



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
M E D E L L Í N

Informe de Práctica Profesional

Elaborado por:

Daniel Andrés Muñoz Giraldo
Practicante en EMTELCO S.A.S

Tutor de prácticas:

Camilo Andres Florez

Jefe inmediato:

Laura María Vélez

**Universidad Santo Tomas
Medellín
2018**



Tabla de contenido

Introducción	2
Resumen ejecutivo	3
Descripción de Emtelco S.A.S	4
○ Nombre o razón social:	4
○ Objeto social:	4
○ Misión:	4
○ Visión:	4
○ Valores:	4
Área de desempeño	4
Equipo de trabajo:	4
Planteamiento del problema	5
Justificación	5
Objetivo General:	6
Objetivos Específicos:	6
Funciones Laborales	7
Metodología	7
Resultados de aprendizaje	8
Recomendaciones	8
Conclusiones	9



Introducción

Este trabajo se justificará las actividades que se realizan en la empresa Emtelco S.A.S. como practicante en el área de seguridad de la información como proyecto final de grados, en este, se evidencia la implementación de conceptos y herramientas aprendidas en las clases de telecomunicaciones de la Universidad Santo Tomas.

El informe es realizado específicamente en el área de seguridad de la información de la empresa Emtelco, esta área es una de las más importantes yaqué cuida y protege la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad la información de los clientes, y de la misma empresa, es decir, esta área es quien otorga o deniega permisos de navegación de los asesores sin afectar las operaciones, brindándoles soluciones en el menor tiempo.

En resumen, se ejecutan tareas permanentes en el programa de seguridad para que no se obstruya la información del asesor y este pueda seguir su operación sin ningún percance en el sistema, y así regular la navegación logrando un ahorro en el consumo de ancho de banda y esto generaría más rendimiento a la empresa.



Resumen ejecutivo

Emtelco S.A.S cuenta con más de 15 años de experiencia ofreciendo soluciones de BPO y Contact Center a clientes corporativos que han confiado en su asesoría experta para el desarrollo y mejoramiento de sus procesos de preventa, venta y posventa; generando más valor para sus negocios y asegurando que sus usuarios finales sientan experiencias excepcionales con su marca en cada punto de contacto.

Actualmente, Emtelco S.A.S diseña soluciones de BPO para conectar clientes corporativos con sus usuarios finales a través de diferentes servicios: Servicio al Cliente, Venta, Cobranzas, Back Office y Mesa de Servicios, esto por medio de diferentes canales: telefónicos, virtuales y presenciales.

Por lo anterior la compañía Emtelco S.A.S para poder llevar acabo sus múltiples tareas cuenta con un talento humano motivado al logro, una infraestructura física y tecnológica capaz de soportar las actividades conexas de su negocio, además proveer asistencia técnica y protección de la seguridad de la información de cada uno de sus clientes que tiene la empresa, siendo esta parte fundamental para cerrar el ciclo de relacionamiento y generar experiencias memorables.



Descripción de Emtelco S.A.S

- **Nombre o razón social:** Emtelco S.A.S.
- **Objeto social:** La Sociedad tiene como objeto principal, prestar servicios de tercerización de procesos de negocios (BPO) por su sigla en inglés y Contact Center, incluyendo sin limitarse a ello, los siguientes:
 - Gestión de procesos de soporte en front office y back office
 - Procesos de gestión y administración de información.
 - Gestión de procesos tecnológicos
 - Procesos de gestión del talento humano
 - Gestión de servicios de contabilidad y finanzas.
 - Alquiler de infraestructura física y/o técnica y/o tecnológica asociada a los servicios de la sociedad.
- **Misión:** Liderar la adopción del estilo de vida digital en Colombia
- **Visión:** Facilitar la construcción de una vida de prosperidad y bienestar.
- **Valores:** Pasión – Confianza – Integridad – Innovación – Simplicidad

Área de desempeño: área de seguridad de la información

Equipo de trabajo:

- Coordinadora de seguridad de la información
- Analista de seguridad de la información
- Analista de proyecto
- Profesional de continuidad
- Analista de seguridad de la información
- Auxiliar de seguridad de la información
- Constructor de Tecnología
- Practicante de seguridad de la información
- Practicante Desarrollador de Software



Planteamiento del problema

La seguridad de la información, del dinero y activos son tres ámbitos que se encuentran en la misma línea de la seguridad. Fortalecer estos factores, a veces requiere de mucho trabajo, el cuidado, divulgación o destrucción no autorizada. El significado de dichas palabras es diferente, pero todos persiguen la misma finalidad que es proteger la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información sensible de la organización.

Justificación

Realizar correctamente la **Gestión de la Seguridad de la Información** quiere establecer y mantener los programas, los controles y las políticas de seguridad que tienen la obligación de conservar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información de la empresa.

- **Confidencialidad:** es la propiedad de prevenir que se divulgue la información a personas o sistemas no autorizados.
- **Integridad:** es la propiedad que busca proteger que se modifiquen los datos libres de forma no autorizada.
- **Disponibilidad:** es una característica, cualidad o condición de la información que se encuentra a disposición de quien tiene que acceder a esta, bien sean personas, procesos o aplicaciones.



