

24 DE ABRIL DE 2024



# MÉTRICAS DE GESTIÓN DE INCIDENTES

## INCIDENTES DE CIBERSEGURIDAD

ERIC SERRANO MARÍN  
I.E.S MARTINEZ MONTAÑES  
CETI

## CONTENIDO

ENUNCIADO.....	2
MÉTRICA 1: TASA DE REINCIDENCIA DE INCIDENTES .....	2
¿Qué mide? .....	2
¿Le afecta el nivel de peligrosidad o la taxonomía del incidente? .....	2
¿Lo ideal sería que su valor sea bajo o alto? .....	2
¿En qué podría ayudar a mejorar la gestión de incidentes? .....	2
MÉTRICA 2: PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN EN EL PRIMER CONTACTO .....	3
¿Qué mide? .....	3
¿Le afecta el nivel de peligrosidad o la taxonomía del incidente? .....	3
¿Lo ideal es que su valor sea bajo o alto? .....	3
¿En qué podría ayudar a mejorar la gestión de incidentes? .....	3
MÉTRICA 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POST-INCIDENTE3 .....	3
¿Qué mide? .....	3
¿Le afecta el nivel de peligrosidad o la taxonomía del incidente? .....	3
¿Lo ideal es que su valor sea bajo o alto? .....	3
¿En qué podría ayudar a mejorar la gestión de incidentes? .....	3

## **ENUNCIADO**

Una parte importante de la mejora en la gestión de incidentes es poder medir cómo de bien se ha reaccionado ante el mismo.

En este ejercicio se plantea el diseño de unas métricas que nos permitan medir la mejora a la hora de gestionar incidentes en una empresa.

La actividad consiste en proponer al menos 3 métricas (No incluir las de la presentación), y explicar qué miden, si le afecta el nivel de peligrosidad o la taxonomía del incidente, si lo ideal es que su valor sea bajo o alto y en qué podría ayudar a mejorar la gestión de incidentes.

### **MÉTRICA 1: TASA DE REINCIDENCIA DE INCIDENTES**

#### **¿Qué mide?**

Esta métrica indica la frecuencia con la que ocurren incidentes que ya han sido previamente resueltos. Es decir, cuántos incidentes son repetitivos en un período de tiempo determinado.

#### **¿Le afecta el nivel de peligrosidad o la taxonomía del incidente?**

Sí, esta métrica puede variar dependiendo del nivel de peligrosidad y la categoría del incidente. Por ejemplo, incidentes críticos podrían tener una tasa de reincidencia más baja si se toman medidas correctivas adecuadas.

#### **¿Lo ideal sería que su valor sea bajo o alto?**

Esta métrica lo ideal sería que fuese baja, ya que una alta tasa de reincidencia indica que los incidentes no se están abordando de manera efectiva.

#### **¿En qué podría ayudar a mejorar la gestión de incidentes?**

Una alta tasa de reincidencia sugiere que se necesitan mejoras en la resolución de problemas y en las medidas preventivas. Identificar las causas de los incidentes recurrentes y tomar acciones correctivas puede ayudar a reducir esta tasa.

## **MÉTRICA 2: PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN EN EL PRIMER CONTACTO**

### **¿Qué mide?**

Indica la proporción de incidentes que se resuelven satisfactoriamente en el primer contacto con el usuario o el equipo de soporte.

### **¿Le afecta el nivel de peligrosidad o la taxonomía del incidente?**

Sí, dependiendo del tipo de incidente y su complejidad, puede ser más o menos probable que se resuelva en el primer contacto.

### **¿Lo ideal es que su valor sea bajo o alto?**

Lo ideal sería que este valor fuese alto, ya que indicaría una mayor eficiencia y satisfacción del cliente al resolver problemas de manera rápida y efectiva.

### **¿En qué podría ayudar a mejorar la gestión de incidentes?**

Este indicador puede ayudar a identificar áreas de mejora en la capacitación del personal de soporte, la documentación y procedimientos y la implementación de herramientas de autoservicio para resolver problemas comunes.

## **MÉTRICA 3: ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE POST-INCIDENTE**

### **¿Qué mide?**

Evalúa la satisfacción del cliente después de que se ha resuelto un incidente, ya sea mediante encuestas o retroalimentación directa.

### **¿Le afecta el nivel de peligrosidad o la taxonomía del incidente?**

Sí, la satisfacción del cliente puede variar dependiendo de la gravedad del incidente, así como de la calidad de la resolución y el tiempo de respuesta.

### **¿Lo ideal es que su valor sea bajo o alto?**

El valor debería ser alto, ya que indica que los clientes están satisfechos con el manejo de sus incidentes y la calidad del servicio recibido.

### **¿En qué podría ayudar a mejorar la gestión de incidentes?**

Al monitorear regularmente la satisfacción del cliente post incidente, las organizaciones pueden identificar áreas de mejora en la gestión de incidentes, como la calidad de la comunicación, la eficiencia en la resolución de problemas y la atención al cliente.