Anexo de convocatoria

Responsable de Línea de Ayuda de Ciberseguridad

INCIBE-CERT

ÍNDICE

1. DATOS DEL PUESTO

- Puesto: Responsable de la Línea de Ayuda en Ciberseguridad de INCIBE.
- Número de efectivos: 1
- Grupo profesional: Técnicos
- Departamento/Proyecto: Subdirección Servicios INCIBE-CERT
- Jornada: completa
- Localidad: León

- **Funciones del puesto:**

Misión del puesto: Será el responsable de la planificación estratégica, ejecución de las operaciones, gestión y liderazgo de los procesos para la mejora continua de la experiencia del centro de atención al usuario o cliente, en el que se atienden consultas relacionadas con la ciberseguridad en Internet.

- Gestión del servicio de la **Línea de Ayuda en Ciberseguridad de INCIBE, 017,** velando por el cumplimiento de objetivos, satisfacción de las expectativas y requerimientos establecidos. Coordinación y supervisión de los estándares del servicio que se presta de atención, consultas y soporte a los diferentes públicos objetivos de INCIBE: ciudadanos, incluyendo menores, padres y educadores, y empresas.
- Realizar reportes y estudios del análisis de la información que arroja el servicio de la Línea de Ayuda para llevar a cabo la implantación y puesta en marcha de propuestas de mejora en el propio servicio de atención al usuario, así como en los servicios y herramientas de concienciación que ofrece INCIBE.
- Analizar la información que se recoge de la línea de ayuda y elaborar los informes de escalado de consultas e incidentes al resto de servicios de INCIBE.
- Elaboración de reportes e indicadores de servicio sobre el análisis de la rentabilidad de las campañas de difusión de la línea de ayuda así como el retorno de la inversión, control del presupuesto y análisis de sus desviaciones.
- Diseño, desarrollo y mantenimiento de procedimientos operativos y de escalado relacionados con la información que se recibe a través de la línea de ayuda.
- Gestión de los procesos de mejora en base al análisis de la información de las consultas recabadas, elaborando de propuestas para la preparación de nuevos servicios y herramientas que permitan elevar la ciberseguridad tanto a ciudadanos y empresas.
- Gestión de los proveedores externos asociados a la ejecución u operación de la línea de ayuda.
- Coordinar la Gestión de los servicios de **Alerta Temprana del CERT de INCIBE** en la elaboración de avisos, alertas, vulnerabilidades, guías, materiales, contenidos, etc., relacionados con ciberseguridad, ciberamenazas, ciberataques, incidentes de ciberseguridad, etc.

- Coordinar y participar en la elaboración de los análisis de los indicadores de actividad de los cuadros de mando de cada departamento o área y elaborar los reportes (informes, estudios, etc.), necesarios para el correcto seguimiento de la actividad de los proyectos de INCIBE a la alta dirección. Revisión y análisis del retorno de la inversión en las medidas propuestas, así como de las actividades que se lancen desde otras áreas de INCIBE.
- Identificar nuevas oportunidades de servicios a través de una comunicación fluida con otros departamentos de INCIBE, con operadores críticos, estratégicos, entidades de interés, empresas, organismos o grupos de interés.
- Colaborar con su superior jerárquico en la definición de la estrategia del Departamento. Así como supervisar y elaborar la documentación pertinente para el seguimiento y reporte de la actividad requerida por su superior jerárquico, otros departamentos o entidades que lo requieran.
- Representar a INCIBE en intervenciones, eventos, foros, grupos de trabajo, etc., del ámbito público y privado.
- Coordinar la preparación de contratos con proveedores así como valorar la propuesta técnica recibida, velando por el cumplimiento de los estándares y los acuerdos adoptados.
- Gestión de los proveedores externos asociados a la ejecución y operación de los servicios de alerta temprana.

2. REQUISITOS MINIMOS PARA ACCEDER AL PROCESO DE SELECCIÓN

- Titulación universitaria
- Experiencia laboral entre 4-8 años relacionada con las funciones del puesto.
    - Con al menos 2 de esos años en puestos de responsabilidad con equipos a su cargo.
    - Con al menos 2 dos años en gestión y definición de modelos de servicio y atención de plataformas CAU o Contact Centers.
- Nivel alto (hablado)/alto (lectura y escritura) de inglés.
- Disponibilidad ante contingencias del servicio.

3. MÉRITOS A VALORAR

Formación complementaria relacionada con las funciones del puesto y tareas a desempeñar, en particular:

- Titulaciones académicas adicionales relacionadas con las funciones del puesto.
- Másters y/o postgrados en gestión empresarial, MBA, en Ciberseguridad o similares.

Experiencia y/o conocimientos adicionales en las tareas y funciones del puesto y en los siguientes ámbitos en particular:

- Gestión de servicios de centros de ayuda, centros de soporte, helpdesk o atención a usuarios o clientes, en los que se lleva a cabo atención y soporte a usuarios, escalado de consultas, diseño, desarrollo y mantenimiento de procedimientos operativos y de escalado del centro de ayuda o de atención, etc.
- Conocimientos de Call center y centralitas (Cisco, Avaya, etc)
- Gestión de sistemas de tickets de helpdesk Gestión de servicios de asistencia a usuarios
- Experiencia en entornos de metodologías agiles y metodologías de gestión: definición, planificación, seguimiento y control, y ejecución de proyectos y herramientas de gestión.
- Facility Management, CRM, Revenue Management, herramientas de gestión y análisis de indicadores y cuadro de mando, enfocados específicamente en líneas de ayuda o centros de atención al usuario.
- Gestión de servicios de mecanismos de detección y prevención de incidentes o entornos similares. Donde se realicen elaboración de avisos, alertas, vulnerabilidades, guías, materiales, contenidos, etc. relacionados con ciberseguridad, ciberamenazas, ciberataques, incidentes de ciberseguridad, etc.
- Certificaciones en ITIL, PMP o similar.
- Conocimientos y/o certificaciones o acreditaciones de ciberseguridad, generales o técnicos.

4. PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

Los interesados que reúnan los requisitos del Anexo del puesto, deberán presentar su solicitud realizando los siguientes pasos:

- Paso 1: a través de la página Web de la Sociedad, cumplimentar el formulario correspondiente al puesto publicado en la sección de Empleo https://www.incibe.es/empleo.

- Paso 2: realizado el anterior, recibirá un email indicando que para completar su inscripción es necesario el envío del currículum vitae al correo electrónico convocatorias@incibe.es indicando en el Asunto lo siguiente: **INC-DG02E-20006**

Obligatoriamente deberá incluirse un correo electrónico a través del cual se realizarán las comunicaciones relativas al proceso. La no presentación a cualquier prueba o entrevista a la que sean convocados supondrá la exclusión del proceso.

El plazo para la presentación de solicitudes será hasta el **18 de septiembre de 2020,** a las 14:00 horas.

El envío del C.V. supone la declaración responsable de que todos los datos consignados son ciertos y comprobables a requerimiento de INCIBE, en cualquier fase del proceso y mediante cualquier documentación que se considere necesaria o útil en relación a los requisitos o méritos.

La valoración de méritos se realizará en función de los datos que se aporten en el CV así como la precisión de los mismos respecto a las fechas, funciones desarrolladas y conocimientos aportados por cada candidato/a.

Aquellos aspirantes con grado de discapacidad igual o superior al 33% que deseen participar en el proceso selectivo deberán advertirlo en el formulario, indicando las adaptaciones de medios y/o tiempo necesarias para la realización de las pruebas.

5. FASES DEL PROCESO DE SELECCIÓN

El proceso de selección para cubrir el puesto se realizará de acuerdo al procedimiento que a continuación se especifica:

5.1 Fase 1: valoración de méritos

De entre los candidatos que reúnan los requisitos de acceso, se llevará a cabo una valoración de los méritos relacionados con el desempeño del puesto (apartado 3 del presente anexo)

Esta valoración de méritos se efectuará con los siguientes criterios:

- Formación: En este apartado se valorarán los títulos académicos oficiales acreditados, los cursos de formación y especialización que sean relevantes en función del perfil del puesto y, en general, todos los elementos formativos que permitan estimar su adecuación.
  Puntuación máxima: 15

- Experiencia: Se valorará la experiencia profesional, en tanto sea semejante al perfil del puesto convocado.
  Puntuación máxima: 20

- Conocimientos: En este apartado se valorarán todos los conocimientos relevantes para el desempeño del puesto, certificaciones profesionales de Ciberseguridad y otros conocimientos relacionados con las funciones descritas.
  Puntuación máxima:15

La puntuación máxima en esta fase será de 50 puntos.

Pasarán a la siguiente fase del proceso aquellos candidatos que obtengan en esta fase al menos 20 puntos. Pasarán a la Fase II del proceso de selección un número de candidatos que pueda garantizar de manera suficiente la cobertura de vacantes en cada caso.

5.2 Fase 2: conocimientos técnicos y entrevista

Se evaluará el perfil profesional de los candidatos que pasen a esta fase a través de dos pruebas:

- Conocimientos técnicos: en este criterio la Comisión de selección decidirá la metodología más adecuada para la valoración de los conocimientos técnicos, pudiendo consistir en una prueba escrita o/y entrevista de conocimientos técnicos. Puntuación máxima: 20

- Entrevista competencial: esta entrevista personal tendrá como objeto estimar las mejores actitudes y aptitudes competenciales de gestión de los candidatos en relación con las funciones y tareas del puesto a desempeñar. Las competencias requeridas a valorar: Gestión y Dirección de equipos, Orientación al logro, Trabajo en equipo, Pensamiento Analítico, Colaboración y Compromiso y Autoaprendizaje. Puntuación máxima:20

La puntuación máxima en esta fase será de 40 puntos.

La puntuación mínima para superar la prueba de conocimiento y la entrevista personal será de 10 puntos. Ambas pruebas de conocimientos técnicos y entrevista competencial son excluyentes, resultando necesario superar ambas para superar la Fase II.

Las Fases I y II son excluyentes, resultando necesario superar ambas para ser un candidato/a apto/a en el proceso de selección.

6. RESOLUCIÓN DEL PROCESO

INCIBE se reserva la posibilidad de cubrir el número de puestos que estime oportuno, declarando desierto el resto.

Se convocará a los aspirantes seleccionados para suscribir los correspondientes contratos de trabajo en la modalidad prevista en el Anexo.

Se creará una bolsa de trabajo con los candidatos que habiendo superado el proceso selectivo finalmente no hayan obtenido el puesto. Con esta lista se podrán cubrir vacantes del mismo perfil durante un período de un año.

Si algún candidato no presentase en el plazo señalado la documentación requerida para la celebración del contrato, o no superase el periodo de prueba establecido, INCIBE requerirá al siguiente candidato de la bolsa de trabajo.