

Informe Final De Pasantía BTG Pactual

Catalina Álvarez Bedoya

Universidad Nacional Abierta Y A Distancia - UNAD
Escuela De Ciencias Básicas, Tecnología E Ingeniería - ECBTI
Ingeniería De Sistemas
CEAD Medellín
2022

Agradecimientos

Los agradecimientos son pocos para lo mucho que he logrado durante este tiempo siendo parte de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Es importante comenzar por mi familia, agradecer todo el apoyo brindado y el acompañamiento que me dieron en cada una de las situaciones presentadas durante mi período académico.

Agradecer a la universidad por los permitirme ser parte de ese gran grupo de estudiantes, tener la oportunidad de formarme en su metodología y sus tutores, por brindarme grandes conocimientos y un apoyo constante en el desarrollo de cada una de las actividades. Ser parte de la UNAD me hace sentir orgullosa porque es una oportunidad enorme de asumir mis responsabilidades personales y académicas, principalmente lograr equilibrar cada ámbito de mi vida a través de la metodología que ofrece la universidad.

Gracias a BTG Pactual por permitirme poner en práctica mis conocimientos y darme el espacio para sumarlos con mi experiencia mediante las actividades realizadas durante la pasantía, gracias al apoyo de mis compañeros por fortalecer las falencias presentadas y que como equipo logramos resolver. Agradecimientos a todo el equipo de trabajo por recibirme como parte de ellos y ayudarme a ampliar y fortalecer mis conocimientos y experiencias, por darme la oportunidad de conocerlos y compartir el mundo de los sistemas con grandes profesionales.

Dar gracias a Dios no es lo menos importante, al contrario... lo menciono al final de mis agradecimientos porque él conoce todo mi proceso, me ha acompañado en todo momento y me ha permitido estar aquí para disfrutar mis logros obtenidos, siendo mi principal anfitrión en esta celebración de mi objetivo alcanzado.

Contenido

Lista de Tablas	6
Lista de Figuras	7
Introducción	9
Resumen	11
Abstract	12
Justificación	13
Objetivo general	16
Objetivos específicos.....	16
Información General de la Empresa	17
Razón social.....	17
Actividad Económica.....	17
Reseña Histórica.....	17
Visión General.....	20
Valores	20
Principios.....	20
Área de Tecnología	22
Desarrollo de las actividades realizadas en la pasantía	25
Gestión de Incidentes y Requerimientos.....	25

Gestión de Accesos	28
Gestión de Inventario	35
Gestión de Informes en JIRA (herramienta de casos)	38
Mesa de Ayuda	42
Limitaciones confrontadas en la práctica.....	48
Aportes de la Empresa al pasante.....	49
Aportes del pasante a la Empresa	49
Conclusiones y recomendaciones.....	50
Bibliografía	51

Lista de Tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades -----25

Lista de Figuras

Ilustración 1. Estructura de Infraestructura y soporte -----	22
Ilustración 2. Organigrama Infraestructura y Soporte -----	23
Ilustración 3. Infraestructura, plataformas y servicios -----	24
Ilustración 4. Evidencia Procedimiento Gestión de Incidentes -----	26
Ilustración 5. Bitácora de Incidentes Generales -----	27
Ilustración 6. Matriz de Escalamiento de Incidentes-----	27
Ilustración 7. Evidencia Procedimiento Gestión de Requerimientos - ARUS -----	28
Ilustración 8. Evidencia Procedimiento Gestión de Accesos-----	29
Ilustración 9. Aplicaciones internas de negocio BTG Pactual-----	30
Ilustración 10. Evidencia Accesos Directorio Activo -----	30
Ilustración 11. Grupos de Seguridad del Directorio Activo para Bases de datos -	31
Ilustración 12. Ejemplo elaboración de script para permisos en Bases de Datos	32
Ilustración 13. Evidencia Accesos JIRA -----	33
Ilustración 14. Ejemplo Procedimiento de creación, Modificación y Cancelación de Cuentas en SET-FX -----	34
Ilustración 15. Evidencia Procedimiento Gestión de Activos -----	35
Ilustración 16. Ejemplo Formato de asignación y/o retiro de activos tecnológicos -----	36
Ilustración 17. Ejemplo Instructivo de Reporte de Robo de Equipos-----	37
Ilustración 18. Evidencia archivo de inventario consolidado -----	38

Ilustración 19. Evidencia Informes automatizados JIRA-----	39
Ilustración 20. Evidencia Categorías de Requerimiento en JIRA -----	40
Ilustración 21. Evidencia Categorías de Incidentes en JIRA -----	41
Ilustración 22. Evidencia Grupos en JIRA-----	42
Ilustración 23. Medios de comunicación TI – BTG Pactual-----	43
Ilustración 24. Evidencia Conexión Videoconferencias-----	44
Ilustración 25. Formatos Gestión Usuarios BVC -----	45
Ilustración 26. Evidencia Tickets de un nuevo empleado -----	46
Ilustración 27. Evidencia Tickets de retiro de empleado -----	47
Ilustración 28. Evidencia de Comunicados enviados-----	47

Introducción

La pasantía son prácticas profesionales desarrolladas por personas que están culminando sus estudios y de esa manera ganar experiencia laboral. El objetivo de la pasantía es que el estudiante ponga en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de estudio, la idea es que la persona adquiera capacitación para desempeñarse en un puesto de trabajo.

Las ventajas de la pasantía son que permite al estudiante conocer el ámbito donde desempeñará su profesión, podrá hacer contactos profesionales y entenderá mejor como aplicar sus conocimientos en un ambiente laboral. Las desventajas se presentan principalmente por parte de las empresas en tema de contratación y remuneración.

En mi concepto, la elección de realizar una pasantía como opción de grado me permite fortalecer los conocimientos adquiridos en la universidad durante todos estos años y fundamentalmente fortalecer mi experiencia en el mundo laboral y de tecnología. Es importante expresar que para mí la ingeniería de Sistemas no es solo programación y/o virtualización, sino que un ingeniero también hace parte de procesos operativos tan importantes como desarrollar una aplicación.

En este documento planteo el desarrollo de actividades propuestas en mi plan de trabajo donde se desarrollan actividades de nivel operativo y administrativo en el área de tecnología, permitiéndome participar en la elaboración e implementación de

procedimientos de Gestión de Incidentes y Requerimientos, Gestión de Accesos, Gestión de Inventario, Gestión de Informes en JIRA (herramienta de casos), Mesa de Ayuda, Soporte Técnico, Gestión de Base de Datos, Networking y servicios de infraestructura.

Considero que con todo lo aplicado durante la pasantía se cumplió con los objetivos y resultados planteado, mejorando los procesos actuales frente a la gestión documental y operativa del área en relación con las necesidades de las demás áreas.

Con todo lo anterior, se dejan procedimientos implementados y divulgados que se suman al mejoramiento en los tiempos de respuesta y niveles de servicio, adicionalmente se cumple a cabalidad con las funciones diarias asignadas, se mejoran los procesos de gestión de activos para facilitar la actualización de asignación, retiros, compras y bajas, y por último, se crea informes automatizados para la gestión de informes de JIRA permitiendo la visualización global del progreso y gestión de los requerimientos e incidentes de tecnología.

Resumen

El informe tiene como finalidad evidenciar las actividades realizadas durante el tiempo de pasantía en BTG Pactual, donde permita demostrar las mejoras aplicadas en los procesos actuales y compartir como se realizaban anteriormente para resaltar la importancia de las tareas ejecutadas. Igualmente es importante evidenciar la aplicación de los conocimientos académicos durante este proceso de práctica.

Palabras Clave: Infraestructura, soporte, ingeniería, procesos, procedimientos, tecnología, información, sistemas

Abstract

The purpose of the report is to show the activities carried out during the internship time at BTG Pactual, where it allows demonstrating the improvements applied in the current processes and sharing how they were carried out previously to highlight the importance of the tasks carried out. It is also important to demonstrate the application of academic knowledge during this practice process.

Keywords: Infrastructure, support, engineering, processes, procedures, technology, information, systems

Justificación

La información como eje fundamental en la toma de decisiones de las diferentes compañías, obliga a que se tengan claramente definidos los procedimientos, protocolos y documentación requerida para llevar a cabo las diferentes actividades de negocio que le permitan ser competitivos, ágiles, oportunos y poder conocer y controlar sus procesos internos; lo que les permite tener un control más detallado de lo que ocurre con la empresa. La integridad de la información se hace fundamental por ende se debe administrar con efectividad y mucha responsabilidad. Teniendo en cuenta lo anterior, la metodología ITIL (Information Technology Infrastructure Library) hace parte fundamental para el desarrollo de la pasantía, pues nos permite garantizar la calidad del control de cambios y desarrollo de nuevos procesos con el fin de entregar el valor agregado a los procedimientos de la compañía.

La implementación de esta pasantía nace de la necesidad que se presenta en la compañía de mejorar la documentación existente y que es requerida en diferentes procedimientos realizados en el área de tecnología. Esta documentación está enfocada en describir claramente el paso a paso que se debe llevar por parte de las diferentes partes involucradas en las actividades diarias de Soporte, apoyo y solución de requerimientos que tienen impacto en la operación de la compañía en general. Así mismo con la elaboración, aprobación y seguimiento de estos procedimientos se pueden identificar los roles y responsabilidades del talento humano del área de

tecnología y de esta manera poder hacer el seguimiento correcto y oportuno de las actividades desarrolladas. Con la definición de procedimientos y responsabilidades se logra optimizar y agilizar las diferentes tareas y de esta manera minimizar al máximo los reprocesos y errores que se estén o puedan presentar. De igual manera permite tener un mayor control de los procesos y procedimientos para brindar un mejor servicio y mejores tiempos de respuesta al usuario final.

