




## Propuesta

### Cambio de Alcance - Gestión Avanzada de Contraseñas para Usuarios Administrativos

	Preparado por Kevin Moreno	v1.0	19 de marzo del 2026
	Aprobado por Andres Cardozo	v2.0	20 de marzo del 2026

**Cláusula de Confidencialidad:** "Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI"



## Resumen Ejecutivo

En atención al requerimiento formal de ATC S.A. para el proyecto “Encuestas con Empleado IA de Voz - Red de Enlace”, se presenta esta actualización de alcance enfocada en implementar controles avanzados de gestión de contraseñas y endurecimiento de acceso para usuarios internos (administradores y operativos).

El objetivo de esta ampliación es elevar el nivel de seguridad de la capa de administración, disminuir la probabilidad de accesos no autorizados, fortalecer la continuidad operativa ante incidentes y asegurar alineación con la política vigente de clasificación, tratamiento y protección de la información de ATC S.A.

La implementación se realizará sobre Uplabs AI y se aplicará transversalmente a los módulos internos de la solución de encuestas (backoffice), preservando la experiencia y los flujos de los usuarios consumidores finales, sin introducir fricción en el uso externo de la plataforma.

## Objetivo del Proyecto

Implementar un esquema robusto y auditables de políticas de contraseñas, control de intentos, manejo de sesiones, rotación, no reutilización y trazabilidad de eventos para usuarios internos (administradores y operativos), garantizando protección de credenciales, mitigación de accesos indebidos y cumplimiento de los lineamientos de ATC S.A. en toda la solución de encuestas.



## Problemas Identificados

**Ausencia de controles avanzados de autenticación interna:** Exposición a accesos indebidos por falta de políticas estandarizadas y controles reforzados para usuarios administrativos y operativos.

**Sesiones expuestas por inactividad:** Posibilidad de acceso a sesiones activas sin expiración, incrementando el riesgo en estaciones compartidas o no atendidas.

**Rotación y reutilización no controladas:** Mayor impacto ante filtración de credenciales por ausencia de cambios periódicos y restricción de contraseñas previas.

**Baja trazabilidad de eventos de credenciales:** Necesidad de auditoría completa de cambios, restablecimientos, bloqueos, desbloques y expiraciones para seguridad y cumplimiento

## Beneficios del sistema

**Protección reforzada de credenciales:** Políticas definidas de longitud, complejidad, rotación y no reutilización.

**Mitigación de accesos indebidos:** Bloqueo automático por intentos fallidos y flujos controlados de desbloqueo.

**Reducción de riesgo por sesiones abiertas:** Expiración por inactividad y autenticación obligatoria.

**Cumplimiento con lineamientos internos:** Implementación alineada con la política de clasificación y riesgos de información de ATC S.A.

**Auditabilidad completa:** Bitácora de eventos de seguridad para trazabilidad, seguimiento e investigaciones.



## Alcance de la Solución

El alcance de esta actualización contempla el diseño, desarrollo, implementación y pruebas de una capa de administración y política de contraseñas para usuarios internos (administrativos y operativos) dentro de la Plataforma de Encuestas con Empleado Guía de Voz (Red de Enlace), ejecutada sobre la plataforma empresarial de empleados IA de Uplabs AI.

### Plataforma de Orquestación y Gestión IA (Uplabs AI)

La plataforma será el núcleo central donde se implementarán y gobernarán los controles de acceso para usuarios internos, asegurando consistencia transversal sobre los módulos de operación, administración, monitoreo y auditoría de la solución.

- Diseño, desarrollo e implementación de la capa de administración y política de contraseñas para usuarios internos (administrativos y operativos).
- Aplicación de controles sobre componentes de autenticación y gestión interna, incluyendo:
  - Interfaz de acceso para administradores y operativos.
  - Flujos de creación, restablecimiento y cambio de credenciales.
  - Controles de sesión, expiración por inactividad y autenticación.
- Parametrización y configuración para asegurar el cumplimiento de lineamientos definidos por ATC S.A.
- Registro completo y auditable de:
  - Intentos de acceso fallidos y exitosos.
  - Bloqueos automáticos y desbloques manuales (con responsable).
  - Restablecimientos de contraseña (sin exposición de credenciales).
  - Cambios de contraseña.
  - Eventos de expiración de sesión por inactividad.
  - Eventos de rotación y validaciones de no reutilización.

