

Candidatura INCIBE- 017 Línea de Ayuda en Ciberseguridad

Premios ASLAN 2023

ÍNDICE

1.1. Antecedentes/Problemática	3
1.2. Fases de proyecto – Recursos empleados	4
1.3. Nuevos servicios, mejoras en eficiencia y reducciones de costes	5
1.4. Conclusiones.....	6
1.5. Más información.....	6

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 017 Tu Ayuda en Ciberseguridad	3
Figura 2. Niveles de atención de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad	4
Figura 3. Canales de acceso de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad.....	5

1. REFUERZO CAPACIDADES LÍNEA DE AYUDA EN CIBERSEGURIDAD - 017

El Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE), sociedad dependiente del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital a través de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial, cuenta con una clara vocación de servicio público y trabaja para ayudar a fortalecer la ciberseguridad y aumentar la confianza digital en la ciudadanía.

Para ello, cuenta con la Línea de Ayuda en Ciberseguridad, la cual está alineada con el [Plan España Digital 2026](#), que determina como imprescindible el desarrollo de las capacidades de ciberseguridad de la ciudadanía y de las empresas.

En esta línea, se ha trabajado en fortalecer sus capacidades, tanto técnicas como operativas, para tratar de dar respuesta y asesoramiento a la ciudadanía y a las empresas, aumentando los niveles de atención, respuesta y el grado de satisfacción final, con el objetivo de aumentar la confianza y la seguridad de todos sus públicos y el uso de sus competencias digitales en sus rutinas diarias.

1.1. Antecedentes/Problemática

En la era de la digitalización la delincuencia ha evolucionado adaptándose a los tiempos, siendo los riesgos *online* una amenaza latente. La ciberseguridad es el escudo que disponemos para protegernos de riesgos y amenazas a los que estamos expuestos por el uso por Internet y las nuevas tecnologías.

Aunque se considera a las nuevas generaciones nativos digitales, aún no somos nativos ciberseguros, y por tanto es necesario una educación en ciberseguridad. Debemos partir del conocimiento en pautas preventivas y, siendo conocedores de que la ciberseguridad 100% no existe, también son necesarias las pautas reactivas en caso de ser víctimas para saber cómo reaccionar.

Una evidencia en este sentido es la gran cantidad de fraudes online y amenazas de Ciberseguridad a los que estamos expuestos, como las constantes oleadas de *phishing* o *smishing*, dispositivos comprometidos con *malware* o web fraudulentas de las que somos objetivo todos los días.

Para solventar esta problemática nació la Línea de Ayuda en Ciberseguridad 017, como un servicio gratuito y confidencial que proporciona un canal único y cercano a los usuarios, para la asistencia ante dudas que puedan surgir sobre ciberseguridad, privacidad y un uso seguro y responsable de Internet y la tecnología.



Figura 1. 017 Tu Ayuda en Ciberseguridad

Desde la Línea de ayuda se ofrece asesoramiento y asistencia a los diferentes públicos de INCIBE a los que está dirigida:

- A los **menores y sus entornos de referencia**.
- A los **ciudadanos** internautas en general.
- Al colectivo de **empresas** que utilizan Internet y las tecnologías en el desempeño de su actividad y deben proteger sus activos y su negocio.

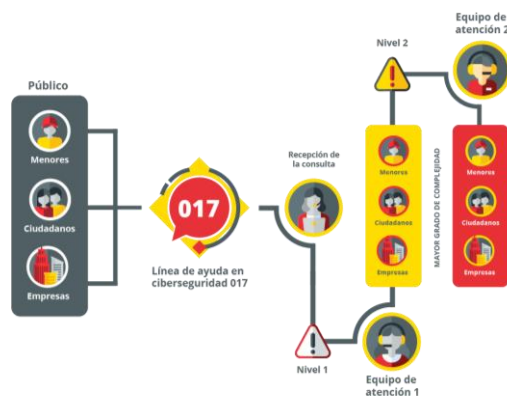


Figura 2. Niveles de atención de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad

A todos estos públicos se da respuesta a través de equipos multidisciplinares que permiten abordar una consulta desde el punto de vista técnico, psicosocial y/o legal, dependiendo de la temática de la consulta o al público al que esté dirigida.

Además, en los casos relacionados con fraude online o dispositivos infectados, la Línea de Ayuda se encuentra integrada con el equipo de [respuesta a incidentes del INCIBE-CERT](#)¹, a donde se les deriva el incidente para que un técnico pueda analizar la información reportada y apoyar al afectado con las medidas que sean necesarias.