Es de gran importancia ampliar las capacidades del área de tecnología por medio de procedimientos eficaces, estables y correctamente funcionales para tener claridad en la atención de los requerimientos e incidentes y brindar un tiempo de solución cada vez más ágil y oportuna.

Además, estos procedimientos y documentación pretenden brindar información, clara y precisa y confiable que soporte y apoye la generación de informes de gestión automatizados que faciliten la toma de decisiones por parte de la gerencia de Tecnología.

Entre los aspectos importantes del enfoque que se le ha dado a la pasantía, es ganar mayor control en la gestión de inventarios, ya que actualmente por el movimiento constante de puestos de trabajo se ha convertido en un reto importante mantener actualizados los diferentes inventarios que conforman todo el equipamiento y necesidades de actualización de la infraestructura tecnológica. Así mismo el control correcto y la información real de inventarios permite a la compañía tomar las decisiones correctas en cuanto a la adquisición, actualización y baja de equipos.

Otro aspecto importante que busca el apoyo de la pasantía en la compañía, es apoyar el proceso de gestión de usuarios, donde se busca generar un informe inicial de los usuarios, roles y permisos existentes que permitan una revisión con los actuales líderes de cada área, para tomar decisiones en relación a continuidad, eliminación y modificación de permisos de cuentas de usuario, cuentas de aplicación y permisos y accesos que han perdido control, lo que genera vulnerabilidades al interior de la compañía y requieren la toma de decisiones a nivel interno en el área de Tecnología.

A nivel personal, considero la realización de la pasantía en BTG Pactual me podrá brindar información, conocimientos y experiencia valiosa y una importante oportunidad para poner en práctica los conocimientos adquiridos durante los semestres aprobados en la universidad. Así mismo me permite lograr un desenvolvimiento considerable en el ambiente laboral que permita un crecimiento personal y profesional.

Objetivo general

Concretar los procedimientos de la compañía con las buenas prácticas de ITIL (Information Technology Infrastructure Library), haciendo los procesos más eficientes y facilitando al cliente informes de gestión automatizados para la toma de decisiones.

Objetivos específicos

Actualizar los procedimientos actuales de Gestión de Incidentes y Requerimientos, Gestión de Accesos y Gestión de Inventarios para mejorar los procesos del área tecnología cumpliendo con los estándares de ITIL.

Implementar nuevos informes de manera automatizada para la optimización de indicadores.

Implementar los documentos de apoyo y/o manuales nuevos del procedimiento de Gestión de Accesos.

Difundir los cambios realizados en los diferentes procedimientos al personal involucrado.

Información General de la Empresa

Razón social

BTG Pactual Colombia es el banco de inversión más grande de América Latina, con presencia en los mercados más importantes del mundo (Brasil, Chile, Colombia, México, Perú, Argentina, USA, UK y Portugal).

Actividad Económica

Es un banco de inversión que fundamenta la gestión de inversiones en una plataforma integrada con soluciones diversificadas y research especializado.

Reseña Histórica

BTG Pactual, en sus 30 años de historia, se convirtió en el principal Banco de inversiones de América Latina.

Nuestra historia tuvo inicio en 1983, cuando Pactual fue fundada en Rio de Janeiro como una corredora de valores.

Desde su creación, Pactual fue administrada como una partnership (alianza), a través de la asociación firmada entre sus socios fundadores. En los 13 años siguientes, la empresa se expandió considerablemente, y se convirtió en un Banco completo, con varias oficinas esparcidas por Brasil.

En mayo de 2006, UBS AG adquirió Pactual, y creó “UBS Pactual”, la división de UBS en los países latinoamericanos. André Esteves se tornó el CEO de todas las operaciones latinoamericanas de UBS.

En julio de 2008, André Esteves y un grupo de socios dejaron UBS Pactual con el objetivo de establecer una nueva empresa con base en la misma cultura que habían implementado anteriormente en el Banco Pactual. Persio Arida y algunos directores ejecutivos de UBS también se unieron a ellos y juntos crearon, en octubre de 2008, BTG, empresa global de inversiones, con oficinas en São Paulo, Rio de Janeiro, Londres, Nueva York y Hong Kong.

El 19 de abril de 2009, BTG adquirió el Banco UBS Pactual. La operación fue concluida en setiembre de 2009, con la creación de BTG Pactual. Con la compra, los socios que habían dejado el Banco en 2008 se juntaron a los que habían permanecido en la institución a lo largo de todo el período que se siguió a su venta para UBS.

En diciembre de 2010, emitimos US\$1,8 mil millones en capital para un consorcio de respetados inversionistas internacionales y socios, lo que representa el 18,65% de BTG Pactual. El consorcio nos trajo un significativo grupo de inversionistas, lo que consolidó y expandió nuestra red global.

En 2011, adquirimos una participación del 37,64% en el Banco Panamericano, compuesta por el 51,00% de sus acciones ordinarias y el 21,97% de sus acciones preferidas.

En 2012, adquirimos Celfin, corredora de valores líder en Chile, que opera, además, en Perú y Colombia, y Bolsa y Renta, la mayor corredora en volumen de transacciones en acciones en Colombia. Celfin dispone de una amplia gama de productos y servicios en las áreas de Investment Banking, Productos y Servicios Financieros, Asset Management y Wealth Management.

En el mismo 2012, realizamos también nuestra Oferta Pública Inicial de Acciones (IPO), con la captación de R\$ 3,65 mil millones, lo que nos posiciona entre las 20 mayores compañías listadas en BM&F Bovespa. Esa operación nos garantiza mayor liquidez y refuerza nuestra sólida plataforma de negocios, que se encuentra en franca expansión.

En el 2013, El banco BTG Pactual por medio de su subsidiaria "BTG Pactual Timberland Investments Group LLC" adquirió contratos de administración forestal del Regions Timberland Group ("RTG"), una división del Regions Bank. Esta adquisición, que expande su plataforma de inversión forestal, convierte al banco BTG Pactual en el administrador independiente más grande de Latinoamérica y uno de los más grandes a nivel mundial, con compromisos y activos invertidos por cerca de US\$3 billones y un portafolio de más de 716.00 hectáreas entre Estados Unidos, Latinoamérica, Europa y Sur África. Las empresas que componen a BTG Pactual Colombia tienen grandes hitos en el trayecto de su historia del mercado financiero. Bolsa y Renta fue uno de los miembros fundadores de la Bolsa de Medellín y, posteriormente, en 2001, se convirtió en un actor esencial para la creación de la Bolsa de Valores de Colombia.

Visión General

Principal Banco de inversiones de América Latina con actuación en las áreas de Asset Management, Wealth Management e Investment Bank.

- Partnership (Alianza / Asociación) meritocrática.
- Histórico de fuerte crecimiento con riguroso control de riesgos.
- Plataforma internacional de Asset Management y alcance global.
- Conectamos a nuestros clientes con las mejores oportunidades de mercado.
- Compañía abierta, con base diversificada de accionistas

Valores

- Integridad
- Responsabilidad
- Simplicidad
- Inconformismo
- Dedicación

Principios

La excelencia de nuestro capital humano es la base de nuestro éxito.

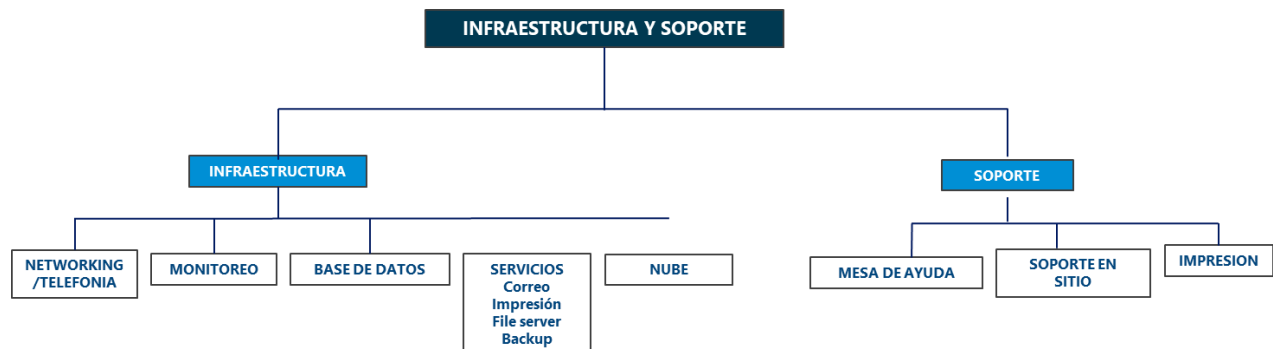
Lo que nos diferencia es nuestra cultura y el modus operandi de nuestros talentos y líderes, guiados por los siguientes principios:

- Enfoque al cliente
- Espíritu emprendedor e innovador.
- Alto rendimiento con excelencia
- Trabajo duro y proactividad
- Visión a largo plazo y ambición.
- Trabajo en equipo

Área de Tecnología

La pasantía se desarrolló dentro del área de tecnología, específicamente en infraestructura y soporte permitiendo aplicar el plan de trabajo presentado inicialmente ya que son áreas específicas dedicadas a la gestión de Incidentes y Requerimientos, Gestión de Accesos, Gestión de Inventario, Gestión de Informes en JIRA (herramienta de casos), Mesa de Ayuda, Soporte Técnico, Gestión de Base de Datos, Networking y servicios de infraestructura.

