



CLAIN 2018
XXII Congreso Latinoamericano
de Auditoría Interna y Evaluación
de Riesgos **PANAMA, 17-18 de Mayo 2018**



Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium

Julio R. Jolly Moore

Socio Director – GLOBAL ADVISORY SOLUTIONS

AGENDA

- Antecedentes
- Introducción
- ¿Qué es Social Media?
- Amenazas dentro de Social Media
- Social media -seguridad y riesgo reputacional
- Principales consideraciones de seguridad en Social Media
- ¿Cómo puedo prepararme?
- Principales recomendaciones de uso de Social Media
- Aspectos a considerar en la auditoria de Social Media
- Conclusiones

ANTECEDENTES

Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium”

ALGUNOS EVENTOS RECIENTES

- Restaurante Wendy's envía mensajes de discriminación judía:

Mediante Tweeter, la compañía envío una imagen de Pepe La Rana. Una caricatura de un personaje que se volvió muy popular entre grupos de supremacía blanca y utilizando frecuentemente con mensajes de discriminación contra la comunidad judía.



Kyle Griffin @kylegriffin1 Jan 4, 2017
What is happening to @Wendys? pic.twitter.com/1WXvnhBKA8

Wendy's @Wendys
Our community manager was unaware of the recent evolution of the Pepe meme's meaning and this tweet was promptly deleted.
11:31 AM - Jan 4, 2017



ALGUNOS EVENTOS RECIENTES

- IHOP hace “retweet” con un mensaje anti-Hillary Clinton:

Fue un mensaje que hacia referencia a la campaña presidencial de Hillary Clinton como “basura”. El restaurante quitó el mensaje, pero no antes que cientos de personas prometieron hacer un “boycott” al restaurante.



SouthernMom
@MauraLeeLang

@IHOP Because of your disgusting retweet, I plan on going to @DennysDiner. Shame on you. #Boycott

3:53 PM - Jan 15, 2017

5 See SouthernMom's other Tweets



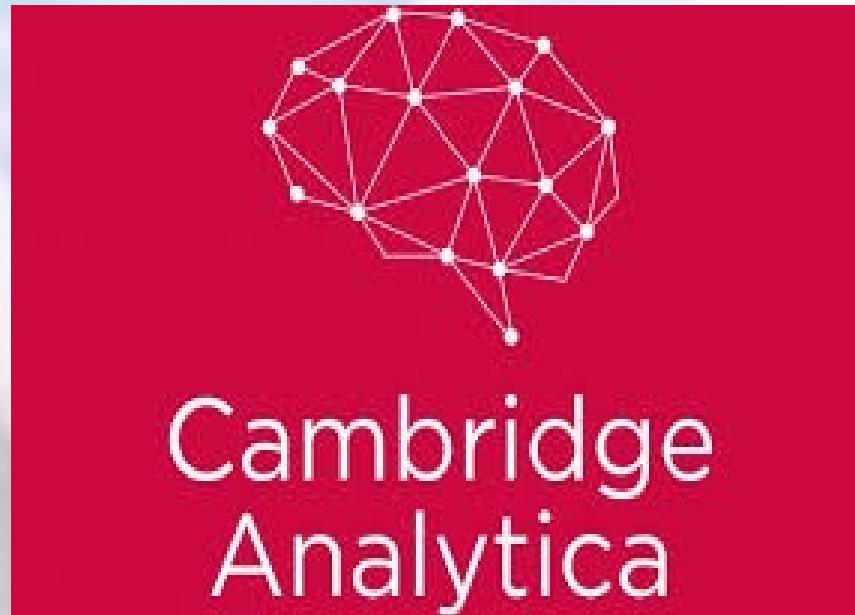
ALGUNOS EVENTOS RECIENTES

- Dove reafirma normas de belleza europeas – Octubre 2017:

La compañía publicó un comercial de Facebook con una imagen de una mujer de color quitándose una camiseta oscura para descubrir una mujer blanca.



