

Oficina de Seguridad del Internauta (OSI).

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

Los usuarios frecuentes, es decir, los que se conectan a la red a diario o al menos una vez por semana, constituyen el 86,7% del total de internautas, formando una masa crítica de 17 millones de personas que, cada día más, utilizan Internet y el correo electrónico para todo tipo de trámites con terceros, tareas que hasta ahora se canalizaban por otros medios.

Este escenario apunta por tanto a la necesidad de continuar dedicando esfuerzos por parte de las administraciones responsables del impulso de la Sociedad de Información.

Detectada la necesidad de trabajar para el aumento de la cultura de la seguridad de todos los internautas nace la OSI.

Objetivos específicos

Poner a disposición del usuario un punto de referencia cercano y accesible para cualquier aspecto de seguridad informática con atención disponible en un amplio horario y mediante diferentes vías de acceso.

Acercar los servicios de seguridad a todos los usuarios a través de una plataforma de comunicación multicanal que responda a las diferentes necesidades: portal web, correo electrónico y atención telefónica.

Ofrecer formación y atención en un lenguaje adaptado a todos los públicos de manera que un usuario sin conocimientos técnicos previos pueda adquirir la información básica necesaria para un uso seguro de Internet.

Adaptar, mejorar y enriquecer servicios similares que, con una carga técnica superior, desde 2001 se prestan a PYMES y ciudadanos de forma exitosa por parte de INTECO-CERT (Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad en TI de INTECO).

Obtener indicadores adicionales sobre el nivel de la cultura de seguridad de los usuarios que ayuden a perfeccionar los propios servicios de OSI y a detectar posibles nuevas necesidades.

Recursos empleados

Para atender y prestar servicios, el equipo de OSI está formado por 21 personas que trabajan desde los diferentes bloques. Concretamente, el Servicio de Atención Telefónica, con capacidad para recibir 500 llamadas diarias, es gestionado por un equipo de 15 técnicos y un coordinador.

El servicio de atención especializada cuenta con un equipo de cuatro técnicos de operación especialistas en seguridad informática y un técnico especializado en contenidos y servicios preventivos que aseguran el correcto funcionamiento y actualización de contenidos del portal Web, dimensionado actualmente para soportar 40.000 visitas diarias.

Implementación

La OSI se ha definido como un instrumento ágil, flexible e interactivo que ofrece a los internautas los mejores servicios posibles de información, concienciación, apoyo y asesoramiento, para poder sortear los posibles incidentes de seguridad por los que se puedan ver afectados. La implementación de estos criterios se ha materializado en un portal web multi-idioma (<http://www.osi.es>) de fácil acceso y navegación mediante el que se ofrece seguridad en la red en tres pasos:

1. Conocer los conceptos y amenazas de seguridad. Con un sencillo test que facilita al usuario la evaluación de sus conocimientos de seguridad informática y un ABC de la seguridad que le acercará a los principales conceptos y amenazas de seguridad en la red.
2. Cómo protegerse. Medidas preventivas y consejos para el uso seguro de los diferentes servicios de Internet (navegación, correo electrónico, móviles, redes P2P, mensajería instantánea, etc.), e información sobre distintas herramientas con las que proteger el ordenador y su conexión a Internet. Asimismo se incluye un servicio diario de alertas de seguridad y servicios de información mediante otros canales como RSS.
3. Ayuda y soporte para resolver dudas, problemas e incidentes. En el número 901 111 121, los usuarios pueden contactar con el Servicio de Atención Telefónica de la OSI para un tratamiento directo y personalizado, además de un servicio de Foros y un Asistente de Seguridad On-line para consultar dudas y problemas que son atendidos por un equipo de técnicos especializados.