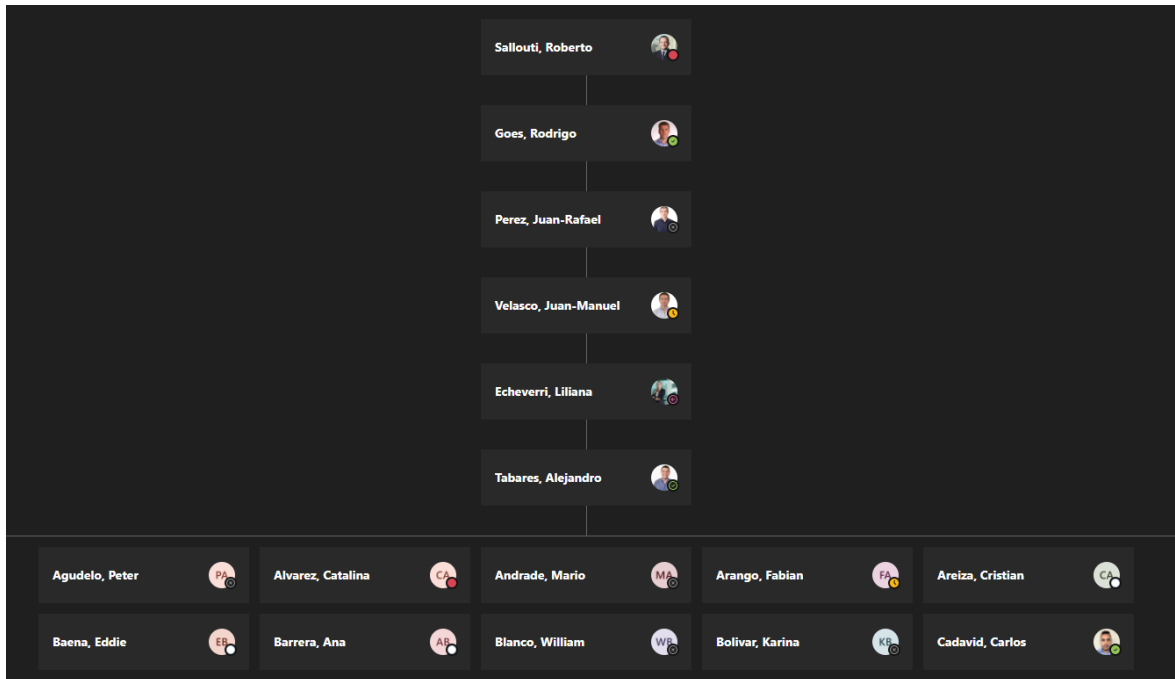
Ilustración 1. Estructura de Infraestructura y soporte



Fuente: BTG Pactual

Nota: La imagen anterior describe los equipos que conforman las áreas de infraestructura y soporte.

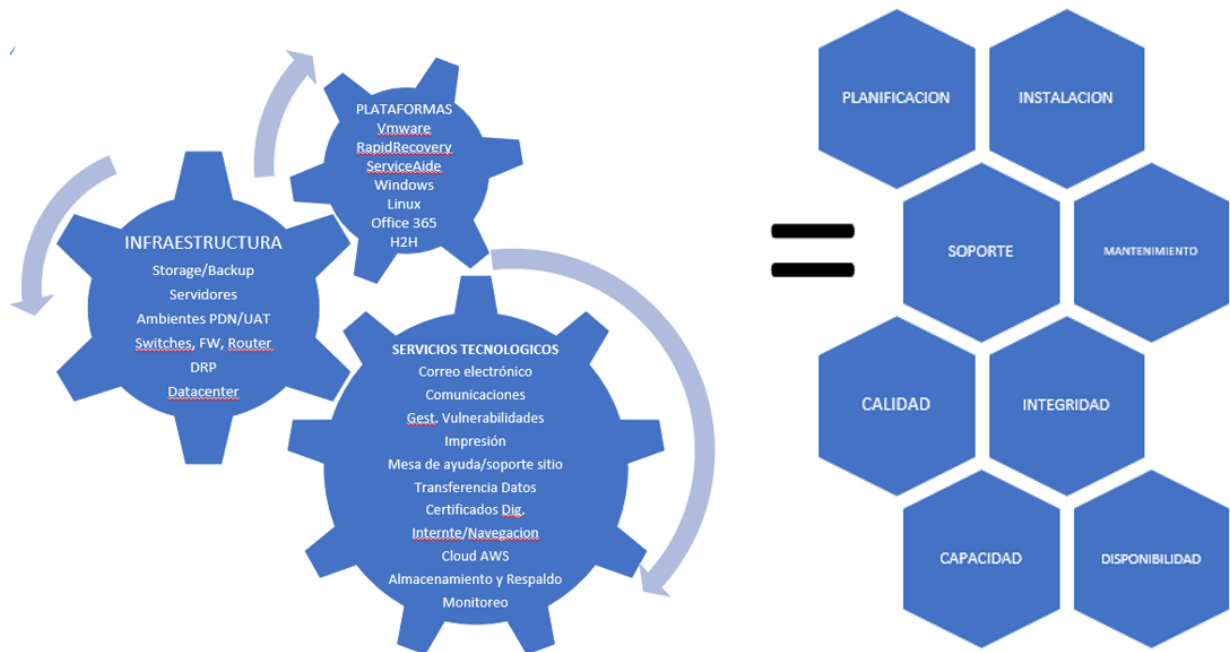
Ilustración 2. Organigrama Infraestructura y Soporte



Fuente: BTG Pactual

Nota: En la imagen anterior se evidencia la conformación del equipo de trabajo referente al organigrama corporativo.

Ilustración 3. Infraestructura, plataformas y servicios



Fuente: BTG Pactual

Nota: En la imagen anterior se relacionan los servicios que administra el área de infraestructura y las plataformas tecnológicas utilizadas por la compañía.

Desarrollo de las actividades realizadas en la pasantía

Tabla 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	MES 1	MES 2	MES 3
Gestión de Informes en JIRA (herramienta de casos)	X	X	
Gestión de Incidentes y Requerimientos	X	X	
Gestión de Inventario		X	X
Gestión de Accesos		x	X
Mesa de Ayuda / Soporte en Sitio	X	X	X

Fuente: Catalina Alvarez

Gestión de Incidentes y Requerimientos

Se procede a realizar los ajustes necesarios del procedimiento de incidentes basados en la ejecución actual de las diferentes actividades asociadas a este.

Ilustración 4. Evidencia Procedimiento Gestión de Incidentes

Procedimiento Gestión de
Incidentes Tecnológicos
IT Colombia



Procedimiento Gestión de Incidentes Tecnológicos IT Colombia

Dueño del Procedimiento
IT Colombia

Objetivo

Gestionar Incidentes que comprometan las operaciones, la seguridad y privacidad de la información, seguridad digital o seguridad informática, teniendo en cuenta los lineamientos y estándares definidos, a través de una oportuna identificación, atención y respuesta con el fin de mitigar el impacto asociado a la pérdida de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la organización.

Normas y Documentos Relacionados

- Política Gestión Incidentes Tecnológicos.
- Procedimiento de Recolección de Evidencias.
- Protocolo de Atención de Mesa de Ayuda.
- Política de Gestión de Activos de TI.
- Manual de políticas de Seguridad BTG Pactual Colombia.
- Plan de Continuidad de Negocio.
- Disaster Recovery Plan.
- Taxonomía Única Incidentes Cibernéticos – TUIC
- CBJ de la SFC P I Tit. IV Cap. V Requerimientos Mínimos para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad
- NIST SP 800-61 Computer Security Incident Handling Guide

Público Objetivo

El presente procedimiento debe ser cumplida por todos los funcionarios del área de TI de BTG Pactual Colombia.

Cualquier violación a lo establecido en este documento puede ser sancionada con acción disciplinaria, incluyendo el despido.

Fuente: BTG Pactual

Se procede con la creación e implementación de una bitácora de incidentes generales para identificar los problemas recurrentes y atender para dar una solución definitiva. Anteriormente no se contaba con este control.

Ilustración 5. Bitácora de Incidentes Generales

Fecha	Hora	Descripción	Responsable	Ticket Padre
10/09/2021	5:30 pm	Problemas ingreso a Citrix, credenciales incorrectas	Sebastian Valencia	COL-13697
23/09/2021	11:00 am	Problemas con Citrix	Alvaro Marin	COL-14574
06/12/2021	7:00am	Se informa que actualmente Brasil está presentando inconvenientes de red por lo que algunas aplicaciones se están viendo afectadas: <ul style="list-style-type: none"> •Citrix. •Outlook •Teams •Intranet. •Sharepoint. •Correos desde impresoras. 	Carlos Cadavid	COL-19614

Fuente: BTG Pactual

Igualmente se crea una matriz de escalamiento para la herramienta de casos de tecnología según la aplicación involucrada en el incidente. Anteriormente no se contaba con esta documentación.