ALGUNOS EVENTOS RECIENTES



La consultora británica fue acusada de manipular los datos de 50 millones de usuarios de Facebook para influir con sus mensajes personalizados durante la campaña electoral de Donald Trump.

Fuente: <https://www.elpais.com.uy/vida-actual/claves-entender-escandalo-politico-facebook-cambridge-analytica.html>

ALGUNOS EVENTOS RECIENTES

El robo y posterior venta de más de 117 millones de contraseñas de la red social LinkedIn.



El mayor riesgo es que muchos usuarios suelen reutilizar sus contraseñas en cuentas bancarias, correos electrónicos u otras plataformas donde almacenan información confidencial.

Fuente: <http://money.cnn.com/2016/05/19/technology/linkedin-hack/>

INTRODUCCIÓN

Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium”

INTRODUCCIÓN

- El mundo digital se encuentra en constante desarrollo y en búsqueda permanente de la manera de innovar y tener mayor cercanía con los clientes para la generación de nuevos productos y servicios.



INTRODUCCIÓN

- Las facilidades que Social Media traen para habilitar la generación de negocios y acercar personas requieren que los nuevos riesgos y los requerimientos de seguridad, sean identificados, conocidos, gestionados oportuna y eficientemente para prevenir afectaciones reputacionales y económicas.



¿QUÉ ES SOCIAL MEDIA ?

Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium”

¿QUÉ ES SOCIAL MEDIA ?

Social Media o Redes Sociales son el conjunto de tecnologías basadas en internet que permiten la democratización de los contenidos, dando a las personas la posibilidad de pasar de consumidor de contenidos a creador.

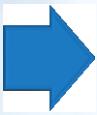


Fuente: "Auditing Social Media, a governance and Risk Guide", by Peter R. Scott and J. Mike Jacka

ESTRATEGIA CORPORATIVA DE REDES SOCIALES

G
O
B
I
E
R
N
O

Estrategia



Plan



Ejecución

- Alineamiento entre la Estrategia de Social Media y los Objetivos de Negocio.
- La Social Media como parte de una estrategia existente.
- Identificar la audiencias objetivo (target) y cómo cada una utiliza Social Media.

- Metas.
- Canales.
- Compromiso.
- Dotación de personal y de fondos económicos.
- Métricas.
- Políticas de Social Media.

- Escuchar.
- Aprender.
- Responder.
- Compartir.

Monitoreo

Medición

Riesgos

AMENAZAS DENTRO DE LAS SOCIAL MEDIA

Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium”

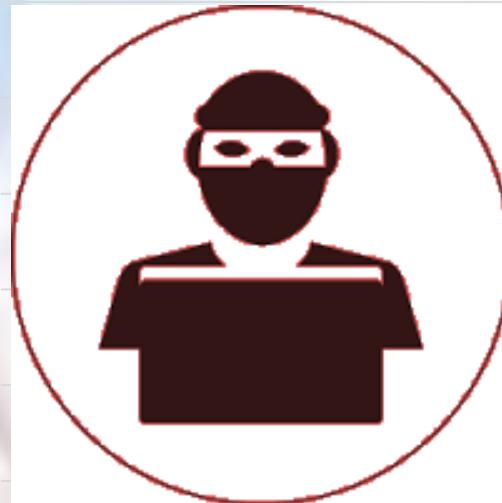
USO Y MAYOR ACCESO A SOCIAL MEDIA

Hoy día se usan las Redes Sociales para mantener cercanía con los clientes, pero esto conlleva a la posibilidad de publicación de información privada como número de cuentas, información confidencial o aplicaciones que usan.



Fuente: <http://www.isaca.org>

¿CREE QUE SERÁ ATACADO?

