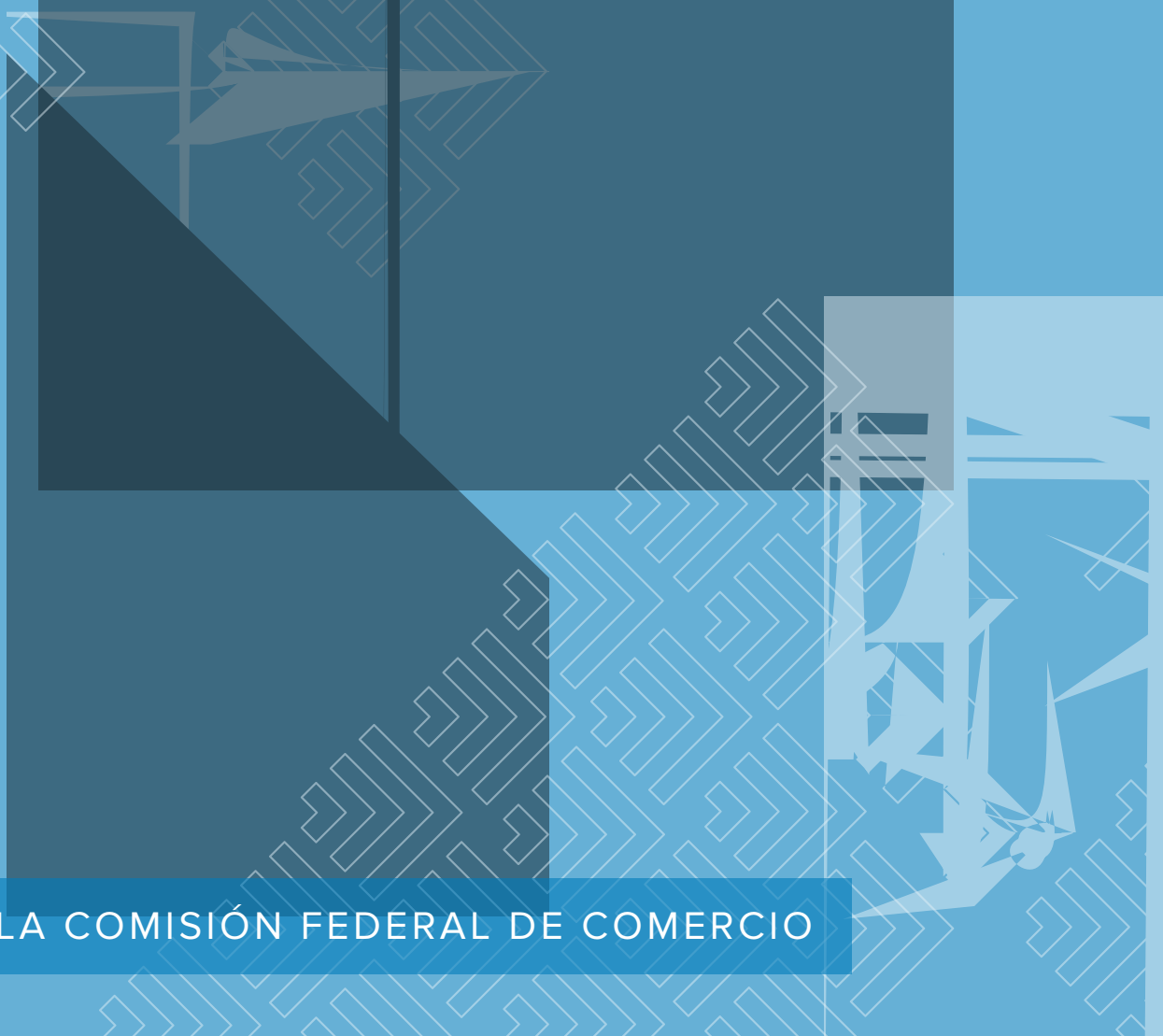
# COMIENCE CON SEGURIDAD

UNA GUÍA PARA NEGOCIOS

## LECCIONES APRENDIDAS DE LOS CASOS DE LA FTC.



LA COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO

1.

2.

3.