Ilustración 6. Matriz de Escalamiento de Incidentes

ccti_id	form_names	ccti_class	ccti_category	Colombia
	Incidente	Adobe Acrobat Elements	Error	IT-Colombia-Infra-FieldService-OnSite-Med
	Incidente	Adobe Acrobat Reader	Error	IT-Colombia-Infra-FieldService-OnSite-Med
	Incidente	Adobe Flash Player	Error	IT-Colombia-Infra-FieldService-OnSite-Med
	Incidente	ALIANZA - DERIVADOS	Error del sistema	IT-Colombia-Apps-RTB-alianza
	Incidente	ALIANZA - DERIVADOS	Indisponibilidad del sistema	IT-Colombia-Apps-RTB-alianza
	Incidente	ALIANZA - DERIVADOS	Problemas de rendimiento del sistema	IT-Colombia-Apps-RTB-alianza
	Incidente	ALIANZA - DERIVADOS	Falta de Funcionalidad	IT-Colombia-Apps-RTB-alianza
	Incidente	ALIANZA - DERIVADOS	Error de Infraestructura	IT-Colombia-Apps-RTB-alianza
	Incidente	ALIANZA - DERIVADOS	Error Operativo	IT-Colombia-Apps-RTB-alianza
	Incidente	Ambientes	Error	IT-Colombia-Environment
	Incidente	Autenticacion Fuerte	Error	IT-Colombia-Apps-RTB-OTP

Fuente: BTG Pactual

Se revisa el procedimiento de requerimientos basados en la ejecución actual de las diferentes actividades asociadas a este y no se considera aplicar cambios ya que está ajustado a la realidad de la empresa, este procedimiento fue realizado por la empresa ARUS.

Ilustración 7. Evidencia Procedimiento Gestión de Requerimientos - ARUS

Responsable (revisar y aprobar)	Director de Operaciones SET	Fecha de vigencia	9/04/2019	Código	PD0077-6	Versión	3
 Objetivo	Gestionar las solicitudes de los usuarios proporcionándoles información y acceso rápido a los servicios estándar de tecnología.						
 Alcance	Este procedimiento es aplicable a las actividades desarrolladas en Mesa de Ayuda, Soporte en sitio, y los demás niveles de escalamiento requeridos.						
 Definiciones	Requerimiento	Petición de un usuario para obtener información, asesoramiento, cambio estándar o para el acceso a un servicio de TI.					
	Asignación (Escalamiento) del Servicio	Transferir el caso a otro nivel de atención ya sea por que no es competencia del actual responsable o por que no se cuenta con el nivel de producción para dicha gestión.					
	Actividad	Conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir una meta.					
	Solución	Acción tomada para resolver o acabar con una dificultad; respuesta a una duda o problema; desenlace o término de un proceso o solicitud.					
 Políticas	Servicio Reabierto	Solo se reabren servicios, cuando cumplen los siguientes parámetros: Reabierto por Calidad - Cierre del servicio equivocado. - Cierre con documentación incorrecta. Reabierto por Garantía. - Inconformidad con la solución de los casos, se cuenta con una garantía de 24 horas para reportar inconformidad					

Fuente: BTG Pactual

Gestión de Accesos

Se revisa el procedimiento de gestión de activos y no se considera aplicar cambios ya que está ajustado a la realidad actual de la empresa y sus necesidades.

Ilustración 8. Evidencia Procedimiento Gestión de Accesos

Proceso Gestión de Accesos
IT
2020



Proceso Gestión de Accesos IT Colombia

Objetivo

Declarar el conjunto de actividades y operaciones que garantizan control sobre la creación, modificación y eliminación de usuarios, accesos y privilegios a los activos de Información de BTG Pactual Sociedad Comisionista de Bolsa, garantizando el principio de acceso con el mínimo privilegio y cumpliendo con los lineamientos definidos en la política de gestión de identidades y control de acceso de la compañía.

Normas y Documentos relacionados

- Política Gestión Incidentes Tecnológicos.
- Protocolo de Atención de Mesa de Ayuda.
- Política de Gestión de Activos de TI.
- Manual de políticas de Seguridad BTG Pactual Colombia.
- Manual de asignación de licencias Azure

Público objetivo

El presente proceso debe ser cumplido por todos los funcionarios del área de TI de BTG Pactual Sociedad Comisionista de Bolsa Colombia.

Fuente: BTG Pactual

Se cumple con la atención de requerimientos de permisos en los aplicativos internos de negocio de la compañía como administradora de estas, asignando a los usuarios los perfiles necesarios para los permisos requeridos según sus funciones y áreas. Anteriormente la asignación de permisos se realizaba de manera individual lo que afectaba mucho la identificación de los permisos de cada usuario, el área de desarrollo organizó la funcionalidad de cada aplicación para asignar los permisos por perfiles y así tener un mayor control sobre el perfil de cada usuario según su área.

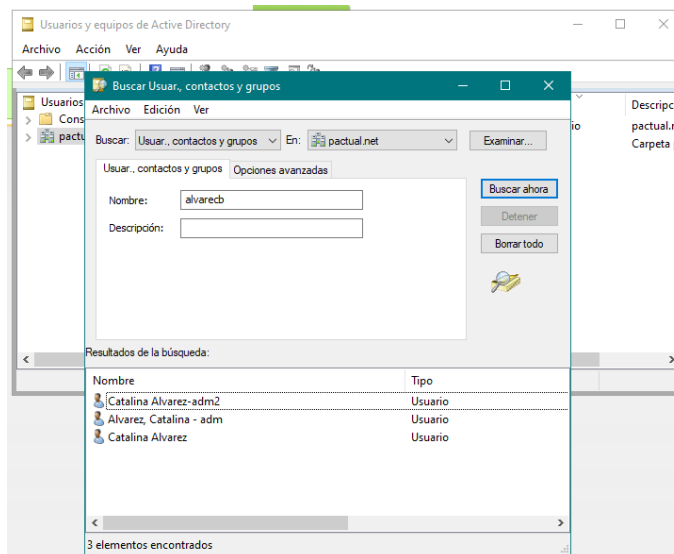
Ilustración 9. Aplicaciones internas de negocio BTG Pactual



Fuente: BTG Pactual

Se cumple con la atención de requerimientos de asignación, retiro y modificación de permisos desde el directorio activo como usuaria administradora, gestionando grupos de seguridad, grupos de correo, cuentas y contraseñas de usuario de red.

Ilustración 10. Evidencia Accesos Directorio Activo



Fuente: BTG Pactual

Se cumple con la atención de requerimientos de asignación, retiro y modificación de permisos desde bases de datos, SQL Server e instancias de pruebas mediante grupos de seguridad del directorio activo y ejecución de script. Anteriormente los permisos de bases de datos se asignan por usuario de red, el administrador de base de datos implementó el proceso de aplicar los permisos por grupos de seguridad según el área correspondiente de cada usuario, esos grupos están creados en el directorio activo y permiten preservar la seguridad de la información de cada área.

Ilustración 11. Grupos de Seguridad del Directorio Activo para Bases de datos

BASE DE DATOS	GRUPO DE SEGURIDAD CON PERMISOS	ROLES Y PERMISOS
dbA2Utils	DOMAIN\GS COL AML ONBOARDING	public, db_datareader
dbA2Utils	DOMAIN\GS COL OPERATIONS	public, db_datareader
dbA2Utils	DOMAIN\GS COL WM	public, db_datareader
dbAlianza	DOMAIN\GS COL AML ONBOARDING	public, db_datareader
dbAlianza	DOMAIN\GS COL FINANCE	public, db_datareader
dbAlianza	DOMAIN\GS COL FUND ADMINISTRATION	public, db_datareader
dbAlianza	DOMAIN\GS COL INTERNAL AUDIT	public, db_datareader
dbAlianza	DOMAIN\GS COL MARKET RISK	public, db_datareader
dbAlianza	DOMAIN\GS COL OPERATIONAL RISK	public,
dbAlianza	DOMAIN\GS COL OPERATIONS	public, db_datareader
dbAlianza	DOMAIN\GS COL WM	public, db_datareader
dbAlianza	DOMAIN\GS PMO_BD_Productivas	public, db_datareader
dbAlianza	DOMAIN\gs riesgo	public, db_datareader
dbAlianzaUtilidades_v10	DOMAIN\GS COL DBA SECURITY	public, db_datareader
dbAlianzaUtilidades_v10	DOMAIN\GS COL OPERATIONS	public, db_datareader
dbcontabilidad	DOMAIN\GS COL FINANCE	public, db_datareader
dbcontabilidad	DOMAIN\GS COL FUND ADMINISTRATION	public, db_datareader

Fuente: BTG Pactual

Ilustración 12. Ejemplo elaboración de script para permisos en Bases de Datos

```

USE [dbAlianza]

-- Este script se encarga de asignar a todos los comerciales
existentes
-- el asistente con código de receptor @CodReceptor en la tabla
[tblComercialesAsistentes]

-- Para que funcione el empleado debe estar creado en la tabla
de tblComerciales como asistente

DECLARE @idAsistente as int
DECLARE @bitActivo as bit
DECLARE @usuario as varchar(50)
DECLARE @CodReceptor as varchar(50)

SET @CodReceptor = 'SLP'

-- SELECT * FROM [dbAlianza].[dbo].[tblEmpleados] WHERE
strCodInternoEmp = @CodReceptor

-- Hasta aquí para comprobar el nombre con el código

SET @idAsistente = (SELECT TOP 1 intIdComercial FROM
[dbo].[tblComerciales]
WHERE intIdEmpleado = (SELECT
intIdEmpleado FROM [dbAlianza].[dbo].[tblEmpleados]
WHERE

```

Fuente: BTG Pactual

Se cumple con la atención de requerimientos de asignación, retiro y modificación de permisos en la herramienta de casos JIRA para el personal de TI según su perfil correspondiente. Anteriormente se usaba la aplicación ServiceAide.









