Analista de seguridad

FF09 Infraestructura, operaciones y seguridad de las tecnologías de la información · ISCO-08 2529 · CBS 0812 Administradores de sistemas y especialistas en redes · antigüedad medior · También conocido como: Analista SOC, Analista de amenazas cibernéticas, Analista de operaciones de seguridad

Analiza las alertas y los registros en busca de indicios de ataque, determina su gravedad e inicia las medidas de seguimiento durante los incidentes.

El analista de seguridad trabaja en la cadena de supervisión y evalúa el flujo de alertas generadas por los sistemas de detección. A diferencia del ingeniero de seguridad, esta función no se encarga de desarrollar los sistemas de detección, y a diferencia del responsable de seguridad, trabaja a nivel de incidentes en lugar de en el ámbito de las políticas. El proceso de selección se centra principalmente en la experiencia con herramientas, mientras que el puesto depende de una actitud investigadora y de la serenidad: la mayoría de las alertas son falsas, y decidir bajo presión cuál es real requiere evaluar la fuente y reconstruir el caso, más que seguir una rutina.

Cifras clave de este perfil

25 competencias · 4 Competencias que se deben evaluar · 5 Competencias imprescindibles · centro de gravedad: Tecnología digital, datos e inteligencia artificial 57%, Capacidad cognitiva y resolución de problemas 18%, Autogestión, iniciativa y resiliencia 9%

1 Competencias a medir

Estos son los constructos de conducta y aptitud de este perfil. Cada uno indica qué cuestionario de hrmforce lo mide.

Competencias a medir	Nivel objetivo	Instrumento hrmforce	Método de medición	Ancla conductual en el nivel objetivo
Tolerancia al estrés Competencia (marco 50): Resiliencia ante el estrés	N4	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)	Cuestionario de personalidad	Sigue trabajando de forma estructurada incluso en momentos de máxima carga de trabajo, mantiene claros los acuerdos con los clientes y señala con antelación qué resultados están en riesgo.
Precisión y atención al detalle Competencia (marco 50): Precisión	N4	Big Fifty, 360 Feedback	Cuestionario de personalidad	Incorpora momentos de verificación en su propio proceso, realiza un seguimiento de los errores y evita que se repitan mediante el ajuste del método.
integridad y fiabilidad Competencia (marco 50): Integridad	N4	Big Fifty (Escala de Integridad), 360 Feedback, Entrevista estructurada	Cuestionario de personalidad	Informa de un posible conflicto de intereses por iniciativa propia y solicita que se revise la situación antes de que se tome una decisión.
Disciplina y cumplimiento de los compromisos Competencia (marco 50): Disciplina	N4	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback	Cuestionario de personalidad	Solo se compromete con lo que es factible, realiza un seguimiento de sus propios compromisos e informa a las personas implicadas tan pronto como un plazo se ve en peligro.

2 Perfil completo de competencias

Todas las competencias de este perfil, ordenadas por peso. El indicador de comportamiento que figura debajo de cada competencia corresponde al nivel objetivo.

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Respuesta ante incidentes de seguridad Dirige el equipo de respuesta de toda la organización, toma las decisiones relativas a la comunicación externa y mejora el manual de procedimientos tras cada ejercicio.	N5	5	sí	Simulación	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
V	Análisis de problemas Desglosa una queja recurrente en posibles causas, las comprueba con sus propios datos y señala la causa más probable.	N4	5	sí	Centro de evaluación	Competency Check, Ability Scan
V	Pensamiento crítico y evaluación de fuentes Detecta falacias y pruebas selectivas en los informes e indica qué conclusión respaldan los datos.	N4	5	no	Prueba de muestra de trabajo	Competency Check, Prueba de muestra de trabajo