Cuando usted maneja su red informática, desarrolla una aplicación o incluso cuando organiza sus archivos impresos en papel, la implementación de una seguridad sólida en su negocio no es algo fortuito. Las compañías que consideran la seguridad desde el comienzo pueden evaluar sus opciones y tomar decisiones basadas en la naturaleza de su negocio y en el nivel de vulnerabilidad de la información que manejan. Las amenazas contra los datos pueden transformarse con el transcurso del tiempo, pero los fundamentos de una seguridad sólida permanecen constantes. Tal como lo señaló la FTC en su publicación ***Cómo proteger la información personal: una guía para negocios***, es crucial que usted sepa cuál es la información que almacena física y electrónicamente, y que conserve únicamente aquella información que sea esencial para su negocio. Proteja la información que mantiene en archivo y elimine correctamente los datos que no necesite. Y por supuesto, debe crear un plan para responder a los incidentes de seguridad.

La FTC también tiene ***recursos sobre ciberseguridad*** especialmente destinados a los pequeños negocios, entre los que se incluyen publicaciones que abordan los desafíos particulares de la seguridad de datos, alertas para negocios y orientación

## 1

Los ejecutivos de los negocios suelen preguntar cómo se debe manejar la información confidencial, lo cual incluye desde los datos personales de las solicitudes de empleo hasta los archivos de las redes informáticas que contienen los números de tarjeta de crédito de los clientes. Los expertos concuerdan en el primer paso clave: comenzar con seguridad. Incluya el factor seguridad en la toma de decisiones de cada departamento de su negocio: personal, ventas, contabilidad, tecnología de la información, etc. Recolectar información y guardarla "solo porque sí" ya no es una estrategia comercial sólida. En lugar de eso, piense deliberadamente en las implicancias de sus decisiones sobre los datos. Usted puede reducir el riesgo de que surjan incidentes de seguridad de datos en el futuro tomando decisiones meditadas acerca del tipo de información que recolecta su negocio, cuánto tiempo la conserva y quiénes pueden acceder a ella. Por supuesto que todas esas decisiones dependerán de la naturaleza de su negocio. Las lecciones que surgen de los casos de la FTC ilustran los beneficios de construir la seguridad desde el comienzo preparando y perfeccionando sus políticas de recolección, retención y uso de datos.

Este es un principio fundacional que debe considerar en sus decisiones iniciales: nadie puede robarle lo que no tiene. ¿Cuándo le solicita información delicada a la gente? Quizás cuando se registran en internet o establecen una cuenta nueva con su compañía. ¿Cuándo fue la última vez que revisó ese proceso para asegurarse de que realmente necesita todos los datos que está solicitando su negocio?

Esa es una de las lecciones que se puede aprender a partir de una cantidad de casos de la FTC. Por ejemplo, en la demanda de la FTC contra ***RockYou***, se acusó a la compañía de haber recolectado mucha información durante el proceso de inscripción en el sitio que incluía el domicilio de email de los usuarios y sus contraseñas. La FTC dijo que, al recolectar las contraseñas de email, que no era un dato que el negocio necesitara, y al almacenarlas en un formato de texto sin codificación, la compañía generó un riesgo innecesario para las cuentas de email de la gente. El negocio podría haber evitado ese riesgo si en primer lugar no hubiera recolectado esa información delicada. Incluso

cuando se deba recopilar y almacenar información, considere si se puede almacenar exclusivamente en el dispositivo del usuario.

A veces es necesario recolectar datos personales como parte de una transacción. Pero puede ser imprudente conservar esos datos después de cerrada la transacción. En el caso de la FTC contra ***BJ's Wholesale Club***, la compañía recolectó los datos de las tarjetas de crédito y débito de los clientes para procesar las transacciones en sus tiendas minoristas. Pero de acuerdo a los términos de la demanda, la compañía continuó almacenando esos datos durante 30 días, bastante tiempo después de la fecha de venta. La FTC dijo que lo que hizo BJ's Wholesale Club no solo infringió las regulaciones bancarias, sino que la retención de la información sin una necesidad comercial legítima también generó un riesgo injustificado. Aprovechándose de las debilidades de las prácticas de seguridad de la compañía, unos piratas informáticos robaron los datos de las cuentas y los usaron para falsificar tarjetas de crédito y débito. El negocio podría haber limitado su riesgo eliminando la información financiera de manera segura cuando ya no tenía una necesidad legítima de conservarla.

