

## SIMULACIÓN DE GESTIÓN DE INCIDENTES

The screenshot shows a Trello board with a single card titled "INC-001: PC lenta de nomina". The card is in the "Resuelto" (Resolved) status. The description section contains the following details:

- **Descripción:** Usuario reporta PC lenta y con mensajes emergentes de publicidad.
- **Prioridad:** Alta (Afecta a un departamento).
- **Categoría:** Software
- **SLA:** 1 horas.

Under the "Adjuntos" (Attachments) section, there is a file named "image.png" added 9 minutes ago. A sidebar on the right shows a comment from María de Lourdes González Reyes:

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.

**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.