Ilustración 13. Evidencia Accesos JIRA

Proyectos / Colombia / Configuración del proyecto

Personas

[Añadir personas](#)

Buscar por nombres, grupos o direcciones de correo Funciones

Nombre	Correo electrónico	Función
 aantequera@acentopartners.com	aantequera@acentopartners.com	Service Desk Cus... <input type="button" value="v"/> Eliminar
 abarberi@acentopartners.com	abarberi@acentopartners.com	Service Desk Cus... <input type="button" value="v"/> Eliminar
 adrianaastudillo@seti.com.co	adrianaastudillo@seti.com.co	Service Desk Cus... <input type="button" value="v"/> Eliminar
 agrosso@set-icap.co	agrosso@set-icap.co	Service Desk Cus... <input type="button" value="v"/> Eliminar
 Alberto Antonio Perez Paternina	alberto.perez@btgpactual.com	Service Desk Cus... <input type="button" value="v"/> Eliminar
 AD Alejandro Durango	alejandro.durango@btgpactual.com	Service Desk Team <input type="button" value="v"/> Eliminar
 AM Alejandro Morales	alejandro.morales@btgpactual.com	Service Desk Team <input type="button" value="v"/> Eliminar
 AT Alejandro Tabares	alejandro.tabares@btgpactual.com	Service Desk Team <input type="button" value="v"/> Eliminar

Fuente: BTG Pactual

Se realiza la elaboración de manuales del procedimiento de gestión de accesos de las aplicaciones más críticas de la empresa como son las de mercado que cuentan con el apoyo de los proveedores como la BVC y Set-icap. Estos manuales comprenden la creación, modificación, inactivación y cancelación de usuarios de Set-fx (Divisas), XW (Renta Variable) y Master Trader (Renta Fija). Este proceso ha sido igual desde que se implementaron estas aplicaciones en la compañía.

Ilustración 14. Ejemplo Procedimiento de creación, Modificación y Cancelación de Cuentas en SET-FX



Procedimiento de Creación, Modificación y
Cancelación de cuentas en SET-FX
Riesgo de Mercado y Liquidez
Versión: 2.0
Solo para uso Interno

5 Declaración del procedimiento

5.1 Tipo de solicitud

Existen dos tipos de solicitud:

5.1.1 Solicitud para usuarios de negocio

El procedimiento que se realiza para usuarios de negocio es el siguiente:

1. El jefe inmediato o usuario realiza una solicitud del sistema transaccional a Soporte Colombia y Riesgo de Mercado.
2. El área de TI (Soporte Colombia) remite el formato el cual se descarga de la página web de SET-FX.
3. El usuario BTG solicitante diligencia el formato y envía al área riesgo de mercado y liquidez con los documentos anexos.
 - o Formatos diligenciados y Firmados.
 - o Cédula Escaneada.
 - o Aprobación del jefe.
 - o Certificación de la AMV si aplica.
4. El área de Riesgo de mercado recibe la solicitud y realiza la siguiente validación:
 - a. Revisar tipo de usuario (Transaccional, observador, No transaccional con chat y registro)
 - i. Cumplimiento de todos los requisitos del formato y anexos.
 - ii. Enviar aprobación a TI (Soporte Colombia) para continuar con el proceso.
5. El área de riesgos de mercado o los usuarios administradores del sistema (Personal de Riesgo de Mercado) firman el formato.
6. El área de IT (Soporte Colombia) recibe el formato una vez se encuentre completamente diligenciado y lo envía a comercial@set-icap.co, junto con los anexos (cédula escaneada del usuario).
7. Una vez el responsable del área de IT (Soporte Colombia) recibe la creación del usuario por parte de SET-FX, se procede con la instalación de la aplicación, configuración del perfil y entrega de clave inicial.

5.1.2 Solicitud para usuarios administradores:

1. El jefe inmediato o usuario realiza una solicitud del sistema transaccional a Soporte Colombia y Riesgo de Mercado.
2. El área de TI (Soporte Colombia) remite el formato el cual se descarga de la página web de SET-FX.
3. El usuario BTG solicitante diligencia el formato y envía al área riesgo de mercado y liquidez con los documentos anexos.
 - o Formatos diligenciados y Firmados.
 - o Cédula Escaneada.
 - o Aprobación del jefe.
4. El área de Riesgo de mercado recibe la solicitud y realiza las siguientes validaciones:
 - a. Revisar tipo de usuario (admin - observador, admin -No transaccional con chat).
 - i. Cumplimiento de todos los requisitos del formato y anexos.
 - ii. Enviar aprobación a TI (Soporte Colombia) para continuar con el proceso.
5. El área de riesgos de mercado como usuarios administradores del sistema (Personal de Riesgo de Mercado) firman el formato, y gestiona la firma del representante legal.
6. El área de IT (Soporte Colombia) recibe el formato una vez se encuentre completamente diligenciado y lo envía a comercial@set-icap.co, junto con los anexos (cédula escaneada del usuario).
7. Una vez el responsable del área de IT (Soporte Colombia) recibe la creación del usuario por parte de SET-FX, se procede con la instalación de la aplicación, configuración del perfil y entrega de clave inicial.

Fuente: BTG Pactual

Gestión de Inventario

Se revisa el procedimiento de gestión de activos y no se considera aplicar cambios ya que está ajustado a la realidad actual de la empresa y sus necesidades.

Ilustración 15. Evidencia Procedimiento Gestión de Activos

2021



Colombia – Procedimiento Gestión de Activos de TI Technology

Objetivo:

- El objetivo de este procedimiento es el de establecer el procedimiento para la gestión de activos de TI.

Normas y Documentos Relacionados

- Política de Gestión de Activos de TI
- Política de Inventario de Dispositivos Autorizados y no Autorizados
- Política de Inventario de Software Autorizados y no Autorizados
- Procedimiento Adquisiciones y Contrataciones TI
- Política Adquisiciones y contrataciones

¿A quién aplica este procedimiento?

- Aplica para el área de TI Colombia.

Principios y Controles Asociados:


1. El/Los responsables de la elaboración del presente procedimiento también son responsables por su contenido (incluyendo revisiones periódicas) y garantizarán que las tareas delegadas a los funcionarios responsables de implementar esta política acepten tal responsabilidad.
2. El/Los responsables de implementar este procedimiento también son responsables de evaluar periódicamente el cumplimiento de este, en otras palabras, si el procedimiento está siendo seguido correctamente.

Infracciones a este procedimiento podrían resultar en acciones disciplinarias, inclusive el despido.

Fuente: BTG Pactual

Se realiza la actualización de los instructivos y formatos del procedimiento de Gestión de activos según las necesidades actuales de la compañía, se divulgaron a los usuarios implicados en el proceso para su retroalimentación. A continuación, se comparte un ejemplo del formato e instructivo de gestión de activos:

Ilustración 16. Ejemplo Formato de asignación y/o retiro de activos tecnológicos

		CONTROL DE ASIGNACIÓN Y/O RETIRO DE ACTIVOS TECNOLOGICOS						F0212-6_V2 19/10/2016			
								Acceso: Confidencial			
GESTIÓN A REALIZAR <input type="checkbox"/> ASIGNACIÓN DE ACTIVO <input type="checkbox"/> DEVOLUCIÓN DE ACTIVO <input type="checkbox"/> PRESTAMO <input type="checkbox"/> RECAMBIO							NO. SERVICIO: CIUDAD : SEDE: BTG PACTUAL				
INFORMACIÓN DE APODERADO DEL ACTIVO											
FECHA DEVOLUCIÓN	NOMBRE QUIEN ENTREGA	CEDULA	AREA	PISO	EXT	CARGO	NOMBRE DE QUIEN TENIA EL EQUIPO ASIGNADO				
FECHA ASIGNACIÓN	NOMBRE DE QUIEN RECIBE	CEDULA	AREA	PISO	EXT	CARGO	NOMBRE A QUIEN SE ASIGNA EL ACTIVO				
INFORMACIÓN DE ACTIVOS TECNOLÓGICOS											
ACTIVOS ASIGNADOS	PLACAS	TIPO DE ACTIVO	MARCA	MODELO	SERIAL No	NOMBRE MAQUINA	SO	PROCESADOR	CAPACIDAD DD	RAM	OBSERVACIONES
ACTIVOS RETIRADOS	PLACAS	TIPO DE ACTIVO	MARCA	MODELO	SERIAL No	NOMBRE MAQUINA	SO	PROCESADOR	CAPACIDAD DD	RAM	OBSERVACIONES
Nota: Cuando se trate de una renovación tecnológica se deben diligenciar tantos los activos que se retiraron como los que se asignaron.											
FIRMA USUARIO _____ NOMBRE DE USUARIO: _____ SOPORTE QUE ENTREGA: _____ F0008-1_V5 Acceso: Interno											

Fuente: BTG Pactual

Ilustración 17. Ejemplo Instructivo de Reporte de Robo de Equipos



REPORTE DE ROBO DE EQUIPOS
DE CÓMPUTO
DA BTG XX_V1
Version: 1.0
Solo para uso interno



COL – REPORTE DE ROBO DE EQUIPOS DE COMPUTO

Categoría: TI

Procedimiento

1 Objetivo

Definir el procedimiento para la gestión del reporte por robo de equipos de cómputo asignado a los usuarios de BTG.

2 Alcance

Aplica a todo el personal y unidades de BTG Pactual Colombia.

3 Definiciones

N/A

4 Responsable

Director de TI BTG, Líder de Soporte y Analista de Inventario.

5 Contenido

Para el reporte de robo de equipos de cómputo se seguirán los siguientes criterios:

Fuente: BTG Pactual

Anteriormente esta documentación no existía ni se tenía control de la asignación de activos a los usuarios, solo se manejaba el inventario consolidado donde se identifica que activos tiene el usuario asignado, sin embargo, muchos activos no eran identificados por la falta de control.

Se cumple con la revisión y actualización diaria del archivo de inventario consolidado que se tiene actualmente en la empresa, para aplicar los ajustes necesarios para obtener información real de la disponibilidad de activos. Actualmente este inventario es utilizado en un archivo de Excel, pero está en proceso de desarrollo una aplicación web para la gestión de activos.