### Módulo de Gestión Avanzada de Contraseñas (Usuarios Internos)

Este módulo aplica exclusivamente a usuarios administradores y usuarios operativos internos de la plataforma, y no modifica los flujos de usuarios consumidores finales.

- Límites en intentos de acceso:
  - Bloqueo automático de cuentas ante más de 3 intentos fallidos consecutivos de ingreso de contraseña.
- Gestión de bloqueos:
  - El bloqueo durará al menos 30 minutos o hasta que un administrador habilite manualmente la cuenta, según las necesidades operativas y criterios de seguridad definidos por ATC S.A.
- Sesiones seguras:
  - Cierre automático y requerimiento de reingreso de contraseña en sesiones inactivas por más de 15 minutos.

**Cláusula de Confidencialidad:** “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



- Contraseña inicial/restablecida:
  - Generación única por usuario y obligación de cambio en el primer ingreso.
- Política de longitud y composición:
  - MinContraseñas de mínimo 12 caracteres (reduciendo a 8 únicamente si restricciones técnicas lo impiden y con validación de ATC S.A.).
  - Mezcla alfabética y numérica.
- Rotación periódica:
  - Forzado de cambio de contraseña cada 90 días.
- Reutilización restringida:
  - No se permitirá la reutilización de las últimas 4 contraseñas por usuario.
- Control sobre contraseñas iniciales/restablecidas:
  - Generación y gestión individual por usuario, evitando duplicidad y reutilización.
- Adaptación a riesgos:
  - Implementación consistente con escenarios definidos en la política de clasificación y riesgos de la información de ATC S.A., manteniendo flexibilidad para ajustes por lineamiento.

### **Trazabilidad de Usuarios Internos y Eventos de Seguridad**

Todos los eventos vinculados a credenciales, accesos y sesiones quedarán registrados con trazabilidad operativa y capacidad de auditoría.

- Registro auditable de accesos y eventos relevantes asociados a gestión, rotación, bloqueo y restablecimiento de contraseñas.
- Visualización y consulta de eventos para seguimiento y control, incluyendo:
  - Intentos fallidos (con contador acumulado).
  - Bloqueos aplicados y su causa.
  - Desbloques manuales y responsable.
  - Cambios y restablecimientos (sin exposición de contraseñas).
  - Expiración de sesión por inactividad.
- No alteración de los flujos ni contraseñas de usuarios consumidores/externos finales.



## Línea de Tiempo - Fase Desarrollo ( 28 días)

Día	Entregable
Día 1	<ul style="list-style-type: none"><li>● Kick-off del proyecto</li></ul>
Día 2-5	<ul style="list-style-type: none"><li>● Diseño detallado de la arquitectura del sistema.</li></ul>
Día 6-11	<ul style="list-style-type: none"><li>● Bloqueo/Desbloqueo manual de usuario</li><li>● Bloqueo/Desbloqueo automático de usuario (3 intentos fallidos consecutivos / 30 minutos)</li></ul>
Día 12-17	<ul style="list-style-type: none"><li>● Historial de bloqueos de usuario</li></ul>
Día 18-21	<ul style="list-style-type: none"><li>● Gestion individual por usuario</li><li>● Cambio obligatorio de contraseña en el primer ingreso</li><li>● Contraseña de mínimo 12 caracteres</li><li>● Contraseña alfabética y numérica</li></ul>
Día 22	<ul style="list-style-type: none"><li>● Cambio de Contraseña obligatorio cada 90 días</li><li>● Historial de contraseñas</li><li>● No repetir últimas 4 contraseñas utilizadas</li></ul>
Día 23-27	<ul style="list-style-type: none"><li>● Interfaz administrativa listado de usuario, accesos exitosos y fallidos.</li></ul>
Día 28-35	<ul style="list-style-type: none"><li>● Interfaz administrativa listado de eventos importantes de cada usuario.</li><li>● Logs de login</li><li>● Logs de Error de acceso</li><li>● Ingreso a algún apartado de sistema</li></ul>
Día 36-40	<ul style="list-style-type: none"><li>● Historial de sesiones</li><li>● Cierre automatico de sesiones tras Inactividad 15 minutos</li><li>● Cierre manual de sesiones</li></ul>

