



## **Procedimientos formales para informar a los niveles superiores oportunamente la pérdida, daño o uso indebido de la información crítica.**

En el caso de pérdida de información sensible contenida en alguno de los servidores en CIMAV, se procede a efectuar el siguiente procedimiento:

1. Se verifica el tipo de pérdida y origen de la pérdida de información, puede ser por extravío, falla de hardware, falla lógica, o alguna destrucción de datos malintencionada o accidental.
2. Se realiza un informe detallado del origen de la falla y posibles vías de recuperación, en función de este diagnóstico de falla, se informa al jefe de la unidad de telecomunicaciones y sistemas y se procede a iniciar el proceso de recuperación de la información.
3. Se verifica la copia de seguridad existente.
4. En caso de que la copia de seguridad no contenga la información crítica perdida, y se trate de una falla de hardware, la recuperación tardara un tiempo mayor al admisible, se procede a informar la situación a los usuarios que estén pidiendo información en soporte a usuarios e informar al jefe del departamento de servicios técnicos.
5. Se explora la posibilidad de recuperación de la información ya sea mediante herramientas de recuperación o mediante un servicio especializado de recuperación de datos.
6. Se realiza un informe y cotización del costo de recuperación del daño de la información y probabilidad de éxito en la recuperación y se pasa copia al jefe de la unidad de telecomunicaciones y sistemas, y al jefe del departamento de servicios técnicos.
7. En función de las decisiones tomadas acerca de la recuperación del daño, se procede a restaurar el estado de la información.
8. En caso de que no exista posibilidad de recuperación de información, se deberá de llevar a cabo mediante la transcripción de la documentación escrita que exista relacionada.

En caso de uso mal intencionado de la información sensible contenida en los sistemas y aplicaciones de CIMAV, se procede de la siguiente manera:

1. Se evalúa el tipo de información al que se le ha dado un uso indebido
2. En función de la severidad, se procede a informar verbalmente o por escrito al jefe de la unidad de telecomunicaciones y sistemas, el cual decidirá si solo se llevara a cabo una llamada de atención al usuario que haya hecho el uso indebido de la información, o se pasara un oficio al jefe del departamento de servicios técnicos quien tomara la decisión de levantar un oficio administrativo de amonestación por el uso de la información indebido.