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
G	Tolerancia al estrés Sigue trabajando de forma estructurada incluso en momentos de máxima carga de trabajo, mantiene claros los acuerdos con los clientes y señala con antelación qué resultados están en riesgo.	N4	5	no	Cuestionario de personalidad	Big Fifty, 15PF, Mental Resilience (4C)
V	Análisis de datos Selecciona métodos de análisis para una pregunta abierta, transforma los datos brutos en un archivo de trabajo y respalda cada conclusión con cifras.	N4	5	no	Prueba de muestra de trabajo	Ability Scan, Prueba de muestra de trabajo
K	Conocimientos básicos sobre redes informáticas A partir de los síntomas, deduce en qué capa de red se encuentra un problema y lo corrobora con sus propias mediciones.	N4	5	sí	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
V	Gestión de incidencias y resolución de problemas Establece una línea de investigación ante una interrupción desconocida, restablece el servicio y registra la causa y la solución para su reutilización.	N4	5	sí	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de muestra de trabajo, Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Análisis de amenazas y riesgos Realiza de forma independiente un análisis de amenazas en una aplicación, prioriza los riesgos y asesora sobre las medidas a adoptar, indicando sus costes y efectos.	N4	5	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
V	Gestión de accesos e identidades Diseña funciones y permisos para una aplicación, lleva a cabo la revisión periódica y corrige los accesos excesivos.	N4	5	sí	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
V	Recopilación y filtrado de información Selecciona fuentes de forma independiente para responder a una pregunta abierta, descarta los datos duplicados y obsoletos y justifica dicha elección.	N4	4	no	Prueba de muestra de trabajo	Competency Check, Prueba de muestra de trabajo
G	Precisión y atención al detalle Incorpora momentos de verificación en su propio proceso, realiza un seguimiento de los errores y evita que se repitan mediante el ajuste del método.	N4	4	no	Cuestionario de personalidad	Big Fifty, 360 Feedback

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
G	integridad y fiabilidad Informa de un posible conflicto de intereses por iniciativa propia y solicita que se revise la situación antes de que se tome una decisión.	N4	4	no	Cuestionario de personalidad	Big Fifty (Escala de Integridad), 360 Feedback, Entrevista estructurada
G	Disciplina y cumplimiento de los compromisos Solo se compromete con lo que es factible, realiza un seguimiento de sus propios compromisos e informa a las personas implicadas tan pronto como un plazo se ve en peligro.	N4	4	no	Cuestionario de personalidad	Big Fifty, 15PF, 360 Feedback
V	Seguridad de la información en el proceso de trabajo Evalúa los riesgos de seguridad a la hora de establecer nuevos acuerdos laborales, adapta las medidas y aborda con los compañeros los comportamientos que suponen un riesgo para la seguridad.	N4	4	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Uso de plataformas en la nube Configura de forma autónoma los servicios en la nube para una aplicación, gestiona los permisos y las copias de seguridad, y supervisa los costes y el uso.	N4	4	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
K	Sensibilización sobre la seguridad de la información Explica a sus compañeros cómo funcionan las amenazas, evalúa los casos dudosos de forma independiente y adapta su propio comportamiento a las nuevas amenazas.	N4	4	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)
V	Aprender de los errores y los incidentes Analiza sus propios errores y los del equipo, debate abiertamente las causas en la reunión de trabajo y adapta los acuerdos.	N3	3	no	Situational Judgement Test	360 Feedback, Competency Check
V	Actualidad profesional y bibliografía especializada Realiza un seguimiento estructurado de las fuentes y las directrices, evalúa su calidad y adapta su propio método de trabajo a los nuevos conocimientos.	N3	3	no	Portafolio o pruebas	Cartera, Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Redacción de documentación técnica Redacta la documentación completa de un sistema o proceso, la prueba con un lector que no esté familiarizado con el tema y gestiona las distintas versiones.	N3	3	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de muestra de trabajo, Cartera
V	Administración y supervisión de sistemas Gestiona de forma autónoma un entorno de sistemas, establece umbrales de supervisión y elimina las causas recurrentes de las interrupciones.	N3	3	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
V	Gestión de versiones e implementación Elabora un plan de implantación con una opción alternativa, coordina la iniciativa con las partes interesadas y comprueba, tras la implantación, que el servicio funcione correctamente.	N3	3	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo
V	Automatización de procesos Describe un proceso por pasos, automatiza los pasos repetitivos e incorpora controles de errores y excepciones.	N3	3	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de muestra de trabajo, Cartera

T	Competencia	Nivel objetivo	Peso	Eliminatoria	Método de medición	Instrumento hrmforce
V	Organización en situaciones de emergencia y crisis Desempeña de forma autónoma una función en un equipo de crisis, mantiene actualizada la visión general de la situación y se asegura de que se registren las decisiones.	N3	3	no	Simulación	Prueba de muestra de trabajo, Competency Check
V	Llamadas de asistencia y contacto telefónico Resuelve consultas poco habituales en una sola llamada, mantiene la duración de la llamada bajo control y resume de forma clara el acuerdo alcanzado.	N3	2	no	Prueba de muestra de trabajo	Prueba de muestra de trabajo, Communication Styles
V	Clasificación y conservación de datos Determina la clasificación y el plazo de conservación de un flujo de información y comprueba si la depuración se lleva a cabo según lo previsto.	N3	2	no	Prueba de conocimientos	Prueba de conocimientos (específica para cada cliente), Prueba de muestra de trabajo

3 Niveles según la antigüedad

El mismo perfil con el ajuste por antigüedad de la familia de puestos aplicado. Los niveles objetivo se limitan a un rango de 1 a 5.

