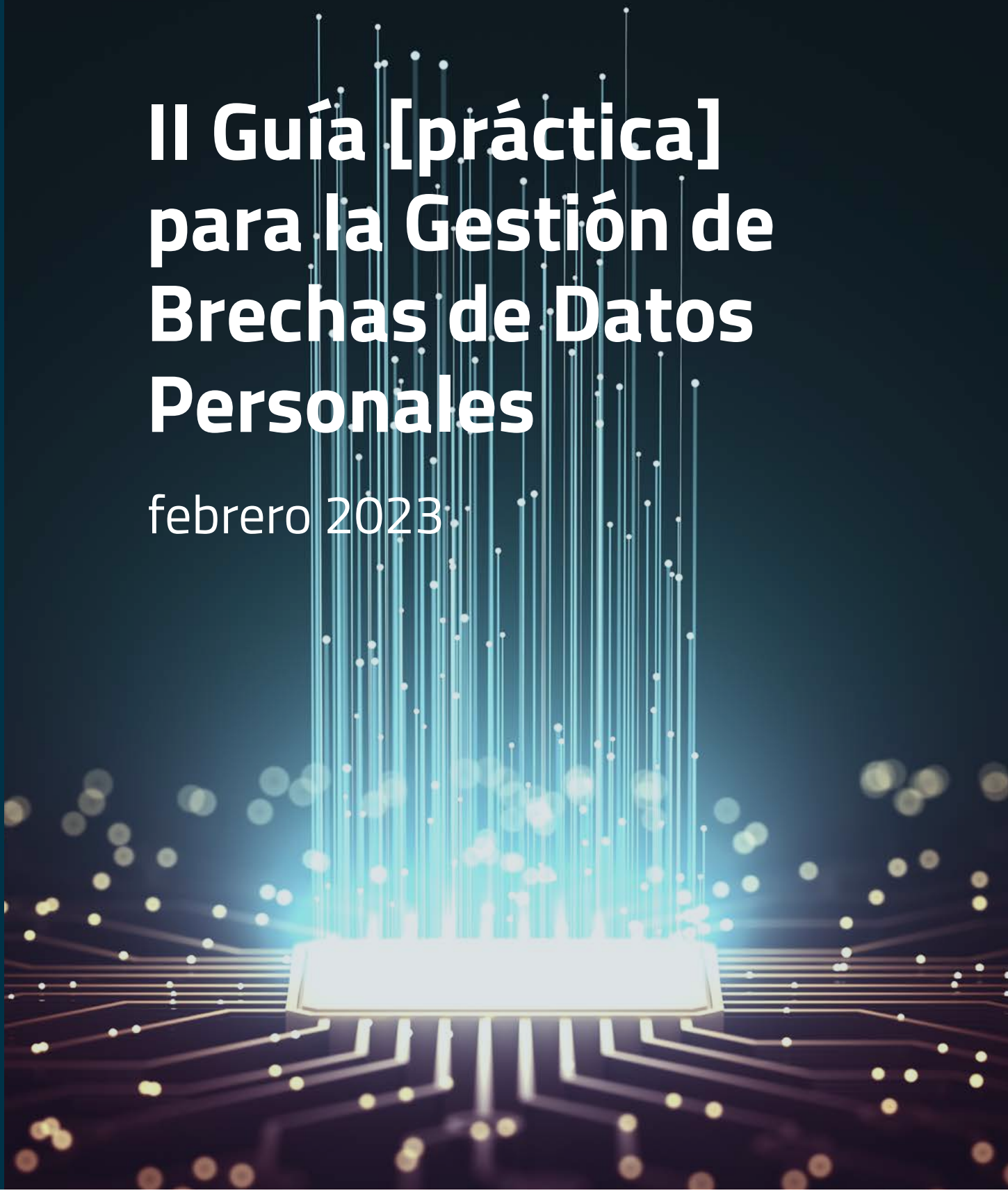
# II Guía [práctica] para la Gestión de Brechas de Datos Personales

