

Candidatura INCIBE- 017 Línea de Ayuda en Ciberseguridad

Premios Socinfo Digital

Castilla y León TIC 2023

ÍNDICE

1.1. Descripción del servicio	3
1.2. Repercusión para el ciudadano y las Administraciones,	6
1.3. Prestación del servicio.	7
1.4. Conclusiones.....	7
1.5. Más información.....	7

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. 017 Tu Ayuda en Ciberseguridad	3
Figura 2. Canales de acceso de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad.....	4
Figura 3. Niveles de atención de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad	5
Figura 4. WhatsApp - Phishing.....	5
Figura 5. Telegram – “Ransomware”	5

1. LÍNEA DE AYUDA EN CIBERSEGURIDAD – 017

1.1. Descripción del servicio

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 todos 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 y somos objetivo todos los días. En consecuencia, debemos ser conscientes que igual que los ciberincidentes aumentan y las técnicas que utilizan evolucionan constantemente, es necesario que las herramientas que utilizamos para combatirlas también lo hagan.

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 esa confianza digital en la ciudadanía tan necesaria.

Por ello, ha puesto en marcha la [Línea de Ayuda en Ciberseguridad 017](#), como un servicio gratuito y confidencial, con el objetivo de dar respuesta, a través de un canal único y cercano, a todas aquellas dudas que les puedan surgir a los usuarios sobre ciberseguridad, privacidad y un uso seguro y responsable de Internet y la tecnología.



Figura 1. 017 Tu Ayuda en Ciberseguridad

La Línea de Ayuda en Ciberseguridad 017 comenzó a prestar su asesoramiento con una atención al cliente **multicanal**, a través del teléfono con el **número corto de interés 017** y de los **formularios web** disponibles en la web de INCIBE, pero trabajando en un esquema de mejora continua y de búsqueda de la excelencia en la prestación y digitalización del servicio, fue necesario trabajar en la integración de nuevos canales de atención, como es el caso del **chat, WhatsApp y Telegram**, que permiten una mayor flexibilidad al usuario a la hora de acceder al servicio, a la vez que contribuye a mejorar la accesibilidad del mismo.

Con su integración en el sistema se dispone de un canal de comunicación cercano y de uso generalizado, debido a que permite que la información llegue a muchos más usuarios

de manera sencilla y que se puede compartir rápidamente, promoviendo un uso de la comunicación clara y transparente, a la vez que proporciona mayores prestaciones de accesibilidad a aquellos usuarios con dificultades en la comunicación.



Figura 2. Canales de acceso de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad

Todos estos canales de acceso están disponibles en **horario de 8 de la mañana a 11 de la noche** durante todos los días del año (incluidos sábados, domingos y festivos) y

- son de carácter **anónimo**, pues no se identificará al usuario;
- **confidenciales**, pues se protegerá la información facilitada por el usuario y
- **gratuitos**, es decir, sin coste para el usuario.

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

- **menores y sus entornos de referencia.**
- **ciudadanía** (internautas en general).
- **empresas y profesionales** que utilizan Internet y las tecnologías en el desempeño de su actividad y deben proteger sus activos y su negocio.

A los que 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 las consultas relacionadas con fraude online o dispositivos infectados, la Línea de Ayuda se encuentra integrada con el equipo de [respuesta a incidentes de INCIBE-CERT](#)¹, a donde se les deriva el incidente para que un técnico pueda analizar la información reportada y apoyar al afectado con otras medidas adicionales que puedan ser necesarias en cada caso.

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/>

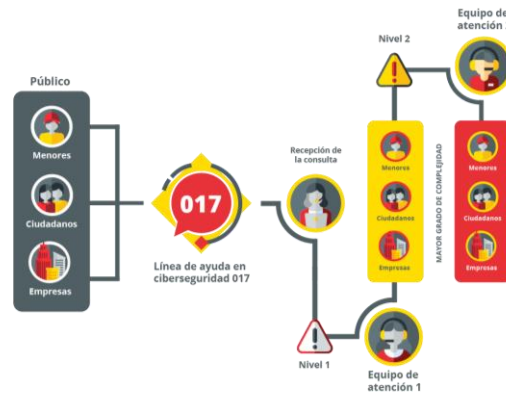


Figura 3. Niveles de atención de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad

Dentro del amplio rango de **temáticas** que aborda la Línea de Ayuda, se observa que consultan principalmente por el **fraude online** en sus variantes específicas para cada público, destacando también en las consultas relativas a menores las relativas a la **privacidad y reputación en las redes sociales e Internet** y el **ciberacoso**.