Competencia	junior	medior	senior
Respuesta ante incidentes de seguridad	N5	N5	N5
Análisis de problemas	N3	N4	N5
Pensamiento crítico y evaluación de fuentes	N3	N4	N5
Tolerancia al estrés	N4	N4	N4
Análisis de datos	N3	N4	N5
Conocimientos básicos sobre redes informáticas	N3	N4	N5
Gestión de incidencias y resolución de problemas	N3	N4	N5
Análisis de amenazas y riesgos	N4	N4	N4
Gestión de accesos e identidades	N3	N4	N5
Recopilación y filtrado de información	N3	N4	N5
Precisión y atención al detalle	N3	N4	N5
integridad y fiabilidad	N3	N4	N5
Disciplina y cumplimiento de los compromisos	N3	N4	N5
Seguridad de la información en el proceso de trabajo	N3	N4	N5
Uso de plataformas en la nube	N3	N4	N5
Sensibilización sobre la seguridad de la información	N3	N4	N5
Aprender de los errores y los incidentes	N2	N3	N4
Actualidad profesional y bibliografía especializada	N2	N3	N4
Redacción de documentación técnica	N2	N3	N4
Administración y supervisión de sistemas	N3	N3	N3
Gestión de versiones e implementación	N2	N3	N4
Automatización de procesos	N2	N3	N4
Organización en situaciones de emergencia y crisis	N2	N3	N4

Competencia	junior	medior	senior
Llamadas de asistencia y contacto telefónico	**N2**	**N3**	**N4**
Clasificación y conservación de datos	**N2**	**N3**	**N4**

4 La escala de dominio

Nivel	Etiqueta	Autonomía	Complejidad	Ámbito de aplicación	Nivel de conocimiento
N1	**Guiado**	trabaja bajo supervisión y sigue instrucciones	rutinario, una variable cada vez	tarea propia	Conocimientos básicos de terminología
N2	**Aplicación**	trabaja de forma autónoma dentro de los marcos establecidos	situaciones habituales con variaciones limitadas	su propio puesto	conocimientos prácticos, aplica un enfoque estándar
N3	**Nivel avanzado**	establece su propio enfoque y solicita aportaciones de forma proactiva	varias variables, cierta ambigüedad	su propio equipo o proceso	conocimiento profundo, sopesa las alternativas
N4	**Avanzado**	dirige a los demás y decide el enfoque a seguir	complejo, con intereses contrapuestos	varios equipos o un departamento	conocimiento profundo, asesora a otros
N5	**Liderazgo**	establece la norma y la política	estratégico, en un contexto de gran incertidumbre	organización, cadena de valor o profesión	autoridad, impulsa el avance de la profesión

5 Puntos de referencia de comportamiento por competencia

Los puntos de referencia se sitúan en N1, N3 y N5. N2 y N4 no tienen punto de referencia de forma deliberada: los evaluadores interpolan entre ellos, siguiendo la convención de O*NET.

Competencia	N1	N3	N5
Respuesta ante incidentes de seguridad Actúa ante un incidente de seguridad siguiendo el manual de procedimientos, conteniéndolo, conservando las pruebas, recuperando los datos e informando a las partes pertinentes a tiempo.	Informa inmediatamente de cualquier incidente sospechoso, no toca nada y sigue las instrucciones del coordinador.	Limita de forma autónoma los daños durante un incidente, preserva las pruebas y proporciona una cronología trazable de los acontecimientos.	Dirige el equipo de respuesta de toda la organización, toma las decisiones relativas a la comunicación externa y mejora el manual de procedimientos tras cada ejercicio.