Usted no haría malabares con un jarrón de la Dinastía Ming. Su negocio tampoco debería usar información personal en contextos donde se puedan generar riesgos innecesarios. En el caso ***Accretive***, la FTC alegó que la compañía usó información personal verídica en sus sesiones de capacitación de empleados, y que omitió eliminar esa información de las computadoras de los empleados después de finalizadas las sesiones. De manera similar, en el caso ***foru International***, la FTC acusó a la compañía de facilitar el acceso a datos delicados de consumidores a unos proveedores de servicio que estaban desarrollando aplicaciones para la compañía. En ambos casos, se podría haber evitado ese riesgo usando información ficticia tanto para propósitos de capacitación de empleados como para el desarrollo de las aplicaciones.

## 2

Una vez que haya decidido que tiene una necesidad comercial legítima que justifica la retención de datos delicados, tome las medidas razonables para protegerlos. Por supuesto que deberá mantener la información a salvo de la mirada indiscreta de los extraños, pero ¿qué sucede con sus propios empleados? No todos los miembros de su personal necesitan acceder de manera irrestricta a su red y a la información que ahí se almacena. Implemente controles para asegurarse de que sus empleados puedan acceder a la red únicamente sobre un criterio de una "necesidad de conocer los datos". Para proteger su red informática, considere adoptar medidas tales como establecer cuentas de usuario separadas para limitar el acceso a los archivos donde se almacenan los datos personales o para controlar quiénes pueden usar bases de datos en particular. Para proteger los archivos impresos en papel, discos externos, otros dispositivos de almacenamiento de archivos, etc., el control del acceso podría ser algo tan simple como instalar un archivero con llave. Al momento de pensar en cómo controlar el acceso a la información delicada que tiene en su poder, considere estas lecciones que surgen de los casos de la FTC.

Si los proveedores y contratistas no tienen que usar información personal delicada de los clientes como parte de su trabajo, entonces no hay motivo para que tengan acceso a esos datos. Por ejemplo, en el caso ***BLU***, la FTC alegó que la compañía no le impuso límites a uno de sus contratistas con respecto a la información de consumidores a la que podía acceder. El contratista recolectó y transfirió a sus servidores mucha más información de la que necesitaba para hacer su trabajo y esa información incluía el contenido completo de los mensajes de texto de los consumidores, los datos de localización en tiempo real, registros de llamadas y mensajes de texto con números de teléfono completos y listas de contactos. La compañía podría haber protegido estos datos delicados de los consumidores implementando procedimientos de seguridad adecuados para supervisar las prácticas de seguridad de sus proveedores de servicio, así como tomando las medidas necesarias para garantizar que solo los empleados o contratistas autorizados con una necesidad comercial legítima tuvieran acceso a la información personal de los usuarios.

En su demanda contra ***MoviePass***, la FTC alegó que la compañía no protegió la información personal y financiera de sus usuarios, entre otras cosas, por almacenar esta información en texto sin codificar y no imponer restricciones acerca de quiénes podían acceder a esos datos. MoviePass almacenó información de consumidores que incluía nombres, domicilios de email, fechas de nacimiento, números de tarjeta de crédito y datos de geolocalización. Luego, la compañía cargó la información a un servidor en el cual había desactivado el firewall, y, por lo tanto, los datos quedaron accesibles a cualquier persona con una conexión a internet. El incidente de seguridad de datos resultante podría haberse evitado codificando los datos de los consumidores y manteniendo y gestionando controles de seguridad para proteger y restringir el acceso a esos datos.

El acceso a los controles administrativos, que es lo que permite que un usuario efectúe cambios en todo su sistema, debería estar limitado al empleado a cargo de esa tarea. Por ejemplo, en su acción contra ***Uber***, la FTC alegó que la compañía no restringió el acceso a los sistemas en base a las funciones laborales de los empleados, y permitió que todos los programas e ingenieros utilizaran una única clave de acceso a Amazon Web Services (AWS) que otorgaba plenos privilegios administrativos sobre todos los datos que la compañía tenía en el servicio de almacenamiento en la nube. Como resultado de esta práctica, cuando un ingeniero publicó la clave en un sitio de desarrollo de software, un sujeto malintencionado pudo utilizarla para acceder a la información personal delicada de miles de conductores de Uber que incluía nombres y números de licencias de conducir, cuentas bancarias y de Seguro Social.