**Cláusula de Confidencialidad:** "Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI"



## Línea de Tiempo - Fase de Pruebas y Ajustes ( 19 días)

Día	Entregable
Día 1–2	<ul style="list-style-type: none"><li>● Inicio de pruebas controladas en entorno de testing.</li><li>● Registro de incidencias, comportamientos no previstos y flujos extraordinarios.</li></ul>
Día 3–5	<ul style="list-style-type: none"><li>● Primeros Ajustes en base a documento de observaciones</li></ul>
Día 6–8	<ul style="list-style-type: none"><li>● Segunda ronda de pruebas internas post-ajustes.</li></ul>
Día 9–11	<ul style="list-style-type: none"><li>● Segunda ronda de ajustes en base a documento de observaciones.</li></ul>
Día 12–14	<ul style="list-style-type: none"><li>● Tercera ronda de pruebas internas post-ajustes.</li></ul>
Día 15–17	<ul style="list-style-type: none"><li>● Tercera ronda de ajustes en base a documento de observaciones</li></ul>
Día 18	<ul style="list-style-type: none"><li>● Ronda final de pruebas conjuntas (Uplabs AI +ATC S.A.).</li><li>● Validación end-to-end</li><li>● Confirmación de estabilidad operativa.</li></ul>
Día 19	<ul style="list-style-type: none"><li>● Cierre formal de la fase de pruebas y ajustes.</li></ul>

**Cláusula de Confidencialidad:** “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”



## Línea de Tiempo - Fase de Pase a Producción ( 2 días)

Día	Entregable
Día 1	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pase a ambiente productivo</li></ul>
Día 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• Go-Live formal del sistema.</li></ul>

**TOTAL - 49 días**

**Cláusula de Confidencialidad:** "Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI"



## Fee de Implementación (Pago Único)

Concepto	Monto	Descripción
Cambio de Alcance	\$2,800	Costo único de desarrollo del cambio de alcance
<b>TOTAL</b>	<b>\$2,800</b>	Pago único por implementación completa del cambio de alcance.

---

**Cláusula de Confidencialidad:** "Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI"



## Garantías del Proyecto

Para asegurar la satisfacción y confianza de nuestros clientes, ofrecemos las siguientes garantías en el desarrollo del Cambio de Alcance del Proyecto de Encuestas con Empleados IA:

- **Calidad del Producto:**
    - Garantizamos que el sistema entregado cumplirá con las especificaciones y funcionalidades acordadas en el contrato.
    - Si el producto final no cumple con las características acordadas, realizaremos las correcciones necesarias sin costo adicional hasta que se satisfagan los requisitos establecidos.
  - **Mantenimiento y Soporte:**
    - El costo de mantenimiento mensual garantiza la supervisión y actualización del sistema para asegurar su funcionamiento óptimo.
  - **Confidencialidad de la Información:**
    - Nos comprometemos a mantener la confidencialidad de toda la información compartida durante el proyecto.
    - No divulgaremos ningún dato sensible a terceros sin el consentimiento previo del cliente.
  - **Protección Financiera:**
    - En caso de que no estemos en condiciones de cumplir con nuestras obligaciones, el cliente tendrá derecho a un reembolso del 100% proporcional del pago realizado, basado en el avance del proyecto hasta la fecha de la reclamación.
- 

**Cláusula de Confidencialidad:** “Este documento de propuesta y todos los documentos e información relacionados proporcionados por Uplabs AI son confidenciales. Están destinados únicamente al uso del Cliente y sus representantes autorizados bajo esta cláusula de confidencialidad, que actúa como un Acuerdo de No Divulgación entre ambas partes. Esta información no debe compartirse, reproducirse ni utilizarse para ningún propósito distinto de su evaluación prevista sin el consentimiento previo por escrito de Uplabs AI”