febrero 2023



Una iniciativa de

isms forum

dpi DATA PRIVACY INSTITUTE

Febrero 2023

# II Guía [práctica] para la Gestión de Brechas de Datos Personales

Copyright: Todos los derechos reservados. Puede descargar, almacenar, utilizar o imprimir la presente Guía práctica para la Gestión de Brechas de Datos Personales de ISMS Forum, atendiendo a las siguientes condiciones: (a) la guía no puede ser utilizada con fines comerciales; (b) en ningún caso la guía puede ser modificada o alterada en ninguna de sus partes; (c) la guía no puede ser publicada sin consentimiento; y (d) el copyright no puede ser eliminado del mismo.

# AUTORES


| | |
|---|---|
| **COORDINADORES** | Javier Lomas Sampedro |
| | Susana Rey Baldomir |
| **SUBCOORDINADORES** | Elena Mora González |
| **PARTICIPANTES** | Gisela Reverter Dominguez |
| | Gustavo Lozano García |
| | Ignacio Puente Carrasco |
| | Jaime Requejo García-abril |
| | Josep Bardallo Gay |
| | Katsuko Saito Peña |
| | Marta Cañas Miralles |
| | Melania Haro Peredo |
| | Sonia Beulas Boix |
| | Tomás Sanz Morejón |
| | Victoria Wichmann |
| **GESTIÓN DE PROYECTOS** | Beatriz García González |
| **DISEÑO/MAQUETACIÓN** | Cynthia Rica Gómez |

# CONTENIDOS


INTRODUCCIÓN 08

1 CICLO DE VIDA DE LAS BRECHAS DE DATOS PERSONALES 12

2 PLANIFICA 14

2.1. Las Personas 15

2.1.1. Formación y concienciación: Aprendiendo a identificar una brecha de datos personales y distinguirla de un incidente de seguridad 15

2.1.2. Gobernanza y compromiso de la alta dirección 20

2.1.3. Asignación de roles y responsabilidades: áreas implicadas 21

2.2. Los Procedimientos 24

2.2.1. Protocolos internos 24

2.2.2. Plan de Contingencia: escenarios posibles de brechas de datos personales 24

2.3. Probanza de Personas y Protocolos 28

3 GESTIONA 30

3.1 Equipo de trabajo 31

3.2 Fases de la gestión de la brecha de datos personales 32

3.2.1 Activación del plan 33

3.2.2 Contención del incidente 34

3.2.3 Erradicación 34

3.2.4 Recuperación 35

3.2.5 Proceso de notificación 36

4 NOTIFICA 38

4.1 Notificación a la Autoridad de Control - AEPD 38

4.2 Comunicación a los interesados 41

4.3 Otros reguladores 49

4.4 Terceros: encargados, ciberseguros 50

5 RESUELVE 52

5.1. Plan de acción e Informe final 53

5.2. Gestión de partes implicadas 55

5.2.1. AEPD 55

5.2.2. Personas físicas afectadas 56

5.2.3. Terceros: encargados, ciberseguros 56

5.3. Gestión del impacto público 57

5.3.1. Comunicación interna: dirección, empleados, accionistas y socios 58

5.4. Lecciones aprendidas 59

# CONTENIDOS


ANEXO I: CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PROTOCOLOS INTERNOS DE ACTUACIÓN **60**

ANEXO II: MODELO DE INFORME FINAL **64**

ANEXO III: RELACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LOS TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES CON LA GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LAS BRECHAS DE DATOS PERSONALES **66**

ANEXO IV: ANALIZAMOS ALGUNAS RESOLUCIONES DE LA AEPD SOBRE BRECHAS DE DATOS PERSONALES **86**

Introducción

# Objetivo y alcance de la guía

En un mundo hiperconectado y cada vez más digital, los incidentes no pueden ser considerados algo privado que se pueda dejar en la esfera interna de quien los sufre, no hay islas de autogestión que no tengan influencia sobre los demás. La comunicación de los incidentes y la compartición de información entre todos los actores del ecosistema digital es una herramienta básica de defensa. Entre los profesionales de la ciberseguridad ya hace muchos años que se han venido produciendo iniciativas destinadas a establecer vías o espacios de compartición segura de esta información, no solo técnica sino también de gestión.