## 3

Si usted almacena información personal en su red informática, la implementación de sólidos procedimientos de autenticación, incluida una regla clara y firme para el establecimiento de contraseñas, puede ayudarlo a garantizar que solo aquellos individuos autorizados puedan acceder a los datos. Cuando desarrolle las políticas de su

compañía, puede considerar algunas de las recomendaciones que surgen de los casos de la FTC.

Establecer contraseñas como 121212 o qwerty no ofrece mucha más protección que ninguna contraseña en absoluto. Analice los estándares a implementar para la creación de las contraseñas. Por ejemplo, en el caso contra ***Twitter*** de 2011, la FTC alegó que la compañía permitió que sus empleados crearan contraseñas de control administrativo con palabras que comúnmente figuran en los diccionarios, y también les permitió usar las mismas contraseñas que estaban usando en otras cuentas. Según la FTC, esas prácticas laxas generaron una vulnerabilidad en el sistema de Twitter que fue aprovechada por unos piratas informáticos que usaron herramientas de predicción de contraseñas, o que trataron de acceder usando contraseñas robadas a otros servicios esperando que los empleados de Twitter hubieran usado la misma contraseña para acceder al sistema de la compañía.

Twitter podría haber limitado esos riesgos implementando un sistema de contraseñas más seguro, por ejemplo, exigiéndole a sus empleados que escogieran contraseñas complejas y capacitándolos para que no usaran la misma contraseña o una similar para acceder a las cuentas de la compañía y a las cuentas personales.

En el caso ***Drizly***, la FTC alegó que la compañía no exigió que se crearan contraseñas complejas y únicas o que se implementara un sistema de autenticación de múltiples factores para acceder a los repositorios GitHub de la compañía. Un ejecutivo de Drizly reutilizó una contraseña que había usado para otras cuentas personales, pero su contraseña reciclada quedó expuesta en un incidente de seguridad de datos no relacionado. Esto creó una oportunidad para que un sujeto malintencionado accediera a los repositorios de GitHub de Drizly, lo que hizo posible que el atacante accediera a otras credenciales de bases de datos y, en última instancia, exfiltrara la información personal de 2.5 millones de consumidores. La compañía podría haber reducido esos riesgos exigiendo a los empleados la creación de contraseñas únicas y complejas (es decir, contraseñas largas que la persona no utilice para ningún otro servicio en línea) o un sistema de autenticación de múltiples factores para proteger el acceso al código fuente o a las bases de datos. Mejor aún, las compañías pueden exigir a los empleados que utilicen llaves de seguridad para acceder a la red.

No les facilite el acceso a las contraseñas a los intrusos. En el caso contra *Twitter* de 2011, la FTC dijo que la compañía no estableció políticas para prohibirles a sus empleados el almacenamiento de contraseñas administrativas en formato de texto sin codificación para las cuentas personales de email. Twitter podría haber reducido el riesgo si hubiera implementado políticas y procedimientos para almacenar las credenciales de manera segura. Los negocios deberían considerar otras protecciones para protegerse contra el compromiso de contraseñas, por ejemplo, el uso de un sistema de autenticación de múltiples factores o hashing cifrado fuerte y adaptable que tiene iteraciones significativas del algoritmo hashing para cada contraseña. En el caso ***Chegg***, se alegó que la compañía compartía sus credenciales root de acceso a AWS entre sus empleados y contratistas externos, y no cancelaba ni actualizaba dichas credenciales cuando un contratista abandonaba la compañía. Posteriormente, un ex contratista pudo utilizar las credenciales para exfiltrar la información personal de 40 millones de usuarios de Chegg. Chegg podría haber protegido sus credenciales root de acceso a AWS exigiendo que los empleados y contratistas utilizaran claves de acceso distintas, y requiriendo el uso de un sistema de autenticación de múltiples factores para acceder a las bases de datos de AWS de la compañía. Las compañías también pueden rotar periódicamente las claves existentes.

¿Recuerda aquel dicho sobre el experimento con una cantidad infinita de monos operando una cantidad infinita de máquinas de escribir? Los piratas informáticos usan programas automatizados que realizan una función similar. Estos ataques de fuerza bruta consisten en el ingreso de interminables combinaciones de caracteres hasta que los piratas informáticos logran dar con la contraseña de alguna persona. ● los piratas informáticos pueden tratar de usar credenciales robadas en otros incidentes de seguridad de datos. En el caso ***TaxSlayer***, la FTC alegó que la compañía no implementó medidas adecuadas de autenticación basadas en el riesgo. Como resultado, unos piratas informáticos malintencionados pudieron obtener acceso total a las cuentas de casi ,000 consumidores y luego usaron la información robada para cometer robo de identidad relacionado con impuestos.

