

## SIMULACIÓN DE GESTIÓN DE INCIDENTES

The screenshot displays a Trello board interface for incident management. The board is titled 'Tickets' and has a 'Resuelto' (Resolved) filter selected. A ticket card titled 'INC-001: PC lenta de nomina' is visible. The card's description states: 'Descripción: Usuario reporta PC lenta y con mensajes emergentes de publicidad. Prioridad: Alta (Afecta a un departamento). Categoría: Software. SLA: 1 horas.' The card also shows an attachment named 'image.png' and a list of actions taken to resolve the issue:

- Acción 1:** Me conecté remotamente usando TeamViewer.
- Acción 2:** Ingreso al administrador de tareas, observo que hay una aplicación sospechosa ejecutándose, detengo su actividad.
- Acción 3:** Ejecuto un análisis rápido con Kaspersky y elimino los archivos encontrados. Desinstalé aplicaciones o extensiones de Google.
- Acción 4:** Al reiniciar el PC verifico nuevamente en el administrador de tareas el rendimiento del PC que bajó al 10%. El personal de nomina puede abrir el archivo de nomina.

The card is assigned to 'María de Lourdes González Reyes' and has a 'hace poco' (just now) status. The card is also marked as 'Quitar portada' (Remove cover) and 'Compartir' (Share).

**Conclusión del Caso:** Se logra que el equipo pueda operar de manera normal en 45 min. Cumpliendo con el SLA de 1 hora establecido para incidentes críticos. Se hace concientización al usuario sobre descargas seguras.