misma.
- 3.2.3 En el **CGTI-CERT: F09** Registro de fallas, el CEC indica una descripción de la falla y el proceso de seguimiento adecuado.

#### 3.3 Restablecimiento.

- 3.3.1 Una vez que las acciones tomadas llevaron al restablecimiento de la falla, el CEC finalizará el formato **CGTI-CERT: F09** Registro de fallas.
- 3.3.2 En caso de ser necesario, cerrará la solicitud del DAU correspondiente y dará los avisos pertinentes a usuarios y/o al DAU por medio de correo electrónico o llamada telefónica.

### 4.0 Referencias.

#### 4.1 Documentos de Referencia

Manual de Políticas de Innovación

MPI CGTI 01

### 5.0 Formatos.

Registro de Fallas

CGTI-CERT: F09

1 año

### 6.0 Historial de Revisiones.

No. De Revisión

Descripción de la Revisión

Fecha de Revisión

1

Liberación.

06/11/2013