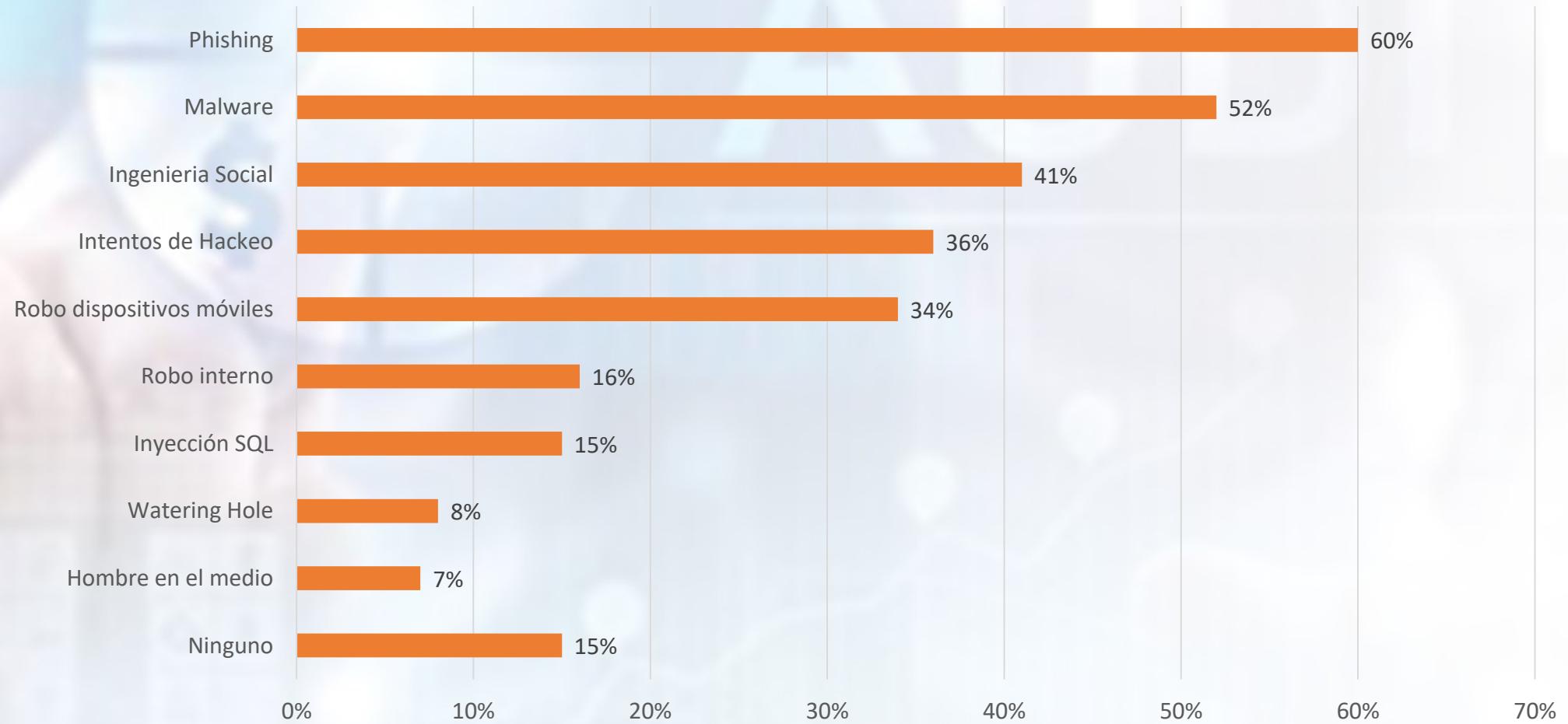


Casi la mitad de piensan que serán víctimas de un ataque!



Fuente: ISACA, State of Cybersecurity: Implications for 2016

TIPOS DE ATAQUES MÁS COMUNES



Fuente: ISACA, State of Cybersecurity: Implications for 2016

AMENAZAS DENTRO DE LAS REDES SOCIALES

1. Limitada configuración de privacidad
2. Suplantación de identidad (Phishing)
3. Error humano
4. Inadecuado monitoreo de actividad en redes
5. Ataques maliciosos (Malware)



Fuente: <https://blog.hootsuite.com/es/riesgos-de-seguridad-en-redes-sociales/>

SOCIAL MEDIA -SEGURIDAD Y RIESGO REPUTACIONAL

Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium”