Objetivo General:

Determinar los parámetros generales para que la información que maneja Emtelco, bien sea propia, en custodia, o compartida con terceros cumpla con los siguientes criterios:

- Sea protegida contra modificaciones no autorizadas realizadas con o sin intención.
- Sea accedida y usada solo por aquellos que tienen necesidad legítima para la realización de sus funciones del cargo y del negocio.
- Esté disponible cuando sea requerida y sea utilizada exclusivamente para los propósitos para los cuales fue obtenida.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar el desarrollo, implantación, mantenimiento y cumplimiento de la Seguridad de la Información por medio de un Sistema de Gestión de Seguridad que la despliegue.
- Proteger la imagen, el buen nombre, patrimonio e intereses de Emtelco y sus Clientes.
- Fundamentar la gestión de riesgo en los activos para la protección de la información.
- Fundamentar el establecimiento de los lineamientos de Seguridad de la Información.
- Fortalecer la cultura y toma de conciencia en protección de la información.



Funciones Laborales

Las funciones corporativas en el área de la Seguridad de la Información se establecen de acuerdo a las normas establecidas por gobierno, las normas internas de la empresa y las peticiones internas de los clientes que contratan los servicios de la compañía, al ser parte de esta área se adquiere una gran responsabilidad a nivel administrativo, dado que, en todo momento se debe tomar decisiones correctas y con los argumentos necesarios los cuales están ligados a las buenas practicas aprendidas en la universidad y aplicándolas en el entorno laboral mejorando y proponiendo mejores cambios para las labores asignadas.

Funciones

- Monitoreo de equipo que contengan su respectivo antivirus instalado y actualizado.
- Permisos de usuario administradores locales y administrado de red.
- Monitoreo consumo de canal.
- Auditorías internas de entornos PCI.
- Permisos de navegación.
- Desbloqueo de dispositivos móviles.
- Habilitación de páginas Web.
- Publicaciones de páginas web corporativas.
- Gestión de VPN corporativa.
- AntiSpan

Metodología implementada

La administración de información se gestiona en un entorno de total confidencialidad, siempre brindando la seguridad de los datos más sensibles que tiene las organizaciones no solo a nivel de la empresa de sus equipos y tecnologías que utiliza, sino que también en el manejo de la información de sus empleados y clientes, los cuales se tiene acceso a estos y su proceso de manipulación pasa por regulaciones de seguridad los cuales se deben cumplir.

Las labores asignadas se atienden de forma confidencial, se debe gestionar respaldando siempre los datos, no se deben compartir en ningún medio de información que sea accesible al público, ya que generaría afectaciones no solo para el usuario sino que también para la compañía con el apoyo de los recursos que tiene la compañía se asegura un buen manejo de los datos seguros en todo momento, los monitoreo que se realizan siempre pasa por controles de cambio establecidos los cuales indican las novedades que se van a realizar en servidores o en la red para así generar la menor disponibilidad y afectación en la operación.



Resultados de aprendizaje

- Se aprende como se puede disminuir el consumo de ancho de banda de una compañía.
- Se fortalece los conocimientos previos que se tenían de la universidad respecto a la seguridad de los equipos con el manejo de firewall.
- Se aprende a manejar entornos PCI
- Se fortalece los conocimientos de los puertos seguros vistos en clases aplicándolos en las labores de monitoreo constante de conexiones seguras hacia los servidores de la compañía.
- Se aprende de la administración de la seguridad de la información.
- Se adquiere experiencia en el manejo de personal.
- Se aprenden nuevos términos de ingeniería y seguridad.

Recomendaciones

Se recomienda para próximos practicantes en el área de la seguridad de la información tener presente las recomendaciones de sus jefes directos cuando se le asignan las tareas, ya que, por muy fácil que sea está ligada a unos procesos de seguridad los cuales se deben de cumplir en su totalidad, para un buen desempeño en la organización se debe de tener algunos conceptos previos de seguridad y una disposición de aprender nuevos conceptos y formas de realizar las tareas de forma óptima.

- Recomendable estudiar un poco los conceptos de seguridad y las aplicaciones que existen.
- Seguir al pie de la letra las recomendaciones de seguridad Informática que tenga la compañía.
- Realizar cronograma de mejoras en torno a las falencias que se vayan encontrando en la compañía.
- Aprender a trabajar en equipo es una parte fundamental.
- Total confidencialidad en las labores que realiza diariamente.



Conclusiones

Se aprende mucho cuando se pasa del mundo estudiantil al mundo laboral, se empieza a entender todos los conceptos que se ven de forma teórica en la universidad aplicándolos en el entorno laboral, se empieza a manejar informes, conceptos, practicas etc, adquiridos que sirven como base que nos ayudan a desenvolvernó en la compañía

Los conocimientos que brindan la universidad en el ámbito de la seguridad no es muy extensa, dado que, es un curso pequeño en comparación de lo que se vive en las empresas y en la vida cotidiana pero sirve para tener un conocimiento previo de lo que se habla y se gestiona en cualquier empresa donde tengan un área de seguridad Informática.