Ilustración 18. Evidencia archivo de inventario consolidado

Fecha Activos asign	CODIGO ACTIVO IAP	Nombre del Eqpto	Tipo de Activo	Plata	Plata nueva	Propiedad	Estado	Responsable	Costo Usuario	Costo de Costos	Age	País	Stado	Marca	Modelo	Serial	Sistema Operativo	Procesador	Memoria Ram	Disco Duro	Clasificación	
9/10/2021	N/A	N/A	DISCO HD	N/A	578	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	7414000	741200000	TECNOLOGIA	W	MEDALLA	DELL	SC1710	011160	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	DMEIPCCORPUS	GPU	N/A	9524	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	888808	741200000	TECNOLOGIA - SETS	W	MEDALLA	DELL	OPTIPLEX 3060	W61LZ	VNI/ENTERPRISE	INTEL CORE I7	8GB	250 GB	Internal Use Only	
9/10/2021	N/A	N/A	MONITOR	N/A	1984	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	888808	741200000	TECNOLOGIA - SETS	W	MEDALLA	DELL	P19HAT	CAW79174443ABAB	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	MONITOR	N/A	9595	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	888808	741200000	TECNOLOGIA - SETS	W	MEDALLA	DELL	P19HAT	CAW79174443ABAB	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	TELEFONO	N/A	9595	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	888808	741200000	TECNOLOGIA - SETS	W	MEDALLA	CISCO	CP-1861	FCHT350CM	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	DADEMA PC	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	888808	741200000	TECNOLOGIA - SETS	W	MEDALLA	H30	LOGITECH	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	DADEMA TEL	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	888808	741200000	TECNOLOGIA - SETS	W	MEDALLA	FLATPHONE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	DMELOPEZAO	GPU	N/A	9533	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	888808	741200000	TECNOLOGIA - SETS	W	MEDALLA	DELL	W510Q2	N/A	VNI/ENTERPRISE	INTEL CORE I7	8GB	250 GB	Internal Use Only	
9/10/2021	N/A	N/A	DADEMA PC	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	888808	741200000	TECNOLOGIA - SETS	W	MEDALLA	LOGITECH	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	MONITOR	N/A	975	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	888808	741200000	TECNOLOGIA - SETS	W	MEDALLA	CISCO	CP-1861	FCHT350CM	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	MONITOR	N/A	7783	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOAQUIN RODRIGUEZ	888808	741200000	TECNOLOGIA - SETS	W	MEDALLA	DELL	P19HAT	CAW79174443ABAB	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	DMEIPHERTES	GPU	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHNFREDDY HERRERA	80797679	740000000	VEALTH MANAGEMENT	W	MEDALLA	DELL	OPTIPLEX 3060	W61H42	VNI/ENTERPRISE	INTEL CORE I7	8GB	250 GB	Internal Use Only	
9/10/2021	N/A	DMEIPHERTES	GPU	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHNFREDDY HERRERA	80797679	740000000	VEALTH MANAGEMENT	W	MEDALLA	DELL	OPTIPLEX 3060	W61H42	VNI/ENTERPRISE	INTEL CORE I7	8GB	250 GB	Internal Use Only	
9/10/2021	N/A	N/A	MONITOR	N/A	9221	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHNFREDDY HERRERA	80797679	740000000	VEALTH MANAGEMENT	W	MEDALLA	HP	Z4P	32043208P	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	TELEFONO	N/A	9224	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHNFREDDY HERRERA	80797679	740000000	VEALTH MANAGEMENT	W	MEDALLA	CISCO	CP-1861	FCHT350CM	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	DADEMA PC	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHNFREDDY HERRERA	80797679	740000000	VEALTH MANAGEMENT	W	MEDALLA	LOGITECH	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	DMEVILLAO	GPU	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHATHAN VILLA	80384832	743000000	FIRE ADMINISTRATION	U	MEDALLA	DELL	OPTIPLEX 3060	WZ4Q2	VNI/ENTERPRISE	INTEL CORE I7	8GB	250 GB	Internal Use Only	
9/10/2021	N/A	N/A	MONITOR	N/A	9387	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHATHAN VILLA	80384832	743000000	FIRE ADMINISTRATION	U	MEDALLA	DELL	LE181V	51C3R881	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	TELEFONO	N/A	9402	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHATHAN VILLA	80384832	743000000	FIRE ADMINISTRATION	U	MEDALLA	CISCO	CP-1861	FCHT350CM	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	DADEMA PC	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHATHAN VILLA	80384832	743000000	FIRE ADMINISTRATION	U	MEDALLA	LOGITECH	H30	LOGITECH	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	MONITOR	N/A	9402	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHATHAN VILLA	80384832	743000000	FIRE ADMINISTRATION	U	MEDALLA	CISCO	CP-1861	FCHT350CM	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	TELEFONO	N/A	9402	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JOHATHAN VILLA	80384832	743000000	FIRE ADMINISTRATION	U	MEDALLA	LOGITECH	H30	LOGITECH	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	MONITOR	N/A	9419	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE ACEVEDO	888807	744000000	CREDIT RISK	W	MEDALLA	HP	Z4P	32043208P	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	TELEFONO	N/A	9422	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE ACEVEDO	888807	744000000	CREDIT RISK	W	MEDALLA	HP	Z4P	32043208P	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	MONITOR	N/A	9419	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE ACEVEDO	888807	744000000	CREDIT RISK	W	MEDALLA	HP	Z4P	32043208P	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	TELEFONO	N/A	9422	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE ACEVEDO	888807	744000000	CREDIT RISK	W	MEDALLA	HP	Z4P	32043208P	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	DMEJACOVEIDO	GPU	N/A	9318	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE ACEVEDO	888807	744000000	CREDIT RISK	W	MEDALLA	HP	COMPAG 890	M51800P2	VNI/ENTERPRISE	INTEL CORE I7	8GB	500 GB	Internal Use Only	
9/10/2021	N/A	N/A	CANALERA WEB	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE ACEVEDO	888807	744000000	CREDIT RISK	W	MEDALLA	CISCO	CP-1861	FCHT350CM	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	DADEMA PC	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE ACEVEDO	888807	744000000	CREDIT RISK	W	MEDALLA	MICROSOFT	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	N/A	DADEMA TEL	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE ACEVEDO	888807	744000000	CREDIT RISK	W	MEDALLA	FLATPHONE	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	PMEJAFANAJAO	PORTATIL	N/A	N/A	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE ARAVA	701945	741200000	TECNOLOGIA - STIPANAN	W	MEDALLA	DELL	LATITUDE 7390	5R1277	VNI/ENTERPRISE	INTEL CORE I7	8GB	N/A	Internal Use Only	
9/10/2021	N/A	N/A	TELEFONO	N/A	938	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE LAJOS	888808	743200000	PCC SALES COLOMBIA	W	BOGOTA	CISCO	CP-1861	FCHT350CM	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
9/10/2021	N/A	DMEJLAJOS	GPU	N/A	938	BTSPACTUAL	ASIGNADO	JORGE LAJOS	888808	743200000	PCC SALES COLOMBIA	W	BOGOTA	DELL	OPTIPLEX 3060	WVLRU	VNI/ENTERPRISE	INTEL CORE I7	8GB	250 GB	Internal Use Only	

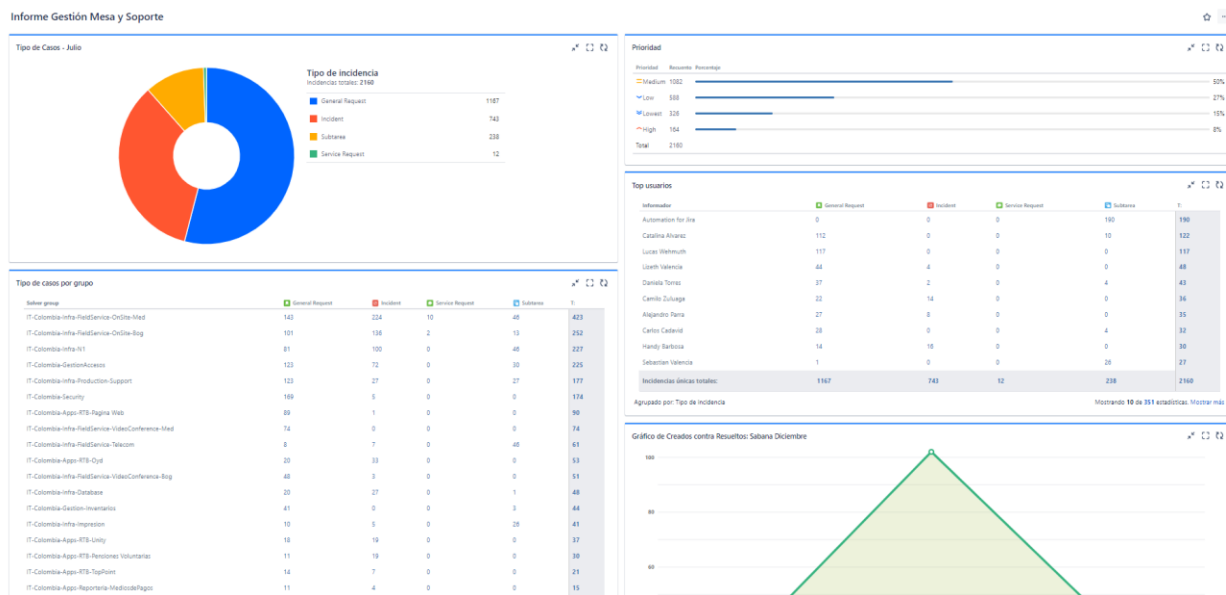
Fuente: BTG Pactual

Gestión de Informes en JIRA (herramienta de casos)

Se crean e implementan nuevos reportes automatizados de la herramienta de gestión de la compañía con un tiempo de actualización cada 5 minutos que permiten recolectar la información necesaria en tiempo real para indicadores de ANS y

seguimiento de gestión diaria. La herramienta anterior tenía un módulo de informes donde solo generaba un archivo en Excel con todo el reporte requerido, pero JIRA cuenta con un módulo más completo que permite generar tablas y gráficas según la información que se desea mostrar según configuración previa.

