

ESTUDIO DE CASO Instituto Profesional IACC: Una estrategia completa de capacitación con KnowBe4

El [Instituto Profesional IACC](#), ubicado en Chile, ofrece educación remota asincrónica (grabada) a sus estudiantes. Su misión es capacitar a individuos en campos técnicos y profesionales mediante programas online que satisfacen diversas necesidades a lo largo de la vida laboral, promoviendo el desarrollo continuo de sus alumnos y de la sociedad en la que participan.

Desde la formación de su equipo de seguridad de la información en 2021, IACC ha priorizado la ciberseguridad y la protección de la institución contra posibles amenazas de ingeniería social. Tras intentar desarrollar una estrategia con un proveedor que no satisfizo sus necesidades empresariales, decidieron buscar en el mercado un nuevo proveedor que pudiera ofrecerles una estrategia completa y consistente.

“En 2023, recibimos la recomendación de una persona externa a la institución, que ya utilizaba recursos de capacitación y phishing de KnowBe4, de que sería la organización perfecta para apoyarnos, y esto fue confirmado por un asesor externo que tenemos. Realizamos algunas pruebas gratuitas proporcionadas por KnowBe4, exploramos los recursos de ModStore y las plantillas disponibles, y decidimos optar por ellos”, dice Jaime Gacitúa, Analista de Seguridad de la Información de IACC.

Una estrategia de lanzamiento efectiva

Durante el primer mes de implementación de la [plataforma Security Awareness Training de KnowBe4 \(KSAT\)](#), el equipo de seguridad se enfocó en familiarizarse completamente con la herramienta. Realizaron capacitaciones para dominar su manejo y exploraron todas las plantillas de phishing simulado disponibles para diseñar una estrategia interna de lanzamiento efectiva que impactara positivamente a los empleados.

“Desde el inicio, contamos con el respaldo de un Customer Success Manager de KnowBe4”.

“Desde el inicio, contamos con el respaldo de un Customer Success Manager de KnowBe4. Teníamos ciertas dudas sobre la participación de los usuarios en las capacitaciones y necesitábamos diseñar algo que captara la atención en la primera sesión”, indica Gacitúa.

La primera sesión de capacitación atrajo la participación del 72 % de un total de 320 empleados. Inmediatamente después, realizaron una prueba de phishing para comparar los resultados entre los asistentes y aquellos que no participaron en la capacitación. Del total de empleados,

Instituto IACC

Industria

Educación

Sede

Santiago, Chile

Desafío

Mejorar la cultura de la seguridad y las tasas de clic de los usuarios en correos electrónicos de phishing

Éxito en cifras

- Resultado un 45 % mejor en comparación con el proveedor anterior
- Participación de un 72 % de empleados en la capacitación inicial
- 230 empleados capacitados
- Un 25 % de clics en la primera prueba de phishing con KnowBe4

el 25 % hizo clic en esta primera prueba de phishing después de la sesión de capacitación inicial de KnowBe4, lo cual representó una mejora del 45 % en comparación con el proveedor anterior.

Preparación de los empleados ante correos sospechosos

Proporcionar capacitación en concientización sobre seguridad para saber cómo actuar ante correos electrónicos sospechosos es una prioridad para el equipo de seguridad de la información en IACC, y las capacitaciones de KnowBe4 han sido fundamentales para apoyar esta misión.

“Estamos muy satisfechos con el contenido disponible en ModStore”.

“Estamos muy satisfechos con el contenido disponible en ModStore. La primera serie que utilizamos fue la de Kevin Mitnick y fue muy bien recibida por nuestros empleados. La encontramos muy completa, ya que cada tema se explica detalladamente a través de videos cortos que los empleados pueden ver en sus computadoras durante su jornada laboral. Además, ¡todo está disponible en nuestro idioma local, español!”, dice Gacitúa.

Cada vez que un empleado hace clic en un correo de phishing simulado, automáticamente se lo inscribe en una capacitación adicional, con el objetivo de prevenir futuros incidentes. La información sobre los índices de clic de los empleados también se incluye en un informe general para la jefatura, que a su vez lo presenta regularmente en un comité institucional tanto de forma mensual como anual. Esto permite al equipo de IACC seguir la evolución y comparar los resultados de las iniciativas y campañas de phishing simulado realizadas.

Conocer la herramienta para traer más resultados

Las primeras campañas se dirigieron a todos los empleados de IACC. Para las próximas capacitaciones planificadas, el equipo de seguridad segmentará las pruebas y la capacitación para el grupo de nuevos empleados y aquellos que nunca participaron en una sesión previa. Posteriormente, se segmentarán por departamentos clave como Recursos Humanos, Admisión y Finanzas.

“Este año incorporamos a muchos nuevos empleados en IACC, un total de 206 solo en 2024, lo que nos obliga a mantener un proceso continuo de formación y concienciación

para todos. Siempre estamos enfocados en revisar los resultados para planificar los próximos pasos y ahora estamos considerando la implementación de cursos de corta duración dirigidos a los empleados más capacitados”, dice Gacitúa.

Además, IACC está evaluando la implementación de [AIDA](#) (Artificial Intelligence Defense Agents), la herramienta de inteligencia artificial de KnowBe4, para la próxima fase de capacitación. La institución se apoyará en AIDA para seleccionar dinámicamente plantillas de pruebas de phishing y recomendar sugerencias de aprendizaje opcionales basadas en el conocimiento y el nivel de habilidad de los usuarios, de manera automática.

Sacar partido de la participación activa de sus usuarios

Comprender cómo los empleados perciben y aceptan la capacitación en concientización sobre seguridad es crucial para IACC, que está constantemente atenta a sus respuestas. La recepción ha sido positiva, y los empleados destacan que es una herramienta efectiva para estar alerta ante posibles amenazas. La ven como muy completa, fácil de usar e interactiva.

“La plataforma de KnowBe4 fácilmente supera los mensajes comunes que suelen ofrecer las empresas; es la mejor herramienta para concienciar a los usuarios sobre ciberseguridad y posibles amenazas de ingeniería social”, afirma Gacitúa.

Desde la perspectiva del equipo de seguridad de la información, los beneficios son notables. La amplia oferta de contenido de capacitación contribuye a reducir los clics en correos de phishing, mientras que la interactividad de ModStore aumenta la participación.

“Estamos muy contentos con nuestra colaboración con KnowBe4. Es una plataforma muy completa donde se encuentra todo lo necesario para capacitar y evaluar a los usuarios. La plataforma de KnowBe4 fácilmente supera los mensajes comunes que suelen ofrecer las empresas; es la mejor herramienta para concienciar a los usuarios sobre ciberseguridad y posibles amenazas de ingeniería social”, afirma Gacitúa.