

Claro Puerto Rico

Construyendo una seguridad robusta y unificada en la infraestructura crítica



Nombre

Claro Puerto Rico

Industrias

Telecomunicaciones

Ubicación

San Juan, Puerto Rico

Productos

Security Center, Omnicast,
Synergis, Streamvault

Claro aumenta la eficiencia, construyendo seguridad y cumplimiento con Genetec Security Center

Claro Puerto Rico (Claro) es una empresa líder en telecomunicaciones y un actor clave en el desarrollo y avance de las comunicaciones en la isla caribeña de Puerto Rico. Comprometidos con la innovación y la calidad del servicio, Claro ofrece un amplio portafolio de servicios de comunicación móvil, Internet y televisión. Desde sus inicios, la compañía ha realizado avances significativos y contribuciones para expandir el crecimiento tecnológico y la conectividad en toda la isla caribeña.

Fortalecimiento de la seguridad y el cumplimiento normativo

Aunque la empresa ya contaba con un sistema de control de acceso, ciertas limitaciones se hicieron evidentes a medida que el producto se acercaba al final de su ciclo de vida. En la búsqueda de una nueva solución, el equipo quería una plataforma cibersegura que pudiera ayudarles a mejorar la flexibilidad, fortalecer la seguridad.

Dado que Claro es considerada una empresa de infraestructura crítica por el Gobierno Federal de Puerto Rico, priorizar el cumplimiento con rigurosas regulaciones también era imprescindible. Actualmente, el equipo está gestionando alrededor de 1,200 cámaras y 1,400 puertas en 250 ubicaciones en toda la isla.

Recibiendo apoyo continuo de expertos en seguridad

Migrar a una nueva plataforma de seguridad puede ser un desafío. Específicamente, Claro necesitaba asegurar una fiabilidad y disponibilidad de todo el sistema durante la transición a Security Center, al tiempo que cumplía con estrictas regulaciones. Contar

con la garantía de un apoyo continuo durante la actualización, así como una plataforma de seguridad robusta y altamente confiable como Genetec™, ayudó a garantizar el éxito en el futuro.

Desde el principio, Genetec Security Center se destacó como la solución ideal. Hoy en día, la plataforma de seguridad unificada no solo ha ayudado al equipo de Claro a expandir sus capacidades y mejorar la seguridad, sino que también han podido integrar varios servicios para mejorar la experiencia del operador.

Arodis Suazo, Gerente de Seguridad de Claro Puerto Rico, valora especialmente el apoyo continuo de Genetec: “Desde el principio, Genetec ha estado presente, apoyando nuestra gestión con el sistema de control de acceso, videovigilancia, integración de sistemas y sus diversas soluciones disponibles.”

También explicó cómo el conocimiento de la plataforma proporcionada por los expertos de la compañía ha sido útil: “Hemos participado en seminarios que nos han brindado, para capacitar a nuestro personal, permitiéndoles desempeñarse de manera más eficiente con la aplicación. Han sido nuestros socios en todo momento, extendiéndonos la mano en este proceso.”

Unificando la videovigilancia y el control de acceso en una plataforma

El equipo de Claro ha percibido la plataforma como flexible y fácil de usar desde el principio. Karelis Feliz Luna, Asistente de Oficina en el Centro Ejecutivo de Claro Puerto Rico señaló: “el sistema Security Center es bastante sencillo de utilizar, es intuitivo, me permite manejar control de acceso, video y además, lo puedo usar remotamente desde el celular. Siento que eso es bastante efectivo para mi trabajo.”

Durante la fase de decisión, el equipo evaluó muchas otras opciones en el mercado. La flexibilidad y la ciberseguridad mejorada de la plataforma Security Center fueron un factor importante para elegir Genetec.

“Comenzamos a explorar el aspecto de la flexibilidad, buscábamos un sistema que nos permitiera integrarnos con diversas plataformas que estábamos utilizando, no solo para el control de acceso, sino también para la videovigilancia”, dijo Arodis. Aunque otras soluciones de proveedores ofrecían beneficios similares al Security Center de Genetec, lo que más destacó fue la amplia integración de la plataforma con múltiples soluciones y fabricantes. “Muy pocas plataformas nos permitían la integración, y si lo hacían, era de manera parcial. En el caso de Genetec, descubrimos que nos permitía integrarnos con prácticamente todas las plataformas que teníamos”.