Ilustración 19. Evidencia Informes automatizados JIRA



Fuente: BTG Pactual

Se cumple con la atención de requerimientos de creación, modificación y eliminación de categorías para el registro de casos según las necesidades de las subáreas del Tecnología.

Ilustración 20. Evidencia Categorías de Requerimiento en JIRA

Default Configuration Scheme for Requerimiento [Editar contexto](#) [Eliminar contexto](#)

Default configuration scheme generated by Jira

Contextos aplicables al esquema: [Editar configuración](#)

Tipo/s de incidencia:

- Global (todas las incidencias)

Valor por defecto: [Editar Valor por defecto](#)

Opciones: [Editar Opciones](#)

- **Acompañamiento**
Proveedor, Segundo Nivel TI / Aplicaciones, Usuario Final
- **Adobe Acrobat Elements**
Dudas, Configuración, Reinstalación
- **Adobe Acrobat Reader**
Dudas, Configuración, Reinstalación
- **Adobe Flash Player**
Dudas, Configuración, Reinstalación
- **Alianza - Derivados**
Conceder Acceso , Consulta/Informes, Mejora del sistema, Modificación Acceso, Responder preguntas, Retirar Acceso
- **Ambientes**
Actualización de versión, Aplicación de parches, Crear nuevo ambiente, Eliminar ambiente, Modificar ambiente, Respaldo de ambiente, Responder preguntas, Seguimiento de proveedores
- **Autenticacion Fuerte**
Mejora del sistema
- **AWS**
Acceso, Creación Usuario Programático , Parametrización del Sistema
- **Azure AD**
Acceso a grupo, Creación grupo, Parametrización del Sistema, Registro aplicación
- **Azure DevOps**
Acceso a repositorio, Asignación de licencia , Creación repositorio, Modificación de licencia, Parametrización del Sistema, Retiro de licencia

Fuente: BTG Pactual

Ilustración 21. Evidencia Categorías de Incidentes en JIRA

Default Configuration Scheme for Incident Management 2.0

[Editar contexto](#)[Eliminar contexto](#)

Default configuration scheme generated by Jira

Contextos aplicables al esquema: [Editar configuración](#)

Tipo/s de incidencia:

- Global (todas las incidencias)

Valor por defecto: [Editar Valor por defecto](#)

Opciones: [Editar Opciones](#)

- **Abuso de contenido (deshabilitado)**
- **Acceso a Internet (deshabilitado)**
- **Adobe Acrobat Elements**
- **Adobe Acrobat Professional (deshabilitado)**
- **Adobe Acrobat Reader**
- **Adobe Flash Player**
- **Adobe Photoshop (deshabilitado)**
- **Alianza - Derivados**
- **Ambientes**
- **Antivirus McAfee Viruscan (deshabilitado)**
- **Autenticacion Fuerte**
- **AWS**
- **Azure AD**
- **Azure DevOps**
- **Backoffice**
- **Backup (deshabilitado)**
- **Base de datos**
- **BDC**
- **Bloomberg**
- **Cables**

Fuente: BTG Pactual

Se cumple con la atención de requerimientos de creación, modificación y eliminación de grupos para el escalamiento de casos a los grupos solucionadores según las necesidades de las subáreas del Tecnología.

Ilustración 22. Evidencia Grupos en JIRA

Administrador / btgpactual

Grupos Crear grupo

Administra el acceso al producto y los perfiles de manera masiva añadiendo usuarios a los grupos que tienen los permisos requeridos. Por ejemplo, añade usuarios al grupo predeterminado de "administradores" para que puedan eliminar las incidencias en Jira. [Más información](#)

colombia

Nombre del grupo	Acceso al producto	Administración de los productos
Approval-Archer-Audit&Risk-Colombia <i>Sin descripción</i>	✖	✖
Approval-BOA-CLIENTS-COLOMBIA <i>Sin descripción</i>	✖	✖
Approval-BOA-Colombia <i>Sin descripción</i>	✖	✖
Approval-Solution-Colombia <i>Sin descripción</i>	✖	✖
Compliance-Colombia <i>Sin descripción</i>	✖	✖
IT-Colombia Users SD	✔	✖
IT-Colombia-Administrators <i>Sin descripción</i>	✖	✖
IT-Colombia-Apps-Axiom <i>Sin descripción</i>	✖	✖
IT-Colombia-Apps-Digital <i>Sin descripción</i>	✖	✖
IT-Colombia-Apps-PM-FinonsetV3 <i>Sin descripción</i>	✖	✖
IT-Colombia-Apps-PM-Maestros-Unicos <i>Sin descripción</i>	✖	✖
IT-Colombia-Apps-PM-Mercamsoft <i>Sin descripción</i>	✖	✖
IT-Colombia-Apps-PMO <i>Sin descripción</i>	✖	✖

Fuente: BTG Pactual

Mesa de Ayuda

Se cumple con la recepción, documentación, escalamiento, gestión y cierre de requerimientos e incidentes de tecnología por los diferentes medios de comunicación que dispone la compañía para los usuarios. Anteriormente solo se contaba con dos

medios de contacto tradicionales como la extensión telefónica y el correo electrónico, con la implementación de las nuevas herramientas como JIRA y Teams se realizó la divulgación de los nuevos medios de contacto como el grupo de Teams y la autogestión de JIRA.

Ilustración 23. Medios de comunicación TI – BTG Pactual

Horario diurno: Lunes a viernes 06:30 AM a 06:00 PM

			
Vía Telefónica:	Chat Soporte	Herramienta casos	Correo
Desde Medellín: 6046070611 Desde Bogotá: 6019276611	Soporte Colombia en Teams	Jira (Ver adjunto)	Soportecolombia@btgpactual.com

Horario Nocturno: Lunes a viernes 06:00 PM a 06:30 AM y fines de semana y festivos

	
Vía Telefónica:	Vía Celular (ALTERNA):
Desde Medellín: 6046070611 Desde Bogotá: 6019276611	321 777 7446

Fuente: BTG Pactual

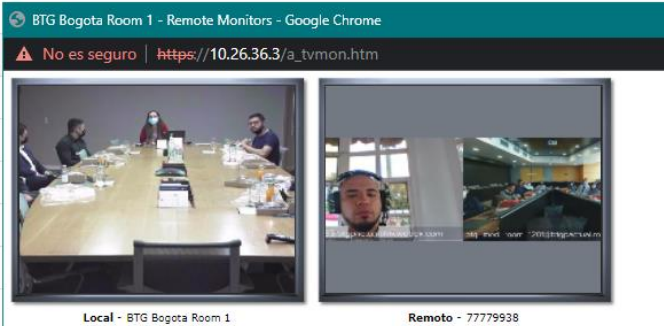
Se cumple con el establecimiento conexiones de videoconferencias a través de sistema Polycom, Teams, Webex y/o Zoom, esta conexión son realizadas a través de la plataforma Cisco Meeting Management que permite la integración de diferentes plataformas en una sola reunión sin importar la ciudad y/o país. La mayoría de las salas de BTG Pactual tiene sistema de Polycom y Cisco para las videoconferencias y la

herramienta de mensajería interna para los usuarios en Microsoft Teams, por eso la importancia de lograr una integración completa entre dichas plataformas para facilidad y comodidad de los usuarios. Anteriormente la compañía solo hacía uso de Polycom para sus videoconferencias, pero desde el inicio de la pandemia se comenzó la implementación de nuevas plataformas y actualmente estamos en la unificación de todas las plataformas.

Ilustración 24. Evidencia Conexión Videoconferencias

Showing 91 of 91 participants

<input type="checkbox"/>	↑	Participant name
<input type="checkbox"/>	🔇	1163395953.btgpactual@m.webex.com
<input type="checkbox"/>	🔇	btg_med_room_1201@btgpactual.rooms.webex.com
<input type="checkbox"/>	🔇	BTG Bogota Room 2
<input type="checkbox"/>	🔇	BTG Medellin Floor 7 Room 11
<input type="checkbox"/>	🔇	BTG Medellin Floor 7 Room 12
<input type="checkbox"/>	🔇	1129434819.btgpactual@m.webex.com



Fuente: BTG Pactual

Se cumple con el registro, modificación y cancelación de usuarios para los sistemas transaccionales de negocio de BVC. Este proceso hace parte de Gestión de acceso donde se cumple un papel de administradora de la compañía ante la BVC para las solicitudes de usuarios transaccionales o de negocio, siendo necesario el diligenciamiento de los formatos implementados por la BVC para este tipo de solicitudes. Este proceso ha sido igual desde que se implementaron estas aplicaciones en la compañía.