A continuación se pueden observar algunos ejemplos de gestión de dos de las temáticas de fraudes online más recurrentes de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad a través de los canales de chat:



Figura 4. WhatsApp - Phishing



Figura 5. Telegram – “Ransomware”

En relación a la calidad del servicio, se trabaja en un esquema de mejora continua, de búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio. Es por ello que, el servicio de Línea de Ayuda en Ciberseguridad se encuentra dentro del alcance de los sistemas de gestión de la seguridad de la información y de la calidad certificados en INCIBE conforme a los estándares de reconocido prestigio ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2017 y Esquema Nacional de Seguridad en Categoría MEDIA. Estos sistemas de gestión le permiten valerse

de sus principales elementos de actuación como son la gestión de riesgos y la medición continua a través de instrumentos como las encuestas de satisfacción dirigidas a los usuarios.

Además, el contacto directo con los usuarios proporciona una información sumamente útil que sirve de retroalimentación para mejorar continuamente, tanto la Línea de Ayuda, como en general todos los contenidos, pautas y guías de actuación que proporciona INCIBE en su web, así como a los servicios de vigilancia y alerta temprana que les permite alertar a la ciudadanía y al sector privado de los posibles riesgos y amenazas que van surgiendo.

1.2. Repercusión para el ciudadano y las Administraciones

El servicio se ha afianzado durante 2022 entre los usuarios convirtiéndose en un referente en asesoramiento sobre ciberseguridad y una digitalización de la ciudadanía segura, 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 se está reforzando su arquitectura para disponer de la flexibilidad suficiente para atender demandas de hasta 20.000 consultas mensuales como valor promedio.

Este servicio, financiado con fondos de la Unión Europea – Next Generation y alineado con el [Plan España Digital 2026](#) que determina como imprescindible el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades de ciberseguridad en la ciudadanía y las empresas con el objetivo de mejorar sus capacidades digitales, se encuentra en un proceso de mejora continua y refuerzo de sus capacidades, tanto técnicas como operativas para aumentar sus niveles de atención y el grado de satisfacción final.

Para realizar este refuerzo de las capacidades y acciones coordinadas de la Línea de Ayuda y aumentar la confianza y la seguridad de todos sus públicos y el uso de sus competencias digitales en sus rutinas diarias, se está trabajando y evolucionando en varios aspectos:

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

Además, 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.

Por último, como nuevos retos, 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.

1.3. Prestación del servicio

El diseño del servicio se realizó por parte de INCIBE, teniendo en cuenta la trayectoria y experiencia en el asesoramiento a usuarios y en las actuaciones comprometidas en materia de refuerzo de capacidades de los ciudadanos y el sector privado en el ámbito de ciberseguridad.

Para llevarlo a cabo, INCIBE adicionalmente a su equipo de estructura propio, se apoya en un contrato financiado con fondos europeos Next Generation bajo la denominación “Servicio de línea de ayuda en ciberseguridad” publicado en la plataforma de contratación del Sector Público con [número de expediente 019/21](#),

Este contrato, con un presupuesto superior a los 5 millones de euros, se adjudicó e inició en abril del 2022, con una duración de 2 años con posibilidad de dos prórrogas de 1 año.

1.4. Conclusiones

Desde INCIBE continuamos mejorando y digitalizando el servicio de 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, financiado por los fondos de la Unión Europea – Next Generation, 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 a la incorporación de los nuevos canales chat, el refuerzo en las capacidades del servicio y otras mejoras aplicadas en la línea a lo largo de 2022, se ha conseguido llegar a más ciudadanos, aumentando el nivel de atención de una manera considerable, a la par que aumentar su satisfacción global 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>