Con el desarrollo de la economía digital y su mayor peso económico y social, los diferentes legisladores han visto necesario incorporar estos procesos de conocimiento de los incidentes en las diferentes normativas que se han ido desarrollando, a través de las obligaciones de notificación de incidentes.

También el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) incluyó la doble obligación de, en determinadas circunstancias, notificar las brechas de datos personales a las autoridades de control y comunicarlas a las personas físicas.

En el caso concreto de las brechas de datos personales, la comunicación directa a las personas físicas afectadas las coloca en la posición en la que siempre deben estar, la salvaguarda de sus derechos y libertades, permitiéndoles de esa forma tomar las medidas que estén únicamente en su mano para minimizar el impacto de la brecha sobre las mismas. Además, la repercusión pública poco a poco va concienciando a la sociedad sobre los riesgos e importancia de una gestión adecuada de la seguridad en nuestra vida diaria.

Pero en muchos casos, desafortunadamente, solo el riesgo de sanción puede servir de incentivo para impulsar el cumplimiento en general del RGPD, en cuanto a la seguridad de los tratamientos, así como del deber de notificar y comunicar sobre estas brechas de datos y su gestión.

La norma está planteada para que los responsables tengamos que entender cada brecha, gestionarla adecuadamente, determinar si se debe de notificar a la autoridad de control y, en su caso, comunicar a los interesados; todo ello adoptando las medidas necesarias para contenerla cuanto antes, con el cuidado de ir acreditando una labor impecable durante la crisis, y todo ello en el plazo límite de 72 horas.

La presente ´Guía [práctica] para la gestión de brechas de datos personales´ (en adelante, la Guía), nació con la intención de complementar a la ´Guía para la notificación de brechas de datos personales´ de la Agencia, orientada a proporcionar directrices generales para la notificación y la comunicación a los interesados, precisando plazos y aspectos concretos del procedimiento y sobre el contenido de las notificaciones.

Retomando el espíritu de la primera Guía de notificación que ISMS publicó conjuntamente con la Agencia en el año 2018, nuestro objeto es servir de ayuda y orientación a los responsables y encargados de los tratamientos en todo lo que se debe hacer para poder gestionar y notificar adecuadamente. Con ese fin hemos tratado de incluir la experiencia adquirida por los Delegados de Protección de Datos (en adelante, DPD), que han venido aplicando los artículos 33 y 34 del RGPD durante estos años.

Las brechas ocurren, por mucho que invirtamos en ello, y tenemos que hacerlo, pero se sucederán, la seguridad cien por cien no existe, y habremos de convivir con ciertos niveles de riesgo siempre.

Pero como suele indicar la propia AEPD en sus resoluciones: "la identificación de una brecha de seguridad no implica la imposición de una sanción de forma directa por esta Agencia, ya que es necesario analizar la diligencia de responsables y encargados y las medidas de seguridad aplicadas."

La mejor manera de demostrar esta diligencia, nuestro obligado Accountability, es cumplir con el RGPD y poder demostrarlo. De esta manera, ya estaremos analizando los riesgos más importantes para los derechos y libertades de los interesados, estableciendo medidas para su reducción y de esta forma evitando, en la medida de lo posible, que se produzcan brechas o haciendo que, una vez producidas, su impacto sea menor en los interesados.

Si no se toman a tiempo las medidas adecuadas, las brechas de datos personales pueden entrañar daños y perjuicios para las personas físicas; responderemos no tanto por sufrirlas como por la gestión que hagamos de ellas, antes y después de que sucedan.