Competencia	N1	N3	N5
Análisis de problemas Desglosa un problema en partes, separa las causas de los efectos e indica qué información se necesita para seguir adelante.	Indica con precisión qué es lo que falla en caso de avería y qué datos faltan, y lo comunica al supervisor.	Desglosa una queja recurrente en posibles causas, las comprueba con sus propios datos y señala la causa más probable.	Atribuye los problemas organizativos recurrentes a unas pocas causas fundamentales y establece el método de análisis que utilizarán otros equipos.
Pensamiento crítico y evaluación de fuentes Analiza las afirmaciones en cuanto a su lógica, sus fundamentos y la fiabilidad de la fuente, y, de este modo, distingue los hechos de las opiniones y las suposiciones.	Pregunta en qué se basa una afirmación y comprueba si se cita la fuente y si esta puede localizarse.	Detecta falacias y pruebas selectivas en los informes e indica qué conclusión respaldan los datos.	Establece los criterios de evaluación de las fuentes y las afirmaciones, incluidos los textos generados por inteligencia artificial, y garantiza su cumplimiento en toda la organización.
Tolerancia al estrés Sigue realizando su trabajo con la misma calidad incluso bajo presión de tiempo, ante la oposición de otros o ante giros inesperados, y mantiene un tono profesional en su trato con los demás.	Sigue trabajando en la tarea actual a medida que aumenta la presión y pregunta al supervisor qué tarea puede esperar.	Sigue trabajando de forma estructurada incluso en momentos de máxima carga de trabajo, mantiene claros los acuerdos con los clientes y señala con antelación qué resultados están en riesgo.	Mantiene la organización en condiciones de funcionar en situaciones de crisis, toma decisiones en contextos de gran incertidumbre y establece el modelo a seguir para actuar con serenidad bajo presión.
Análisis de datos Prepara y analiza conjuntos de datos para detectar patrones, relaciones y valores atípicos, y relaciona los resultados con la pregunta inicial.	Realiza un paso de análisis predefinido sobre un conjunto de datos facilitado y registra el resultado en el formato acordado.	Selecciona métodos de análisis para una pregunta abierta, transforma los datos brutos en un archivo de trabajo y respalda cada conclusión con cifras.	Establece los estándares de análisis de la organización, revisa los análisis de otros y establece nuevos métodos de análisis en la profesión.

Competencia	N1	N3	N5
Conocimientos básicos sobre redes informáticas Conoce a alto nivel el funcionamiento de las redes, como el direccionamiento, el enrutamiento, los puertos y la resolución de nombres, y es capaz de identificar dónde puede surgir un problema de conexión.	Explica qué elementos componen una conexión y realiza una comprobación determinada, como una prueba de conectividad.	A partir de los síntomas, deduce en qué capa de red se encuentra un problema y lo corrobora con sus propias mediciones.	Difunde los conocimientos sobre redes de comunicación en la organización, establece principios de diseño y revisa los diseños de redes propuestos por los proveedores.
Gestión de incidencias y resolución de problemas Recoge las incidencias, determina la causa mediante medidas específicas, restablece el servicio y mantiene informados a los responsables de notificarlas y a las partes interesadas.	Registra la incidencia de forma exhaustiva, sigue los pasos estándar y la deriva a un nivel superior tan pronto como sus propios pasos no surtan efecto.	Establece una línea de investigación ante una interrupción desconocida, restablece el servicio y registra la causa y la solución para su reutilización.	Diseña el proceso de gestión de incidentes de la organización, dirige la respuesta ante interrupciones graves y rinde cuentas al equipo directivo y a los clientes.
Análisis de amenazas y riesgos Identifica las amenazas, los puntos débiles y las consecuencias para un sistema o proceso, evalúa la probabilidad frente al impacto y propone las medidas adecuadas.	Realiza un inventario de riesgos utilizando una lista determinada de amenazas y remite el resultado al especialista.	Realiza de forma independiente un análisis de amenazas en una aplicación, prioriza los riesgos y asesora sobre las medidas a adoptar, indicando sus costes y efectos.	Determina la propensión al riesgo de la organización y el método de análisis, y presenta al consejo de administración un panorama de los riesgos de seguridad.
Gestión de accesos e identidades Otorga permisos en función del cargo y la necesidad, revisa periódicamente quién puede acceder a qué y retira los derechos en caso de cambio o cese.	Procesa las solicitudes de acceso de acuerdo con el esquema de funciones establecido y registra cada modificación.	Diseña funciones y permisos para una aplicación, lleva a cabo la revisión periódica y corrige los accesos excesivos.	Establece la política de acceso de la organización y se encarga del control de los permisos en las auditorías.