Según la FTC, TaxSlayer no puso en práctica una serie de medidas de protección para reducir el riesgo para la información delicada de los consumidores. Por ejemplo, TaxSlayer podría haber tomado medidas para neutralizar los ataques a la lista de validación, podría hacer usado herramientas fácilmente disponibles para impedir que los dispositivos o las direcciones IP intentaran acceder a un número ilimitado de cuentas en rápida sucesión, y pudo haber realizado una evaluación de riesgos que habría identificado las amenazas razonablemente previsibles relacionadas con una autenticación inadecuada. Las compañías también pueden impedir que los usuarios utilicen contraseñas que se sabe que han sido comprometidas en filtraciones de datos previas.

El hecho de cerrar con llave la puerta principal no ofrece demasiada protección si se deja abierta la puerta trasera. En el caso ***Lookout Services***, la FTC alegó que la compañía no probó adecuadamente su aplicación web para verificar si era vulnerable a fallos de seguridad ampliamente conocidos, incluido un fallo llamado “locación predecible de recursos”. Como resultado, un pirata informático pudo predecir fácilmente los patrones

certificados digitales de los sitios web fueran válidos antes de reemplazarlos. La compañía podría haber evitado esta debilidad utilizando métodos probados y aceptados por la industria para autenticar sitios web.

La codificación, incluso la mejor de todas, no les ofrecerá protección a sus usuarios si usted no la configura correctamente. Ese es un mensaje que los negocios pueden extraer de las acciones de la FTC contra ***Fandango*** y ***Credit Karma***. En estos casos, la FTC alegó que las compañías usaron una codificación SSL en sus aplicaciones móviles, pero que desactivaron un proceso crítico conocido como validación del certificado SSL sin implementar ninguna otra medida de seguridad compensatoria. Eso causó la vulnerabilidad de las aplicaciones a los ataques de intermediarios lo cual permitió que los piratas informáticos decodificaran la información delicada transmitida por las aplicaciones.

## 5

Cuando diseñe su red informática, considere utilizar algunas herramientas para validar y limitar la fiabilidad implícita entre los sistemas conectados en red. Dé por supuesto que todo tráfico es hostil, independientemente de su origen. Parte de sus herramientas de "confianza cero" deben ser aquellas que sirvan para inspeccionar y registrar el tráfico de red, como las herramientas SIEM y SOAR, para monitorear su red en busca de actividad maliciosa. A continuación, algunas lecciones que surgen de los casos de la FTC para tener en cuenta al momento de diseñar su red.

No es necesario que todas las computadoras de su sistema puedan comunicarse entre sí. Usted puede proteger los datos particularmente delicados alojándolos en un lugar seguro y separado de su red. Esa es una lección que surge del caso ***Infotrax***. La FTC

alegó que la compañía no limitó suficientemente el acceso de los distribuidores de un cliente a los datos de otro cliente en la red. Como resultado, unos piratas informáticos se introdujeron en el servidor de la compañía a través de la página web de un solo cliente y así lograron acceder a los datos de los consumidores de todos los clientes de la red.

La compañía podría haber reducido ese riesgo validando continuamente el acceso a sus datos.

"¿Qué está sucediendo en mi red?" Una herramienta de información sobre seguridad y gestión de eventos conocida como SIEM permitirá responder esa pregunta a su personal de seguridad.

En el caso ***i-Dressup***, la FTC alegó que la compañía no utilizó un sistema de detección y prevención de intrusiones. La compañía no tuvo conocimiento de que un pirata informático había logrado acceder a su red comprometiendo la información personal de alrededor de 245,000 niños menores de 13 años hasta que se enteró del incidente de seguridad de datos por un periodista que había estado en contacto con el pirata informático. La compañía podría hacer detectado este incidente de seguridad de datos mucho antes si hubiera utilizado medidas de seguridad fácilmente disponibles y de bajo costo para recibir alertas acerca de las instancias de acceso no autorizado a su red.