Ilustración 25. Formatos Gestión Usuarios BVC

1. DATOS DE LA ENTIDAD			
Nombre de la Entidad	BANCO BTG PACTUAL COLOMBIA S.A.	Código Entidad (Solo para Intermediarios)	635

2. DATOS DEL USUARIO ADMINISTRADOR ACTUAL (SOLO PARA INTERMEDIARIOS)			
Nombre	Carlos Ochoa	Cédula	8032084
Cargo	Market Risk	Correo Electrónico	Carlos.Ochoa@btgpactual.com

3. DATOS DEL USUARIO A CREAR O MODIFICAR			
Nombre	Diego Calle Ortiz	Cédula	1128424817
Cargo	Wealth Management	Correo Electrónico	diego.calle@btgpactual.com

4. INFORMACIÓN DETALLADA DE LA SOLICITUD	
* Para realizar la solicitud ante bvc debe seleccionar de las listas desplegables el tipo de cliente, tipo de servicio a utilizar, tipo de mercado, tipo de usuario y tipo de solicitud según corresponda. El formato se encuentra parametrizado para que a medida en el que vaya ingresando la información este le muestre las opciones disponibles para la solicitud.	
Tipo de Cliente:	Miembro / Afiliado
Seleccione servicio a utilizar (1):	Master Trader Plus
El usuario es multiagente?	NO

(1) Para el tipo de cliente **Intermediarios**: Seleccione la opción "Otros". Aplica para otros servicios del mercado de Renta Variable, Derivados, Renta Fija (Subastas) y Postnegociación (BackOffice y SAG), diferentes a la plataforma Master Trader.

Si el servicio seleccionado es alguna de las funcionalidades de la plataforma **Master Trader, la entidad podrá solicitar la modificación al **esquema básico de jerarquías**, el cual, es asignado por defecto por parte de bvc. En caso de requerir modificación diligenciar la pestaña "Admin Jerarquías" del presente formato.

4.1 MATRIZ DE SOLICITUDES									
* En la pestaña Anexo Perfiles encontrará la descripción detallada del mercado, aplicación y tipo de usuario disponibles en bvc.									
** Omitir el diligenciamiento de los campos siempre y cuando se marquen en gris.									
TIPO DE MERCADO	APLICACIÓN	TIPO DE USUARIO	TIPO DE SOLICITUD	CODIGO DE USUARIO / No. ID CREDENCIAL	MODALIDAD OPERATIVA	EXCLUSIVO PARA RENTA VARIABLE		EXCLUSIVO PARA DERIVADOS	
						BVL (Bolsa de Valores de Lima)	BCS (Bolsa de Comercio de Santiago)	CPI TES OIS	TRM TRS
Derivados	Master Trader	Operador	Creación de usuario		Posición Propia				

Fuente: BTG Pactual

Se cumple con la gestión y seguimiento de ingresos de empleados nuevos para la asignación de los equipos a entregar y los permisos a asignar para sus funciones, mediante las notificaciones del área de Recursos Humanos se comienza el proceso de ingreso del empleado, se gestionan los tickets de ingreso asignándolos a las áreas correspondientes según la tarea a realizar y las necesidades del nuevo empleado.

Ilustración 26. Evidencia Tickets de un nuevo empleado

RDT-172505	New Employee - Create Network and E-mail Account SANTIAGO CORDOBA HERRERA	MF	COMPLETED
RDT-172506	Admit New Employee - Check FORMATO SANTIAGO CORDOBA HERRERA	CA	COMPLETED
RDT-172507	Admit New Employee - Enable Telephony SANTIAGO CORDOBA HERRERA	CC	COMPLETED
RDT-172508	Admit New Employee - Activate Network SANTIAGO CORDOBA HERRERA	CC	COMPLETED
RDT-172509	Admit New Employee - Define User Necessities SANTIAGO CORDOBA HERRERA (CORDOBSA)	CA	COMPLETED
RDT-172510	Admit New Employee - Infra Access SANTIAGO CORDOBA HERRERA (CORDOBSA)	CC	COMPLETED
RDT-172511	Admit New Employee - Login Initialization SANTIAGO CORDOBA HERRERA (CORDOBSA)	MS	ABIERTA
RDT-172512	Admit New Employee - Enable Call Manager SANTIAGO CORDOBA HERRERA (CORDOBSA)	CC	COMPLETED
RDT-172513	Admit New Employee - Grant WebSec Access SANTIAGO CORDOBA HERRERA (CORDOBSA)	AF	COMPLETED
RDT-172514	Admit New Employee - Activar en la aplicación de impresión SANTIAGO CORDOBA HERRERA (CORDOBSA)	FA	COMPLETED
RDT-172515	Admit New Employee - System Access SANTIAGO CORDOBA HERRERA (CORDOBSA)	CA	COMPLETED

Fuente: BTG Pactual

Se cumple con la gestión y seguimiento del retiro de empleados para la devolución de los equipos y retiro de los permisos asignados como cumplimientos de las políticas de seguridad, mediante las notificaciones del área de Recursos Humanos se comienza el proceso de retiro del empleado, se gestionan los tickets correspondientes asignándolos a las áreas encargadas de retirar todos los accesos del usuario.

Ilustración 27. Evidencia Tickets de retiro de empleado

RDT-172757	Dismissal - Check Contracts LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	ABIERTA
RDT-172758	Dismissal - Check MDS Account LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	ABIERTA
RDT-172759	Dismissal - Remove SQL / Oracle Database Accounts LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	COMPLETED
RDT-172760	Dismissal - Validate AD e SVC Account Responsibilities LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	COMPLETED
RDT-172761	Dismissal - Remove Access LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	COMPLETED
RDT-172762	Dismissal - Validate License Control LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	COMPLETED
RDT-172763	Dismissal - Remove Infrastructure Access LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	ABIERTA
RDT-172764	Dismiss Employee - Revoke System Access LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	COMPLETED
RDT-172765	Dismiss Employee - Remove Telephony LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	COMPLETED
RDT-172766	Dismiss Employee - Desactivar en la aplicación de Colombia LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	COMPLETED
RDT-172767	Dismiss Employee - Remove Remote Access - AD Adjustments LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	COMPLETED
RDT-172768	Dismiss Employee - Disable Network Services LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	COMPLETED
RDT-172769	Dismiss Employee - Format Workstation and Check Mobile Phone LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	ABIERTA
RDT-172770	Dismiss Employee - Check Licensing and Update Inventory LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	PENDING
RDT-172771	Dismissal - Validate License Atlassian e Monday LILIANA MARIA GAVIRIA SANCHEZ (GAVIRILI)	COMPLETED

Fuente: BTG Pactual

Ilustración 28. Evidencia de Comunicados enviados

Comunicación Interna

Tecnología

Enero 5, 2022

Mantenimiento Telefonía

Apreciado,

Se informa que por motivos de mantenimiento el día de hoy 5 de enero a partir de las 6:00 pm y por aproximadamente 2 horas no habrá servicio de telefonía; este mantenimiento es necesario realizarlo para garantizar la estabilidad de la plataforma telefónica.

Cualquier inconveniente por favor comunicarse con la mesa de ayuda.

Fuente: BTG Pactual

Nota: Envío de comunicados internos cuando sean solicitados.

Limitaciones confrontadas en la práctica

Dentro de este proceso de Pasantía se presentó una limitación de tipo operativo ya que, al momento de ejecutar las funciones de Gestión de Inventarios, se planeó desarrollar e implementar un aplicativo web para la gestión de activos, sin embargo, nos encontramos que actualmente la compañía ya tiene este desarrollo en proceso, por lo cual no fue autorizado iniciar un nuevo proyecto sobre el mismo tema. A pesar de lo anterior, estoy actualmente activa en la participación del proyecto desde el nivel de pruebas del software y carga de la información.

El proyecto no está implementado aún porque se encuentra en etapa de pruebas, pero se tiene planeado publicarlo en el primer semestre del presente año.

Adicional a lo anterior, evidencié una limitación en la comunicación con el equipo de trabajo global debido al idioma, principalmente con el inglés y el portugués, a pesar de que se logró establecer las reuniones programadas y las tareas asignadas, se presentaba dificultad en el entendimiento de parte y parte.

Aportes de la Empresa al pasante

BTG Pactual es una gran compañía a nivel global y dentro de su cultura se encuentra la oportunidad de formar estudiantes pasantes para fortalecer sus conocimientos mediante la asignación de responsabilidad en proyectos y funciones importantes para el área, haciendo partícipes a cada integrante del equipo.

Aportes del pasante a la Empresa

Tendiendo presente la oportunidad brindada por la empresa, se suma la gran experiencia de trabajar con una compañía tan grande, además de ser parte de un importante número de ingenieros que fortalecieron y ampliaron más mis conocimientos profesionales. Termine la pasantía con la sensación de haber cumplido los objetivos y espero que esta experiencia me ayude a progresar cada día más en mi vida laboral y lograr ejercer mi ingeniería al 100%.

Conclusiones y recomendaciones

Gracias a la pasantía me siento más segura de los conocimientos que adquirí en la universidad porque puede fortalecerlos en la práctica y al lado de personas más experimentadas en el campo, termino con la seguridad de haberme apropiado de mis responsabilidades y permitirme ampliar mi experiencia en el mundo de la ingeniería.

A la UNAD:

Mejorar el acompañamiento de los tutores (cabe aclarar que no todos) pero si se tiene falencias con algunos tutores, falta de acompañamiento, falta de retroalimentación, falta de comunicación y principalmente falta de empatía con el estudiante.

Implementar la homologación laboral como opción de grado, muchos estudiantes ya tienen la fortuna de ejercer su carrera y cuentan con la experiencia y conocimiento suficiente para que su trabajo sea considerado como una “práctica”.

Bibliografía

Atlassian. (2022). JIRA. 2022, de Atlassian Sitio web:

<https://id.atlassian.com/login?continue=https%3A%2F%2Fstart.atlassian.com%2F&application=start>

BTG Pactual. (2020). BTG Pactual. 2020, de BTG Pactual Sitio web:

<https://www.btgpactual.com.co/es>