Competencia	N1	N3	N5
Recopilación y filtrado de información Busca de forma selectiva datos en varias fuentes, selecciona lo que es relevante para la pregunta y omite el resto de la información.	Busca los datos solicitados en las fuentes designadas y los facilita en su totalidad, incluyendo las referencias de las fuentes.	Selecciona fuentes de forma independiente para responder a una pregunta abierta, descarta los datos duplicados y obsoletos y justifica dicha elección.	Diseña los flujos de información para todo el ámbito, determina qué fuentes son fidedignas y elimina los informes redundantes.
Precisión y atención al detalle Trabaja con esmero, revisa su propio trabajo para detectar posibles errores y cumple con lo acordado en cuanto a la exhaustividad y la exactitud de los datos.	Revisa su propio trabajo con una lista de comprobación y corrige los errores detectados antes de entregarlo.	Incorpora momentos de verificación en su propio proceso, realiza un seguimiento de los errores y evita que se repitan mediante el ajuste del método.	Establece los criterios de exhaustividad y corrección, supervisa la revisión de las muestras y llama la atención a los equipos sobre las deficiencias estructurales.
integridad y fiabilidad Actuar de acuerdo con las normas y acuerdos aplicables, incluso sin supervisión, y ser transparente en cuanto a los propios intereses, errores y casos dudosos.	Cumple los acuerdos y las normas de conducta establecidos e informa a su superior de sus propios errores.	Informa de un posible conflicto de intereses por iniciativa propia y solicita que se revise la situación antes de que se tome una decisión.	Establece las normas de integridad de la organización, vela por su cumplimiento también ante las partes influyentes y explica públicamente las decisiones resultantes.
Disciplina y cumplimiento de los compromisos Cumple con los acuerdos, los procedimientos y los compromisos incluso sin supervisión, e informa con la debida antelación cuando un compromiso resulta imposible de cumplir.	Llega a la hora acordada con el trabajo acordado e informa de cualquier retraso al supervisor.	Solo se compromete con lo que es factible, realiza un seguimiento de sus propios compromisos e informa a las personas implicadas tan pronto como un plazo se ve en peligro.	Establece el estándar para un cumplimiento fiable de los acuerdos laborales y se dirige a cualquier persona, independientemente de su nivel, que incumpla dicho estándar.

Competencia	N1	N3	N5
Seguridad de la información en el proceso de trabajo Aplica medidas de seguridad en el trabajo diario, como compartir, clasificar y almacenar información de forma segura, y señala las prácticas laborales de riesgo.	Cumple las normas de seguridad relativas al intercambio y almacenamiento de información y notifica de inmediato cualquier incidente sospechoso.	Evalúa los riesgos de seguridad a la hora de establecer nuevos acuerdos laborales, adapta las medidas y aborda con los compañeros los comportamientos que suponen un riesgo para la seguridad.	Establece la política de seguridad de la información y supervisa, en toda la organización, que los procesos cumplan los requisitos establecidos.
Uso de plataformas en la nube Configura y gestiona servicios en un entorno en la nube, gestiona los permisos y los costes, y elige entre los tipos de servicios disponibles en función de los requisitos.	Utiliza los servicios en la nube existentes según las instrucciones y comunica al administrador cualquier comportamiento inusual o gasto imprevisto.	Configura de forma autónoma los servicios en la nube para una aplicación, gestiona los permisos y las copias de seguridad, y supervisa los costes y el uso.	Determina la estrategia de la organización en materia de nube y decide qué cargas de trabajo se ubican en cada lugar.
Sensibilización sobre la seguridad de la información Conoce las amenazas más habituales, como el phishing, el ransomware y el engaño; reconoce sus señales y sabe qué medidas se esperan en cada caso.	Reconoce un mensaje evidente de phishing, no hace clic en él y lo denuncia a través del canal designado.	Explica a sus compañeros cómo funcionan las amenazas, evalúa los casos dudosos de forma independiente y adapta su propio comportamiento a las nuevas amenazas.	Diseña el programa de sensibilización de la organización, mide su eficacia y adapta el enfoque en función de los resultados obtenidos.
Aprender de los errores y los incidentes Tras un error o un incidente, investiga lo ocurrido, identifica la causa sin atribuir culpas y modifica el método de trabajo en ese aspecto.	Comunica inmediatamente sus propios errores al supervisor y repite la tarea siguiendo las instrucciones corregidas.	Analiza sus propios errores y los del equipo, debate abiertamente las causas en la reunión de trabajo y adapta los acuerdos.	Garantiza que los incidentes se notifiquen de forma segura en toda la organización, que se analicen sus causas de manera estructurada y que las lecciones aprendidas se incorporen a las políticas y normas.