En términos más generales, en el caso ***DealerBuilt***, la FTC alegó que la compañía no usó medidas de seguridad para monitorear sus sistemas y activos. Como resultado, cuando un empleado conectó un dispositivo de almacenamiento a la red de copias de seguridad de la compañía sin asegurarse de que ese dispositivo estuviera configurado de forma segura, la conexión insegura resultante creó una oportunidad para que un pirata informático accediera a la base de datos de copias de seguridad. La FTC dijo que, entonces, el pirata informático descargó la información personal de decenas de miles de consumidores que incluían números de Seguro Social y licencias de conducir, fechas de nacimiento e información financiera. La compañía podría haber identificado antes este incidente de seguridad de datos utilizando herramientas fácilmente disponibles para monitorear sus sistemas.

Las compañías preocupadas por mantener la seguridad de sus redes pueden considerar el uso de “canarios” como una ayuda para descubrir intentos de acceso no autorizados. ¿Qué es un canario? Es una treta diseñada para comprobar si hay intrusos que están intentando entrar a su sistema sin poner realmente en peligro su red. Esto podría implicar, por ejemplo, añadir un hardware o software a una red simulada que en realidad no interactúa con su sistema. Si aparece algo que intenta interactuar con ese canario, es señal de que puede haber un intruso moviéndose por su red.

## 6

La actividad de un negocio no se desarrolla únicamente en la oficina. Si bien es cierto que tener personal que realiza tareas fuera de la oficina puede aumentar la productividad de su negocio, también es cierto que la movilidad puede plantear nuevos desafíos para la seguridad. Si usted permite que sus empleados, clientes o proveedores de servicio accedan a su red informática desde terminales remotas, ¿ha tomado las medidas necesarias para proteger esos puntos de acceso? Los casos de la FTC indican algunos factores a tener en cuenta cuando desarrolle sus políticas de acceso remoto.

Así como la fortaleza de una cadena se define por su eslabón más débil, el nivel de seguridad de su red estará determinado por la computadora más vulnerable con acceso remoto a su red. Ese es el mensaje de los casos de la FTC contra unas compañías que no se aseguraron de que las computadoras con acceso remoto a sus redes estuvieran protegidas correctamente en cada terminal de acceso. Por ejemplo, en el caso ***Premier Capital Lending***, la compañía presuntamente habilitó una sesión de conexión remota a

antivirus actualizados, accedieran a informes de consumidores a través de su portal en línea.

Y en el caso ***LifeLock***, la FTC alegó que la compañía no instaló programas antivirus en las computadoras que los empleados usaban para acceder remotamente a su red informática. Hoy en día, estos negocios podrían haber reducido estos riesgos utilizando herramientas de detección y respuesta en las terminales, así como soluciones de seguridad de detección y respuesta ampliadas, a menudo denominadas herramientas EDR/XDR, para reforzar la seguridad de las terminales de la red y permitir una detección y respuesta más rápidas a los incidentes de seguridad.

No todas las personas que ocasionalmente pudieran tener la necesidad de acceder a su red deben tener un pase libre para acceder a toda la información confidencial. En lugar de eso, limite el acceso en función de los parámetros de una tarea concreta. Por ejemplo, en el caso ***Dave & Buster's***, la FTC alegó que la compañía no restringió adecuadamente el acceso de terceros a su red. Aprovechando la debilidad del sistema de una tercera compañía, presuntamente, un intruso logró conectarse a la red de Dave & Buster's varias veces e interceptar información personal. ¿Qué podría haber hecho Dave & Buster's para reducir ese riesgo? Podría haber implementado límites para evitar el acceso de terceros a su red, por ejemplo, en las conexiones a datos delicados, o podría haber concedido un acceso temporal cuidadosamente restringido a los datos que el tercero necesitaba para realizar su trabajo.

**7** **284.1328 4231 ,8**

manera segura. Antes de lanzar su producto al mercado, considere las lecciones de los casos de la FTC relacionados con el desarrollo, diseño, prueba y puesta en marcha de un producto.

