



INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD

Unidad 1. Actividad 10



21 DE NOVIEMBRE DE 2023
CARLOS DÍAZ MONTES
ESPECIALIZACIÓN DE CIBERSEGURIDAD

Índice

Enunciado.....	2
Contexto.....	2
Procedimientos y notificaciones internas	2

Enunciado

En este ejercicio se propone la creación de un procedimiento de notificación interno de incidentes. Es decir, desde el momento en que un empleado detecta un incidente hasta que llega al equipo responsable de gestionarlo.

Para ello se pueden referenciar las distintas herramientas de ticketing -

Existen dos tipos de herramientas ticketing:

CRM: (Custom Relationship Management): son sistemas con el objetivo de mejorar la relación con el cliente. ...

Help Desk: este tipo de sistemas se utilizan sobre todo en departamentos de IT con el mismo objetivo, resolver las posibles incidencias.

Contexto

Los procedimientos y notificaciones internas (dentro del instituto) que se tienen que seguir en caso de que un padre denuncie un caso de bullying a su hijo a través de redes sociales

Procedimientos y notificaciones internas

1. Recepción de la denuncia:

El personal designado para manejar casos de acoso, como el director, el consejero escolar o un coordinador de convivencia, debe recibir formalmente la denuncia del padre. Se debe proporcionar un formulario o un mecanismo específico para recopilar información detallada sobre el incidente.

2. Entrevista con el estudiante afectado:

Se programará una entrevista con el estudiante afectado para obtener más detalles sobre el incidente. Durante esta entrevista, se debe proporcionar un entorno seguro y de apoyo para que el estudiante se sienta cómodo compartiendo su experiencia.

3. Investigación interna:

La escuela deberá realizar una investigación interna que podría incluir entrevistas con testigos, revisión de registros de comunicaciones en línea, y evaluación de cualquier evidencia proporcionada por el padre. Es crucial garantizar la confidencialidad durante este proceso.

4. Notificación a los padres del agresor:

Después de determinar que ha habido acoso, se debe notificar a los padres del estudiante agresor sobre la situación. En esta notificación se explicarán las acciones tomadas por la escuela y se les instará a colaborar para abordar el comportamiento de su hijo.

5. Medidas disciplinarias:

Las medidas disciplinarias deben ser proporcionales a la gravedad del incidente y de acuerdo con las políticas escolares. Esto podría incluir advertencias formales, suspensiones, o incluso la participación de las autoridades policiales si las circunstancias lo requieren.

6. Intervención y apoyo:

Se debe implementar un plan de intervención y apoyo para el estudiante afectado. Esto puede incluir asesoramiento individual, participación en programas de desarrollo social y emocional, o la asignación de un mentor escolar.

7. Comunicación continua:

Mantener una comunicación continua con los padres afectados es esencial. Proporcionar actualizaciones sobre las acciones tomadas, el progreso del estudiante afectado y cualquier cambio en la situación ayuda a construir la confianza y la transparencia.

8. Formación y prevención:

La escuela debe implementar programas educativos sobre el bullying y la convivencia positiva para todos los estudiantes. Estos programas pueden abordar temas como el respeto, la empatía y la resolución de conflictos, y ayudar a crear un entorno escolar más seguro.

9. Registro y seguimiento:

Mantener un registro detallado del caso, incluidas las acciones tomadas y los resultados de la intervención. Esto es fundamental para evaluar la efectividad de las medidas implementadas y ajustarlas según sea necesario.

10. Colaboración con autoridades externas:

En casos graves, donde la intervención escolar no es suficiente, se debe considerar la posibilidad de colaborar con las autoridades policiales o de protección infantil según las leyes locales.