Competencia	N1	N3	N5
Actualidad profesional y bibliografía especializada Se mantiene al día de los avances en su propia profesión a través de la bibliografía, las directrices y las redes, e integra los nuevos conocimientos relevantes en su propia práctica.	Lee la información profesional recibida e identifica qué parte es relevante para su propio trabajo.	Realiza un seguimiento estructurado de las fuentes y las directrices, evalúa su calidad y adapta su propio método de trabajo a los nuevos conocimientos.	Evalúa la situación actual del sector, sopesa los resultados contradictorios de las investigaciones y determina qué directrices seguirá la organización a partir de ahora.
Redacción de documentación técnica Redacta manuales, documentación de apoyo y registros de decisiones que un lector sin conocimientos previos pueda seguir paso a paso y que se mantengan actualizados.	Rellena una plantilla de documentación con los pasos de una tarea y hace que un compañero revise el texto.	Redacta la documentación completa de un sistema o proceso, la prueba con un lector que no esté familiarizado con el tema y gestiona las distintas versiones.	Establece la norma de documentación de la organización y garantiza que la documentación forme parte de cada entrega.
Administración y supervisión de sistemas Mantiene los sistemas en funcionamiento gestionando la configuración, las actualizaciones y los permisos; configura la supervisión y toma medidas ante las alertas antes de que los usuarios se vean afectados.	Realiza tareas de mantenimiento programadas y actualizaciones de acuerdo con el manual de procedimientos, e informa de las desviaciones en las señales de supervisión.	Gestiona de forma autónoma un entorno de sistemas, establece umbrales de supervisión y elimina las causas recurrentes de las interrupciones.	Establece las normas de administración y supervisión de la organización y decide el diseño del entorno del sistema.
Gestión de versiones e implementación Planifica y lleva a cabo la implementación de nuevas versiones, comprueba el funcionamiento antes y después, y se asegura de que siga siendo posible revertir los cambios.	Lleva a cabo las fases de un plan de implantación e informa de inmediato cuando una de ellas no da el resultado esperado.	Elabora un plan de implantación con una opción alternativa, coordina la iniciativa con las partes interesadas y comprueba, tras la implantación, que el servicio funcione correctamente.	Establece la política de lanzamiento de la organización, decide los plazos de implementación y mejora de forma estructural el plazo de ejecución de los cambios.

Competencia	N1	N3	N5
Automatización de procesos Analiza un proceso de trabajo recurrente, desarrolla o encarga la automatización de sus pasos y comprueba que el resultado siga siendo fiable.	Ejecuta un proceso de automatización ya existente e informa cuando el resultado difiere de lo esperado.	Describe un proceso por pasos, automatiza los pasos repetitivos e incorpora controles de errores y excepciones.	Determina la estrategia de automatización de la organización y decide qué procesos se automatizan y cuáles no.
Organización en situaciones de emergencia y crisis Actúa de acuerdo con los planes de crisis durante los incidentes, desempeña una función en la organización de crisis y se encarga de la evaluación de la situación, la toma de decisiones y la documentación.	Conoce su función en el plan de emergencia y lleva a cabo las tareas asignadas siguiendo las instrucciones durante un simulacro.	Desempeña de forma autónoma una función en un equipo de crisis, mantiene actualizada la visión general de la situación y se asegura de que se registren las decisiones.	Diseña la organización de crisis y el ciclo de formación y simulacros, y dirige la evaluación tras una emergencia real.
Llamadas de asistencia y contacto telefónico Gestión de los contactos con los clientes por teléfono y chat siguiendo una estructura fija, con preguntas controladas y un cierre que incluya un acuerdo concreto.	Responde según el guion, registra la consulta en el sistema y transfiere la llamada al compañero adecuado.	Resuelve consultas poco habituales en una sola llamada, mantiene la duración de la llamada bajo control y resume de forma clara el acuerdo alcanzado.	Diseña modelos de conversación y normas de calidad para el centro de atención al cliente y revisa las grabaciones para apoyar la formación y la elección de sistemas.
Clasificación y conservación de datos Clasifica la información según su carácter sensible y su importancia, vincula a ella los plazos de conservación y garantiza que la eliminación y el archivo se lleven a cabo efectivamente.	Asigna una etiqueta de clasificación de acuerdo con el esquema y remite los casos dudosos al administrador.	Determina la clasificación y el plazo de conservación de un flujo de información y comprueba si la depuración se lleva a cabo según lo previsto.	Diseña la política de clasificación y retención de la organización y la tiene en cuenta en las auditorías y la supervisión.