- ¿Les ha explicado a sus desarrolladores la necesidad de mantener la seguridad en primera línea? En los casos como el de ***Tapplock*** y ***Zoom***, la FTC alegó que las compañías no capacitaron a sus empleados en materia de prácticas de codificación seguras. En el caso *Tapplock*, la FTC dijo que la compañía promocionó la seguridad de sus cerraduras, incluida la seguridad digital. Las cerraduras inteligentes de la compañía recopilaban información personal de los consumidores, incluidos nombres de usuario, direcciones de email, fotos de perfil y las ubicaciones precisas de las cerraduras. Sin embargo, según la FTC, las cerraduras presentaban vulnerabilidades que impedían a los consumidores revocar efectivamente el acceso a sus cerraduras. Los investigadores de seguridad descubrieron que podían eludir el proceso de autenticación de cuentas de Tapplock y acceder a los datos de los usuarios. La compañía podría haber evitado estos problemas implementando un programa de seguridad que incluyera pruebas de vulnerabilidad e intrusión de sus cerraduras, asegurándose de que se hubieran implementado salvaguardias eficaces para proteger los datos de los consumidores y formando a sus ingenieros de software en prácticas de codificación seguras.

En el caso *Zoom*, la FTC alegó que la compañía puso en riesgo la seguridad de algunos usuarios al instalar secretamente un software, llamado servidor web ZoomOpener, para una actualización manual de su aplicación de escritorio para Mac. En condiciones normales, antes de que se iniciara la aplicación de Zoom, el navegador Safari de Apple mostraba un cuadro de advertencia que les preguntaba a los usuarios si querían iniciar la aplicación. Pero el servidor web ZoomOpener permitía que Zoom iniciara automáticamente la reunión y la posibilidad de unirse a ella, eludiendo así la protección de Safari que protegía a los usuarios de un tipo común de programa malicioso. De acuerdo a los términos de la demanda, la instalación encubierta de ZoomOpener aumentó el riesgo de videovigilancia remota por parte de extraños, y la compañía no implementó ninguna medida compensatoria para proteger la seguridad de los usuarios. Además, el software permaneció instalado en las computadoras de los usuarios incluso

después de que la eliminara, y en determinadas circunstancias, la aplicación incluso se reinstalaba automáticamente sin ninguna acción por parte del usuario. La compañía podría haber evitado esta vulnerabilidad implementando un programa de capacitación sobre prácticas seguras de desarrollo de software.

En lo que se refiere a la seguridad, tal vez no sea necesario reinventar la rueda. A veces, lo más sensato es escuchar a los expertos. En las acciones contra ***HTC America***, *Fandango* y *Credit Karma*, la FTC alegó que las compañías no siguieron las pautas explicitas de la plataforma sobre las prácticas de desarrollo seguro. Por ejemplo, la FTC alegó que Fandango y Credit Karma desactivaron en sus aplicaciones móviles un proceso crucial conocido como validación de certificado, dejando la información

lógicos y necesarios para seleccionar proveedores capaces de implementar medidas de seguridad adecuadas y para controlar que cumplan sus requerimientos. Los casos de la FTC ofrecen orientación sobre lo que se debe tener en cuenta al momento de contratar y supervisar a los proveedores de servicio.

- Insista para que los estándares de seguridad apropiados formen parte de sus contratos. Por ejemplo, en el caso ***GMR Transcription***, la FTC alegó que la compañía contrató proveedores de servicio para transcribir archivos de audio con información delicada, pero omitió exigirle al proveedor del servicio que tomara medidas de seguridad razonables. Como resultado, los archivos, muchos de ellos con datos de salud altamente confidenciales, quedaron ampliamente expuestos en internet. Por empezar, el negocio podría haber incluido disposiciones contractuales que les exigieran a los proveedores de servicio que adoptaran precauciones razonables de seguridad, por ejemplo, un sistema de codificación.

- La seguridad no puede ser algo que se base en un "le doy mi palabra". Un primer paso importante es incluir sus expectativas de seguridad en los contratos con sus proveedores de servicio, pero también es importante desarrollar tareas de supervisión a lo largo del proceso. El caso ***Upromise*** ilustra este punto. En este caso, la compañía contrató un proveedor de servicio para desarrollar una barra de herramientas para un navegador. Upromise dijo que la barra de herramientas, que recolectaba información de navegación de consumidores para proporcionarles ofrecimientos personalizados, usaría un filtro para "eliminar cualquier información personal identificable" antes de la transmisión.