Es significativo que el Parlamento Europeo, en su Resolución de 10 de junio de 2021 sobre la ´Estrategia de Ciberseguridad de la UE para la Década Digital´, alerte sobre el aumento de los ciberataques y amenazas híbridas contra las infraestructuras europeas, y advierta acerca del bajo grado de preparación y de sensibilización de las empresas sobre este particular. En consecuencia, cree necesario fomentar que los productos conectados a Internet en la Unión sean seguros desde el diseño y armonizar las legislaciones nacionales en materia de ciberseguridad, en base a una aproximación al riesgo y a esquemas de certificación, recordando la importancia del factor humano en esta materia.

- Registro de Actividades de Tratamiento
- Análisis de Riesgos practicados
- Evaluaciones de Impacto
- Medidas de Seguridad y Mejora Continua
- Adopción de Políticas de Seguridad y Códigos de Conducta
- Realización Periódica de Auditorías, internas o externas
- Registros de Formación o Certificados
- Contratos de Encargo del Tratamiento
- Listado de Controles y Monitorización
- Plan de Comunicación y Formación

> La identificación de una brecha de seguridad no implica la imposición de una sanción de forma directa por esta Agencia, ya que es necesario analizar la diligencia de responsables y encargados y las medidas de seguridad aplicadas.

No es extraño, por tanto, que en la notificación, o tras esta, la autoridad de control nos requiera gran cantidad de información y documentación en un plazo de tiempo corto. Las organizaciones deberemos tener revisado y disponible en todo momento qué cumplimos y la documentación que lo acredite. Para en caso de brecha poder aportar aquella relativa al tratamiento o tratamientos implicados, las medidas implantadas para evitar lo que finalmente ha sucedido y todo lo que sirva para demostrar nuestra diligencia.

Esta Guía está hecha por y para los profesionales que tenemos que enfrentarnos a este tipo de amenazas, brechas de datos personales cada vez más frecuentes y graves, y ambiciona tan solo a resultar útil en esa labor, organizándola conforme a las fases del ciclo de vida de una brecha: antes, durante y después, es decir: planifica, gestiona, notifica y resuelve, para terminar con los análisis de los casos prácticos más característicos a los que nos podremos enfrentar.