SOCIAL MEDIA -SEGURIDAD Y RIESGO REPUTACIONAL

- Dado el impacto y alcance con el que cuentan la Social Media dentro del ámbito corporativo, profesional y personal resulta mandatorio considerar el riesgo reputacional y los niveles de Seguridad inherentes a estas nuevas tecnologías.
- La Seguridad en Social Media , ¿Realmente somos conscientes del impacto (o poder) de Social Media ?
- ¿Entendemos los riesgos que existen detrás de ellas?
- ¿Estoy manejando adecuadamente estos riesgos o sacándoles el mayor provecho?
- ¿Existe actualmente una "cultura en el uso de Social Media " a nivel organizacional?



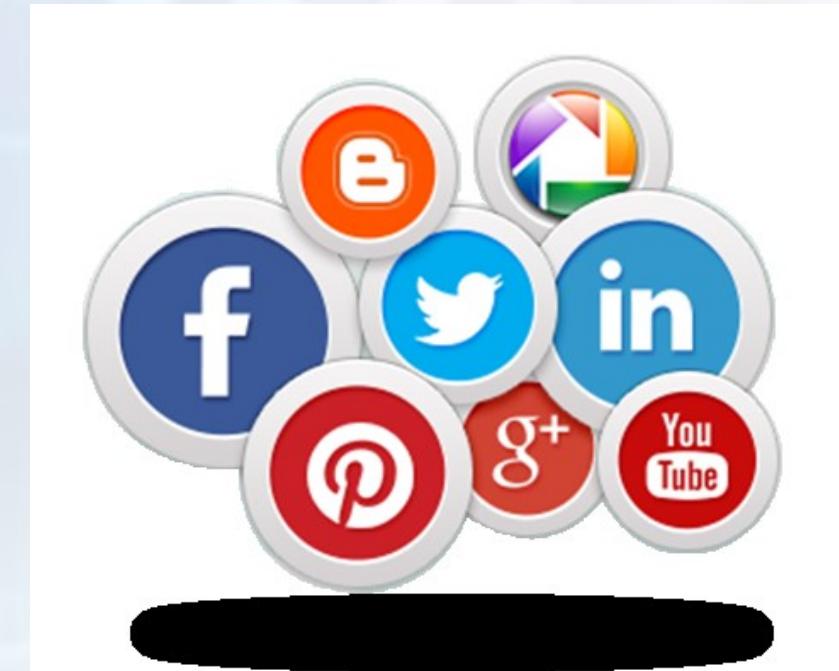
SOCIAL MEDIA -SEGURIDAD Y RIESGO REPUTACIONAL

- El riesgo reputacional inherente en Social Media debe entenderse desde un aspecto puntual y sencillo: "Lo que se dice de mi empresa y de mi competencia en redes sociales, tiene un impacto directo (positivo o negativo) sobre la obtención de nuevas oportunidades de negocio, nuevos clientes y/o nuevos socios".



SOCIAL MEDIA -SEGURIDAD Y RIESGO REPUTACIONAL

- Los principales aspectos que inciden sobre la seguridad y el riesgo reputacional en redes sociales:
 - Políticas organizacionales
 - Las "Fake News" o Noticias Falsas
 - Seguridad y protección de identidades
 - Protección de datos



PRINCIPALES CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD EN SOCIAL MEDIA

Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium”

PRINCIPALES CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD EN SOCIAL MEDIA



Divulgación de información personal

Mantener información privada, privada

Las imágenes (y sus leyendas) hablan más de mil palabras

Privacidad seleccionable

Cuidado con el GPS y la localización (geoetiquetado)

Clave fuerte, la primera defensa

No guardar contraseñas

¿CÓMO PUEDO PREPARARME?

Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium”

ACCIONES QUE TODOS DEBEMOS TOMAR

¿Cómo debo prepararme?



