

Resumen

En línea con el crecimiento de Internet y las redes de datos, también lo han hecho las actividades tecnológicas que afectan negativamente a las personas y organizaciones, tales como; el robo de información, las pérdidas económicas, las repercusiones legales, la pérdida de credibilidad, las sanciones económicas e incluso afectaciones políticas y constitucionales.

Por lo tanto, se desarrolló un manual de procesos operativos basado en estándares y buenas prácticas a nivel internacional, que permita la gestión operacional del Equipo de Respuesta ante Incidentes Informáticos de la Universidad de Las Fuerzas Armadas (ESPE-CERT), al entregar una guía donde se especifican de manera metódica cada una de las actividades que soportan los servicios operacionales ofertados por la organización. La metodología utilizada para realizar la investigación fue (Ad-hoc) donde se aplicó las actividades de investigación, diseño, validación y evaluación. Además, se empleó una metodología ecléctica que reúne los mejores elementos para la racionalización de los procesos definidos para la organización.

Al finalizar la investigación se pudo concluir que el manual de procesos operativos coadyuva en la gestión y mejora el rendimiento operacional en cuanto a la optimización de tareas y tiempos de respuesta de cada una de las peticiones solicitadas por parte de los clientes.

Palabras clave: buenas prácticas, procesos, incidente informático, cert.

Abstract

In line with the growth of the Internet and data networks, so have technological activities that negatively descend on people and organizations, such as; information theft, economic losses, legal repercussions, loss of credibility, economic sanctions and even political and constitutional effects.

Therefore, a manual of operational processes based on standards and good practices at the international level was developed, which allows the operational management of the Computer Incident Response Team of the University of the Armed Forces (ESPE-CERT), by providing a guide where each of the activities that support the operational services offered by the organization are specified methodically. The methodology used to carry out the research was (Ad-hoc) where the research, design, validation and evaluation activities were applied. In addition, an eclectic methodology was used that brings together the best elements for the rationalization of the processes defined for the organization.

At the end of the investigation, it was possible to conclude that the manual of operational processes helps in the management and improves operational performance in terms of optimizing tasks and response times of each of the requests requested by customers.

Key words: good practices, processes, computer incident, cert.