6 Métodos de evaluación y validez

Las valideces son las estimaciones metaanalíticas corregidas de Sackett, Zhang, Berry y Lievens (2022), publicadas en la revista *Journal of Applied Psychology*, que sustituyen a las cifras anteriores de Schmidt y Hunter (1998). La dispersión es tan importante como la media: con una desviación estándar elevada, la validez varía considerablemente según el contexto.

Método de medición	rho	SD	De qué se trata
Simulación	-	-	Situación laboral simulada, normalmente en formato digital, con una puntuación estandarizada.
Centro de evaluación	**0.29**	**0.09**	Múltiples ejercicios, múltiples evaluadores y puntuación por dimensiones.
Prueba de muestra de trabajo	**0.33**	**0.09**	El candidato realiza una muestra de trabajo representativa en condiciones estandarizadas.
Cuestionario de personalidad	**0.40**	**0.15**	Autoevaluación de las preferencias de comportamiento. En hrmforce, el «Big Fifty» y el «15PF».
Prueba de conocimientos	**0.40**	**0.13**	Prueba de conocimientos declarativos sobre el puesto, que suele elaborarse a medida para cada cliente.
Situational Judgement Test	**0.12**	**0.11**	Escenario con opciones de respuesta, evaluado en función de los conocimientos o la tendencia conductual.
Portafolio o pruebas	-	-	Una recopilación de trabajos o resultados anteriores, evaluados según criterios fijos.

7 Instrumentos de evaluación para este puesto

Instrumento hrmforce	Competencias	Qué mide
Prueba de muestra de trabajo	**14**	Muestra de trabajo representativa en condiciones estandarizadas
Prueba de conocimientos (específica para cada cliente)	**12**	Prueba de conocimientos profesionales, adaptada a cada cliente
Competency Check	**5**	Evaluación de competencias a nivel conductual
360 Feedback	**4**	Múltiples evaluaciones basadas en indicadores de comportamiento
Big Fifty	**3**	Cuestionario de personalidad, 150 ítems, 25 factores

Instrumento hrmforce	Competencias	Qué mide
Cartera	**3**	Evaluación del trabajo previo según criterios fijos
Ability Scan	**2**	Prueba de aptitud: habilidades de razonamiento verbal, numérico y abstracto
15PF	**2**	Perfil de personalidad, una alternativa más concisa al «Big Fifty»
Mental Resilience (4C)	**1**	Resiliencia mental según el modelo 4C
Big Fifty (Escala de Integridad)	**1**	
Entrevista estructurada	**1**	Entrevista conductual con una estructura fija
Communication Styles	**1**	Estilo de comunicación preferido

8 Cómo utilizar este perfil

1. Acuerde el perfil con el responsable de contratación antes de evaluar al primer candidato. Los cambios en la ponderación realizados a posteriori hacen que el resultado sea insostenible.
2. Seleccione el método de evaluación para cada competencia en la columna «Método de evaluación». Combine un máximo de tres métodos por candidato.
3. Calibre a los evaluadores en una sesión de dos horas utilizando los puntos de referencia del capítulo 5. Los puntos de referencia sin una formación previa de los evaluadores resultan de escasa utilidad.
4. Rellene la calculadora de compatibilidad y comente las carencias en la conversación sobre desarrollo. Los tipos A y G son criterios de selección, no objetivos de desarrollo trimestrales.

Fuente: hrmforce Skills Framework 2.0, versión 2.0.0, creada el 2026-09-08. Correspondencias con ESCO v1.2.1, O*NET 31.0, Lightcast Open Skills, SFIA 9, DigComp 3.0, EntreComp, LifeComp, GreenComp, AILit, WEF Future of Jobs 2025, ISCO-08 y la clasificación profesional holandesa del CBS (BRC 2014, edición 2025). Este perfil es un punto de partida, no una norma: adáptelo a su propia organización antes de basarse en él para la selección.