Para cubrir estos servicios, la OSI está estructurada en dos niveles de atención al ciudadano disponibles en horario de 9 a 19 horas, de lunes a viernes, y los sábados no festivos de 9 a 14 horas:

Nivel I de atención: el primer nivel de la OSI ofrece el servicio de atención al internauta ante las posibles consultas, necesidad de información o incidentes de seguridad TI, que se pueden plantear a través de los canales descritos. Además, proporciona información de contacto acerca de otros posibles agentes a los que el usuario podría acudir para la realización de consultas y la tramitación de posibles reclamaciones o denuncias que, aun estando relacionadas con la seguridad informática, no fuesen propias del ámbito de la OSI. Este nivel de atención está constituido por:

- Servicio de atención telefónica: atiende las consultas que llegan a través del canal telefónico en primera instancia. Las consultas recibidas que requieren un nivel más elevado de conocimientos técnicos son traspasadas al equipo de operación de nivel I.
- Equipo de operación de nivel I: además de las consultas derivadas desde el servicio de atención telefónica, atiende las consultas recibidas directamente a través del asistente on-line del portal y es responsable de moderar y resolver las planteadas en los foros del portal de la OSI.

Nivel II de atención: Este segundo nivel está orientado hacia un soporte más especializado para la resolución de incidentes de seguridad que, debido a su complejidad técnica, no pueden ser resueltos por el nivel I, tales como análisis de casos de fraude electrónico, análisis de malware, etc.

Resultados

Aunque en los primeros meses de servicio, dada la estrecha relación de INTECO con la industria de la seguridad, gran parte de las visitas al portal hayan tenido origen en colectivos cercanos al sector, la evaluación de la experiencia de los servicios prestados permite ya comenzar la elaboración del perfil de usuario de la OSI.

Ver Figura 1: Tipología de incidentes atendidos desde OSI.

Bajo esta consideración, además del análisis de los problemas más frecuentes en la comunidad internauta, donde se ha registrado un alto porcentaje de usuarios que, sin haber sufrido ningún incidente, recurren a la OSI para obtener información sobre seguridad en Internet, siendo éstas un 26% de las consultas atendidas, los datos recabados permiten analizar también el nivel de cultura de seguridad del usuario.

Ver Figura 2: Cultura de seguridad del usuario.

Lecciones aprendidas y conclusiones

La Oficina de Seguridad del Internauta (OSI) es un nuevo paso hacia un pleno desarrollo y afianzamiento de la Sociedad de la Información cuya actividad se centra en un aspecto especialmente sensible, como es la generación de confianza entre los ciudadanos; personas que navegan por la red y demandan que a través de ella se les suministren servicios de valor, que estén dotados de las suficientes garantías en materia de Seguridad TIC.

La complejidad de este objetivo se debe a las características intrínsecas de la seguridad en la red, que no puede asegurarse si no existe un compromiso y actitud adecuados tanto por parte del prestador de los servicios como por el usuario que accede a ellos. La OSI reúne la experiencia acumulada, y la relación de INTECO con los proveedores de servicios, para favorecer su uso y desarrollo seguros trabajando por una adecuada proporción entre las medidas divulgativas y de concienciación suministradas, así como con los servicios de atención prestados a los ciudadanos.

Referencias y enlaces

Existe un portal web multi-idioma en la siguiente dirección: <http://www.osi.es>

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

El servicio cuenta con un SLA que agrupa una serie de parámetros y cuyo cumplimiento se encuentra en un rango del 95-100%.

Los parámetros que determinan el SLA ofrecen garantías en el cumplimiento total del servicio, ya que abarcan todos sus ámbitos. Estos son: disponibilidad del servicio de atención telefónica, llamadas recibidas atendidas, atención de llamadas en menos de 20 segundos, registro de contactos gestionados, envío de notificaciones a usuarios en menos de 30 minutos por correo electrónico, disponibilidad de la conexión del servicio, disponibilidad del equipamiento hardware y software del servicio, moderación de mensajes nuevos en el foro en menos de 24 horas laborables, respuesta al usuario en menos de 4 horas en la gestión de incidentes de seguridad.

El servicio es atendido por profesionales con distintos niveles de conocimiento en materia de seguridad informática, ofreciendo una ayuda personalizada y eficaz al problema.