Optimizando la gestión del tiempo y la respuesta a incidentes

Al elegir una nueva plataforma de seguridad como Genetec Security Center, la mayoría de los usuarios finales desean asegurarse de poder abordar rápidamente cualquier incidente y optimizar su tiempo al responder a eventos.

José Marcial Cortés, Supervisor de Protección de Activos de Claro Puerto Rico, señaló cómo la plataforma les ayuda a trabajar de manera más eficiente: “Con Security Center sí obtienes una economía en muchos sentidos, en tiempo, en esfuerzo, en curva de aprendizaje para los operadores, en administración de tiempo. En definitiva, sí es una herramienta muy útil y sí ahorra tiempo, energía y esfuerzo.”

El equipo de Claro también está utilizando el módulo Visitor Manager dentro de Security Center. Esto les permite modernizar sus procesos y ser más eficientes en la gestión de visitantes y contratistas. Los operadores pueden inscribir fácilmente a los visitantes, asignar derechos de acceso físico y rastrear cómo se mueven por sus espacios. En cualquier momento, pueden generar informes para respaldar auditorías y cumplimiento normativo. Además, toda la actividad de los visitantes está vinculada a video en vivo dentro de Security Center, lo que facilita a los operadores realizar investigaciones si es necesario.

Para Claro, implementar las soluciones de Genetec ha sido una gran decisión porque les ha ayudado a mejorar muchos aspectos de la seguridad. “Desde que implementamos Security Center, la seguridad ha mejorado en varias formas, pero sobre todo en los tiempos de respuesta al contar con las alarmas del sistema que tienen una forma de procesamiento más efectiva que lo que teníamos anteriormente”, dice Arodis. Además, resaltó la importancia de familiarizar a sus operadores con el nuevo sistema: “En términos de aprendizaje, la curva se redujo de 6 meses a 2 meses, así que eso nos da una ventaja con relación a los nuevos empleados que entran dentro de la operación.”

Fortaleciendo la ciberseguridad y la confiabilidad con Streamvault

Cuando el equipo de Claro necesitaba encontrar una solución de almacenamiento de datos, analizaron varias opciones. Al final, decidieron implementar Genetec Streamvault™. Esta solución de infraestructura de seguridad no solo fue fácil de implementar y altamente escalable, sino que también viene pre endurecida de fábrica con todos los últimos estándares de ciberseguridad habilitados por defecto.

Hoy, Claro Puerto Rico tiene un total de seis servidores distribuidos en dos ubicaciones. Esto ayuda a fortalecer su infraestructura y mejorar la redundancia, lo que significa que pueden lidiar con fallos inesperados de manera exitosa. Esta estrategia no solo evita tiempos de inactividad, sino que también refleja el compromiso de la empresa con la protección integral de sus datos críticos.

Planes en evolución y expansión con soluciones de Genetec

Gracias a la versatilidad de Genetec Security Center, Claro Puerto Rico puede ver una oportunidad para expandir las capacidades y soluciones dentro de su sistema de seguridad.

“Mission Control nos va ayudar mucho a unificar todo lo que es la seguridad y a manejar más eficientemente los procesos de seguridad” comenta Arodis. Sin embargo, no solo tienen pensado implementar esta solución, también destaca que “estamos pensando a futuro tener Building Automation, el cual nos permitirá hacer la administración más efectiva de la iluminación, la temperatura, los elevadores y este puede ser integrado también en el sistema”.

A futuro, la compañía planea expandir Security Center a todas sus instalaciones. Tener una vista unificada de todos sus sitios les permitirá continuar optimizando los tiempos de respuesta y mejorar la mitigación de riesgos en toda la empresa.

“Muy pocas plataformas nos permitían la integración, y si lo hacían, era de manera parcial. En el caso de Genetec, descubrimos que nos permitía integrarnos con prácticamente todas las plataformas que teníamos”