



>> DOBLE FONDO

JOSÉ DE LA PEÑA MUÑOZ
Director
jpm@codasic.com



La vara de medir humo

A veces las actitudes científicas cerriles generan monstruos. Igual que resulta poco menos que imposible hoy (y a buen seguro, también mañana) *medir* con matemática exactitud la esperanza, la alegría, el goce; igual que no parece factible hablar *desde* el respeto o la cordialidad, ya que todavía no ha nacido el Livingstone que descubra su paradero; también, digo, es complicado medir la reacción de un primer ejecutivo de un banco que empiece a tomar conciencia de lo que puede costar que el logo de la institución esté siendo divisa de correos electrónicos fraudulentos (a veces, incluso, con mensajes intimidatorios), cuyos autores/delincuentes, suplantando el buen nombre de la entidad, bombardean con cada vez mayor profusión a casi todo aquél cuya cuenta de correo-e se ponga a su alcance, en una suerte de pre-estadio de lo que en otro contexto pelín inocentón se llama *spam*.

Quizá si se pone a tiro, algún profesional de la publicidad pueda convencer a nuestro primer ejecutivo, con muy locuaces argumentos, de que esta práctica delictiva tiene su lado aprovechable, al convertirse en una promoción de... ¡impacto!

Pero la verdad es que semejante fenómeno, de difusión creciente –tenga éxito o no en su finalidad última, que es la de estafar–, deprecia el valor de una marca; a estas alturas de la película no genera desconfianza, pero sí hace que dicha marca pierda ese punto de seriedad, ese prestigio, que ha sido consustancial al mundo de los servicios bancarios desde tiempo inmemorial. Y esa depreciación, ¿cómo se mide? ¿Vale más o menos que las cantidades estafadas? ¿Cuál es la cuantía de fraude que se está dispuesto a asumir, si el fenómeno viene acompañado de una caída de la reputación suave, no repentina, pero sí profunda? ¿Se puede tomar la actitud de esperar hasta que el vecino mueva ficha?

Uno de los problemas a los que nos enfrentamos hoy los usuarios de servicios en web, a los que se enfrentan muchas compañías que ofrecen algunos servicios en web –cada una en su actividad– es a la posibilidad de aparición rápida de fraudes masivos, y de usos delictivos de información manipulada o robada de sus enmarañados sistemas –desde dentro, desde fuera o de forma combinada–, que pueden amplificarse peligrosamente. Y esa es casi toda la sustancia que da vida a la seguridad y al control.

El pico que falta se lo lleva la necesaria labor de vigilancia que hay que mantener para garantizar razonablemente la continuidad operativa de las partes y del conjunto del sistema tecnológico base de los negocios y las actividades de una organización, y el cumplimiento de leyes y normas. Como se ve, todo demasiado intangible. ●