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

La página dispone de un certificado web SSL que los internautas pueden utilizar como una herramienta para determinar si el sitio es legítimo. De esta manera, se pueden evitar ataques de pharming, que consisten en redireccionar solicitudes de nombres de dominio en Internet a sitios web falsos a fin de capturar información personal, que luego puede utilizarse para cometer fraude y robo de identidad.

De manera similar la autenticación en el portal para acceder a la zona de foros dispone de un certificado web extendido (SSL con EV) que, además de permitir el tráfico cifrado de los datos, ofrece información de identidad del propietario de la página.

Aspectos de accesibilidad del servicio

Todos los contenidos web del portal se encuentran generados cumpliendo el estándar de accesibilidad Doble-A de las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web 1.0 del W3C.

Aspectos de usabilidad del servicio

La Oficina de Seguridad del Internauta atiende todo tipo de consultas e incidentes relacionadas con seguridad informática desde sus distintas vías de actuación, como son el servicio de atención telefónica, el asistente de seguridad del portal web, el foro y el equipo de técnicos especializados de nivel I y II.

No es requerido ningún nivel de conocimiento previo en materia de seguridad informática por parte de los usuarios del servicio para resolver sus dudas e incidencias, ya que estas serán atendidas de forma personalizada dando las instrucciones necesarias en cada caso.

Los usuarios con conocimientos avanzados también pueden solicitar ayuda a este servicio a la hora de resolver incidentes de seguridad, ya que la Oficina de Seguridad del Internauta cuenta con técnicos de nivel II que resuelven problemas de mayor complejidad técnica, así como con el apoyo del equipo de técnicos del INTECO-CERT.

El servicio ofrece la opción de atender llamadas telefónicas, además de en español, en las siguientes lenguas co-oficiales: catalán, euskera y gallego. Esta misma opción se mantiene a la hora de visualizar los contenidos dentro del portal web.

Características de inclusión del servicio

Ver portal www.osi.es

Características de participación ciudadana del servicio

Un alto porcentaje de usuarios recurre a este servicio para obtener información sobre seguridad en Internet sin haber sufrido un incidente, constituyendo estas un 26% de las consultas totales atendidas.

En cuanto a la procedencia identificada de las llamadas recibidas a través del servicio de atención telefónica, Madrid ocupa el primer lugar con el 23% de las llamadas recibidas, seguido de Andalucía con el 15% y de la Comunidad Valenciana con el 13% del total de las llamadas. Las consultas realizadas a través de teléfonos móviles constituyen el 15% del total de las llamadas recibidas por este servicio.

Las franjas horarias más utilizadas para realizar llamadas sobre consultas e incidentes de seguridad informática al servicio de atención telefónica son de 12:00h a 14:00h y de 18:00 a 20:00h.

Datos de utilización del servicio

Los siguientes son datos recogidos desde el comienzo del servicio de la Oficina de Seguridad del Internauta:

- Número de visitas al portal web: 208.071
- Número de páginas visitadas del portal web: 1.573.125
- Accesos RSS: 238.575
- Número de ejecuciones del Test de Conocimientos: 6.065
- Número de ejecuciones del Asistente de Seguridad: 163
- Total de encuestas registradas: 162

- Número de usuarios del foro: 185
- Número de temas en el foro: 100
- Número de mensajes/post en el foro: 540
- Número de llamadas telefónicas recibidas por el servicio de atención telefónica: 653
- Número total de incidentes y consultas gestionadas: 148

Datos del grado de satisfacción del servicio

A continuación, se muestra el grado de satisfacción de los usuarios que han utilizado el servicio en base a la respuesta dadas a las siguientes preguntas y utilizando una escala de ponderación de 0/1 a 3/4 (0/1: nada satisfecho, 3/4: totalmente satisfecho)