PRINCIPALES RECOMENDACIONES DE USO DE SOCIAL MEDIA

Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium”

PRINCIPALES RECOMENDACIONES DE USO DE SOCIAL MEDIA

1. Política de Social Media considerando por lo menos:

- Contraseña segura
- Monitoreo de la actividad y mención dentro de las Social Media
- Manejo de correos no deseados y suplantación de identidad
- Error humano
- Manejo de software y ataques maliciosos (ransomware, malware y spyware)
- Manejo de crisis corporativos
- Manejo de contenido de marca y contenido.



PRINCIPALES RECOMENDACIONES DE USO DE SOCIAL MEDIA

2. Capacitar frecuente de concientización de uso de redes sociales.
3. Administrar y controlar los accesos a redes sociales.
4. Asignar a un responsable de administrar los riesgos asociados a las redes sociales.



PRINCIPALES RECOMENDACIONES DE USO DE SOCIAL MEDIA

5. Contar con equipo tecnológico que permita:

- Protección de las contraseñas.
- Herramienta para monitoreo de seguridad para eventos no autorizados.
- Monitoreo de la actividad en todas las redes.
- Plataforma única para la administración de todas las redes.



PRINCIPALES RECOMENDACIONES DE USO DE SOCIAL MEDIA

6. Contar con plataforma única para la administración de todas las redes.
7. Monitorear la actividad en todas las redes.
8. Realizar auditorías regularmente.



ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA AUDITORIA DE SOCIAL MEDIA

Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium”

ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA AUDIRORIA DE SOCIAL MEDIA

| ALCANCE | OBJETIVOS |
|-------------------------------|---|
| Gobierno y Supervisión | Para determinar si una supervisión adecuada ha sido establecida para la utilización Social Media, incluyendo las políticas específicas desarrolladas por la organización. |
| Estrategia | Para determinar si la estrategia de Social Media ha sido desarrollada, completada y alineada con otras estrategias y comunicada de manera apropiada. |
| Plan | Para determinar si la planeación de la organización relacionada con Social Media es completa y se encuentra alineada con estrategias relacionadas y comunicadas apropiadamente. |
| Ejecución del Plan | Para determinar si se han implementado políticas y procedimientos adecuados para asegurar la ejecución exitosa del plan de Social Media. |
| Métricas | Para determinar si se han establecido métricas para asegurar la implementación y uso de Social Media. |



ASPECTOS A CONSIDERAR EN LA AUDITORIA DE REDES SOCIALES

| ALCANCE | OBJETIVOS |
|---------------------------------|--|
| Monitoreo | Para determinar si se han implementado sistemas de monitoreo apropiados sobre las canales de comunicación relacionados con Social Media. |
| Entrenamiento | Para determinar si se han establecido niveles apropiados de entrenamiento para asegurar que todo el personal ha sido provisto de información suficiente relacionada con los objetivos, políticas y procedimientos de la organización relacionadas con Social Media. |
| Políticas | Para determinar si una política de Social Media ha sido desarrollada y comunicada, la cual prove (internamente) directrices a los empleados en cuanto al uso de todos los Social Media y (externamente) constituye una guía para las partes interesadas en la utilización de los Social Media para atraer nuevas oportunidades de negocio. |
| Cumplimiento Regulatorio | Para determinar si las acciones de la organización relacionadas con Social Media cumplen con todas las leyes y regulaciones locales aplicables a la industria. |



CONCLUSIONES

Social Media – Seguridad y Riesgo Reputacional Ante el Reto del Millenium”

CONCLUSIONES

- Social Media aparte de acercar a los seres humanos traen en el nuevo Milenio la generación de más y nuevos negocios, al igual que nuevos riesgos con mayores requerimientos de seguridad y privacidad.
- Para prever y mitigar estos riesgos es necesario establecer políticas que identifiquen las amenazas y sus impactos en el uso de Social Media, procesos y sistemas de información y definir una estrategia efectiva.



GRACIAS

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Julio R. Jolly Moore

MBA, MSI, CRMA, CGEIT, CRISC, CFE, IIA Quality Assessment, ITIL, Cobit 5 Foundations, ISO 27001, 9001, 14001, OHSAS 18001

jjolly@gloadso.com

www.GLOADSO.com