Pero según la FTC, Upromise omitió verificar que el proveedor de servicio hubiera implementado el programa de recolección de información de conformidad con las políticas de privacidad y seguridad de Upromise y con los términos del contrato diseñados para proteger la información de los consumidores. Como resultado, la barra de herramientas recolectó información personal delicada que incluía números de cuentas financieras y códigos de seguridad de páginas web seguras, y transmitió

esos datos en formato de texto sin codificación. ¿Qué podría haber hecho la compañía para reducir ese riesgo? Hacerle preguntas al proveedor del servicio e implementar un seguimiento durante el proceso de desarrollo.

Si necesita retener documentación impresa importante, tome medidas para protegerla. En el caso ***Gregory Navone***, la FTC alegó que el demandado guardó información de consumidores delicada que había recolectado en su ex negocio dentro de unas cajas que mantuvo en su garaje. En la demanda del caso ***LifeLock***, se alegó que la compañía dejó documentos enviados por fax que contenían información personal de consumidores en un lugar abierto y de fácil acceso. En ambos casos, los negocios podrían haber reducido el riesgo para sus clientes implementado políticas para almacenar los documentos de manera segura.

Las medidas de seguridad que implemente para proteger la información almacenada en su red no serán efectivos para proteger a sus clientes si los datos ya han sido robados a través del aparato o dispositivo que los recolecta. En la investigación del caso ***Dollar Tree***, el personal de la FTC dijo que los dispositivos que utilizó el negocio para ingresar los números de identificación personal o PIN de los clientes eran vulnerables a la manipulación y al robo. Como resultado, a través de un ataque conocido como "PED skimming" unas personas no autorizadas pudieron capturar los datos de las tarjetas de pago de los consumidores, incluidos los datos de la banda magnética y el PIN. En ese momento, debido a lo novedoso de ese tipo de tentativa y a otros varios factores, el personal de la FTC cerró la investigación. Sin embargo, actualmente los ataques contra los dispositivos utilizados en los puntos de venta son bien conocidos y los negocios deben tomar las medidas lógicas y necesarias para proteger ese tipo de dispositivos.

portátil y un disco externo que contenían información delicada, todo lo cual fue sustraído del carro de un empleado. En ambos casos, los negocios podrían haber reducido el riesgo para la información personal de los consumidores implementando políticas de seguridad razonables para proteger los datos itinerantes. Por ejemplo, cuando envíe archivos, discos, unidades de memoria, etc., use un método de envío que le permita hacer un seguimiento del trayecto del paquete. Limite las situaciones que impliquen que sus empleados salgan de la oficina con datos delicados en su poder. Pero cuando se presente una necesidad comercial legítima de viajar con información confidencial, los empleados la tienen que mantener fuera de la vista de terceros, y en la medida de lo posible, deben guardarla bajo llave.

La documentación o los aparatos que ya no necesita le pueden parecer basura, pero si contienen información personal sobre consumidores o empleados, son un tesoro para los ladrones de identidad. Por ejemplo, según se indica en las demandas de los casos de la FTC contra ***Rite Aid*** y ***CVS Caremark***, las compañías desecharon información personal delicada como recetas de prescripción médica en contenedores de basura.

En el caso ***Goal Financial***, la FTC alegó que un empleado vendió un excedente de discos duros que contenían información personal delicada de aproximadamente 34,000 clientes en un formato sin codificar. Las compañías podrían haber prevenido el riesgo

## A

La FTC trabaja para prevenir las prácticas fraudulentas, engañosas y desleales dirigidas contra los negocios y los consumidores. Reporte las estafas y las malas prácticas comerciales en _____. También ofrecemos orientación en _____ para ayudar a las compañías a cumplir la ley. Independientemente del tamaño de su organización o del sector al que se dedique, conocer y cumplir sus responsabilidades en materia de cumplimiento es un negocio inteligente y sólido. ¿Quiere acceder a una rápida reseña sobre los casos recientes y otras iniciativas? Suscríbase al

.

La agencia National Small Business Ombudsman y 10 juntas regionales llamadas Regional Fairness Boards recogen comentarios de parte de los pequeños negocios sobre las acciones federales de cumplimiento y ejecución. Todos los años, el Ombudsman evalúa la conducta de dichas actividades y califica la capacidad de respuesta de cada agencia ante los pequeños negocios. Los pequeños negocios pueden presentar comentarios al Ombudsman sin temor a represalias. Para presentar comentarios, llame a la línea gratuita 1-888-REGFAIR (1-888-734-3247) o visite _____.

La Comisión Federal de Comercio

Agosto 2023