

## **2.7. MANUALES TÈCNICS SOBRE INCIDÈNCIES INFORMÀTIQUES. PROTOCOLS D'ACTUACIÓ I REPORT ALS SERVEIS TÈCNICS INFORMÀTICS.**

### **Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante incidencias.**

Este es uno de los aspectos principales, determinar cómo responderá la empresa y el personal que accede a los ficheros ante las incidencias que puedan surgir en los datos, en los sistemas informáticos y en los locales donde se realiza el tratamiento de los ficheros.

Cada empresa puede definir, en función del tratamiento que realiza y según sus criterios de seguridad informática, cuales son las incidencias/vulnerabilidades que pueden afectar a su organización y establecer las normas y procedimientos de notificación y actuación.

En muchos casos, la notificación de incidencias no queda recogida en formularios/impresos de notificación; simplemente, cuando un usuario detecta una incidencia se pone en contacto con el departamento de informática por la vía más rápida (teléfono); también, encontramos los casos de empresas que no cuentan con personal específico que controle, verifique y supervise el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos y contrata empresas especializadas el mantenimiento y soporte de sus sistemas informáticos.