- ¿Cómo valorarías de manera general los servicios de la OSI? (Puntuación 1-4): 3.10
- ¿Crees que los contenidos del portal ayudan al usuario a conocer y prevenir problemas de seguridad? (Puntuación 1-4): 3.09
- ¿Cómo valorarías las herramientas de protección que hay en el portal? (Puntuación 0-4): 2.83
- ¿Consideras que el servicio de noticias te ayuda a estar al día de la actualidad de seguridad? (Puntuación 0-4): 2.70
- ¿Te ayudan los avisos de seguridad a minimizar los nuevos fraude y problemas de seguridad? (Puntuación 0-4): 2.61
- En el caso de que hayas utilizado el test de seguridad, ¿te ha servido para darte cuenta de tus conocimientos de seguridad de la información? (Puntuación 0-4): 2.61
- En el caso de que hayas utilizado el servicio de atención telefónica, o ¿te ha ayudado a resolver tus dudas y problemas de seguridad? (Puntuación 0-4): 2.61
- o Puntuación media de la atención recibida por el operador (Puntuación de 0-3): 2.69
- o Puntuación media de la utilidad del servicio telefónico (Puntuación de 0-3): 2.31
- En el caso de que hayas utilizado el asistente de seguridad online, ¿te ha ayudado a solucionar tu problema? (Puntuación 0-4): 2.24
- En el caso de que hayas contactado con el equipo de soporte especializado, ¿te han ayudado a resolver tu problema? (Puntuación 0-4): 2.28

Características de multiplataforma del servicio

Se atienden consultas y problemas de seguridad informática de todos los sistemas operativos: Windows, Linux, etc., pero por el volumen de consultas recibidas a través del asistente de seguridad y el servicio de atención telefónico, sólo se atienden de forma detallada las relacionadas con el sistema operativo Windows, dando recomendaciones para el resto de sistemas operativos y escalándolas directamente al equipo de técnicos de nivel I y II del servicio, debido a que requieren más especialización.

Características de multicanalidad del servicio

El servicio ofrece varias opciones a la hora de realizar una consulta o solucionar un incidente, facilitando de este modo el acceso al servicio por parte del usuario. Por un lado, está el servicio de atención telefónica, a través del cual, un usuario puede realizar una consulta o intentar solucionar un incidente de seguridad por medio de la vía telefónica. La Oficina de Seguridad también cuenta con un asistente dentro del portal web, a través del cual, un usuario puede solucionar un problema respondiendo una serie de preguntas y realizando paralelamente una serie de pasos. Por último, y si las dos vías anteriores no han

conseguido solucionar el problema, el servicio cuenta con un equipo de técnicos de nivel I y II, que resolverán cualquier tipo de problema de seguridad informática de una forma más personalizada.

El servicio también cuenta con un foro de seguridad a través del cual los usuarios pueden enviar sus consultas, siendo estas atendidas tanto por otros usuarios del foro como por los moderadores/administradores del mismo. Este foro está moderado por el equipo de técnicos de nivel I y II de la Oficina de Seguridad del Internauta.

Características de multilingüismo del servicio

El servicio de atención telefónico ofrece la posibilidad de atender las llamadas recibidas en español y en las siguientes lenguas cooficiales: catalán, euskera y gallego.

La opción de multilingüismo se mantiene también a la hora de consultar los contenidos del portal Web o utilizar el asistente de seguridad, siendo también el catalán, el euskera y el gallego las opciones, junto con el español, que es la opción por defecto.

Aspectos de integración del servicio

El servicio cuenta con un equipo de técnicos de nivel I y II para atender consultas e incidentes más especializados que el servicio de atención telefónico y el asistente de seguridad no han podido resolver. Además, dichos técnicos cuentan con el apoyo de los técnicos de INTECO-CERT para consultar posibles dudas en la resolución de incidentes.

Características de eficacia del servicio

Debido a las diferentes vías para la resolución de consultas e incidentes (servicio de atención telefónica, asistente de seguridad, foro y equipo de técnicos de nivel I y II), el servicio soluciona en torno al 90-95% de las consultas e incidentes recibidos. Los que quedan sin resolver se deben a problemas tales como la utilización de software ilegal o problemas no relacionados con seguridad que los usuarios reportan al servicio.

Características de neutralidad tecnológica del servicio

La OSI, a través de los teleoperadores del servicio de atención telefónica, técnicos de nivel I y II o contenidos del portal, nunca ofrece la recomendación de ningún software ni hardware de ningún fabricante en particular durante la resolución de consultas e incidentes.