Sin embargo, al igual que los ciberincidentes aumentan y las técnicas utilizadas evolucionan, es necesario que las herramientas que utilizamos para combatirlas también lo hagan y en este sentido, además de reforzar las capacidades digitales de la ciudadanía, también se ha hecho necesario reforzar las propias capacidades y especialización del servicio de la Línea de Ayuda.

1.2. Fases de proyecto – Recursos empleados

Para realizar este refuerzo de las capacidades de la Línea de Ayuda, dentro de un proceso de mejora continua, a lo largo de este año se ha trabajado y evolucionado en varios aspectos:

1. Cambios tecnológicos basados en la evolución, migración y adaptación a una nueva plataforma tecnológica para gestión de llamadas y *ticketing*

¹ Centro de respuesta a incidentes de seguridad de referencia para los ciudadanos y entidades de derecho privado en España operado por INCIBE <https://www.incibe-cert.es/>

2. Integración *API* de los canales de mensajería instantánea en la herramienta permitiendo una mayor flexibilidad al usuario para acceder al servicio, a la vez que contribuye a mejorar la accesibilidad y la gestión de las consultas
3. Configuración de los servicios de comunicaciones y red inteligente bajo especificaciones de alta capacidad de atención de consultas, seguridad de la información y redundancia
4. Implementación de herramientas de *Business Intelligence* para realizar un exhaustivo análisis de los datos que permita detectar campos de mejora y evolución
5. Dimensionado flexible de los equipos para asumir altas demandas, minimizando todo lo posible los tiempos de espera a la ciudadanía
6. Mayor especialización de los equipos multidisciplinares de atención
7. Seguimiento de la atención prestada para aumentar el grado de satisfacción de los usuarios
8. Ampliación del horario de respuesta al público a 15 h/día pasando a estar disponible de 8h a 23h (anteriormente de 9h a 21h) durante todos los días del año.



Figura 3. Canales de acceso de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad

1.3. Nuevos servicios, mejoras en eficiencia y reducciones de costes

El servicio se ha afianzado durante 2022 entre los usuarios convirtiéndose en un referente en asesoramiento sobre ciberseguridad, llegando a atender cerca de 70.000 consultas anuales con niveles de atención superiores al 94% y una satisfacción dentro de la ciudadanía con valores superiores a 9 en una escala de 1 a 10, y además se ha diseñado y reforzado su arquitectura para disponer de la flexibilidad suficiente para atender demandas de hasta 20.000 consultas mensuales como valor promedio.

Siguiendo con nuestro proceso de mejora continua, se sigue trabajando en mejorar la accesibilidad de la línea, evolucionando la gestión de los canales actuales existentes y estudiando la incorporación de nuevos canales, algunos pensados para una atención más cercana y presencial y otros que permitirían dar respuestas a la ciudadanía a cualquier hora, mediante la utilización de sistemas de automatización e Inteligencia Artificial como las soluciones *chatbots*, que ofrezcan pautas y recomendaciones sobre ciberseguridad a la ciudadanía, tanto en horarios fuera de servicio, como en situaciones de alta demanda, consiguiendo mejorar los tiempos de espera y de atención a los ciudadanos y la gestión de los casos más habituales.

Del mismo modo, y con el objetivo de que alcance a todos los públicos objetivo del servicio, se ha desarrollado una [campaña de publicidad institucional](#) en varios soportes durante 2022, y que tendrá continuidad en 2023.

1.4. Conclusiones

Desde INCIBE continuamos mejorando la Línea de Ayuda en Ciberseguridad para ofrecer una comunicación sencilla, fluida y en tiempo real por las personas afectadas por problemas de ciberseguridad.

Gracias a este servicio se está consiguiendo reforzar la confianza de los usuarios a la hora de utilizar Internet y las nuevas tecnologías, a la vez que se consigue un Internet más seguro para todos los usuarios.

Además, gracias al refuerzo en las capacidades del servicio y otras mejoras aplicadas en la línea a lo largo de este 2022, se ha conseguido aumentar el nivel de atención de los usuarios de una manera considerable, a la par que se ha conseguido también aumentar su satisfacción con el servicio.

1.5. Más información

- Página web del servicio 017 Tu Ayuda en Ciberseguridad donde figuran las diferentes formas de contacto con el servicio, así como un video explicativo del mismo: <https://www.incibe.es/linea-de-ayuda-en-ciberseguridad>