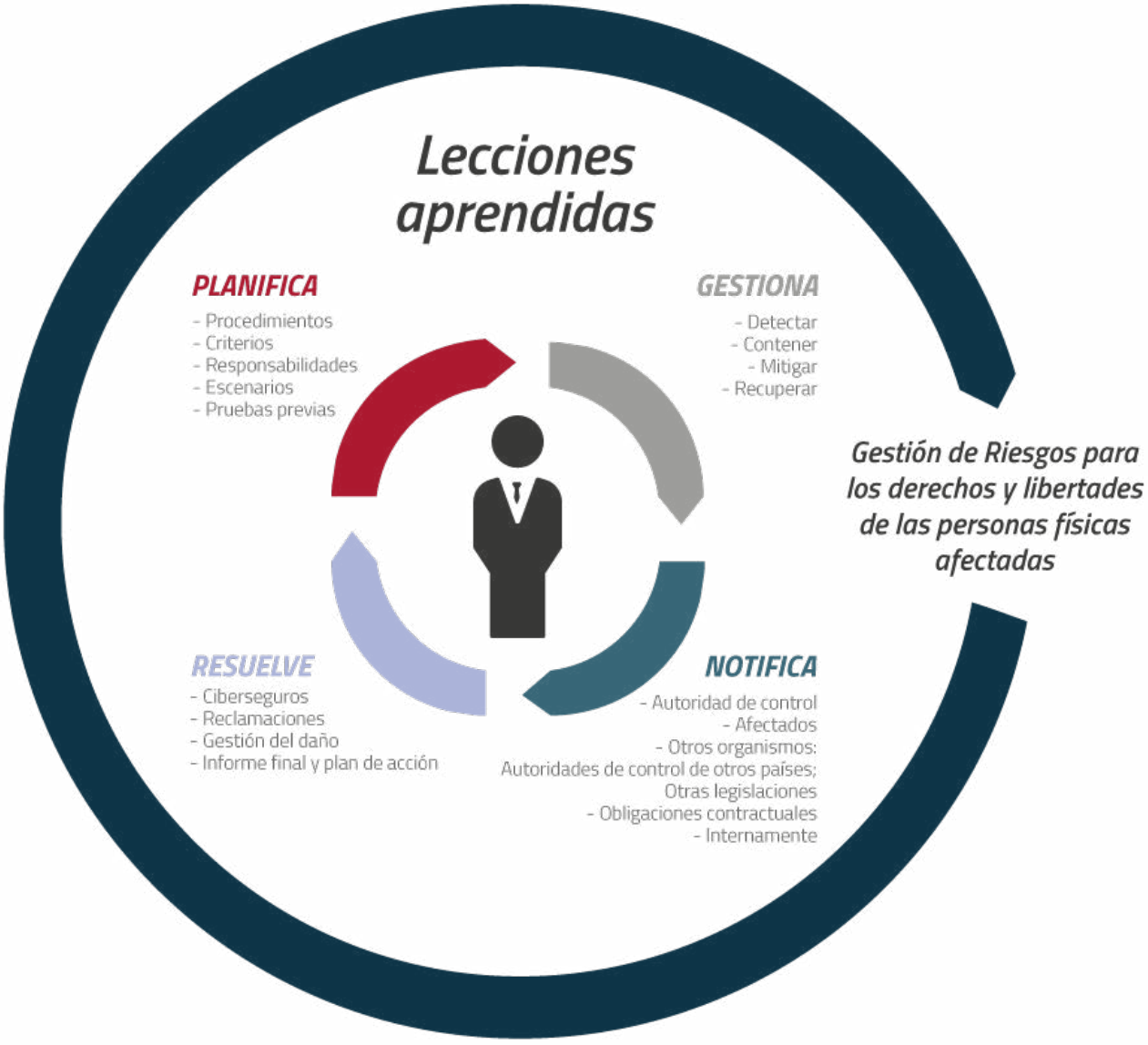
En esta segunda edición hemos tratado de hacerla aún más práctica, mediante un nuevo formato, que incluye además una propuesta de metodología de análisis de riesgos para los derechos y libertades para los interesados en caso de brecha de datos, y más casos prácticos adaptados a las nuevas herramientas de la AEPD.

Así mismo se añade un apartado de análisis de algunas Resoluciones de la AEPD, como una primera aproximación que nos pueda dar algunas pistas sobre buenas prácticas y también sobre errores en los procesos de gestión y notificación de brechas.

Esperamos que esta Guía nos ayude a conocer la posición y capacidad real que tienen cada una de nuestras organizaciones, públicas o privadas, ante estas inevitables y permanentes amenazas; revelando el bajo grado de preparación y de sensibilización para una gestión adecuada, nuestras fortalezas y debilidades que deberemos corregir en nuestras entidades, si queremos hacer de la gestión de las brechas de datos personales una herramienta útil de mejora.

# 1 CICLO DE VIDA DE LAS BRECHAS DE DATOS PERSONALES

Desde ese sentido práctico y diferenciador del que se ha querido dotar a esta Guía, con una clara orientación hacia la diligencia debida y el accountability, y tal y como se ha mencionado anteriormente, se la ha estructurado siguiendo las fases del ciclo de vida de las brechas: **antes, durante y después,** esto es, **planifica, gestiona, notifica y resuelve.**



Para el **antes**, tenemos la fase de **planifica**, desde la perspectiva de la anticipación diligente o previa preparación, para no tener que improvisar en caso de brecha.

En un segundo bloque, **durante** la brecha, estaremos en la fase de **gestiona**, donde la gestión rápida, ordenada y eficaz del incidente minimizará sus consecuencias sobre la propia organización y terceras partes implicadas, lo que sin duda será analizado con detenimiento por la AEPD. Si estamos preparados será más fácil mantener la calma durante la crisis.

Y, por supuesto, durante esa fase, las brechas de datos personales se **notifican** a la autoridad de control y, en su caso, se **comunican** a las personas físicas afectadas, en función del riesgo que supongan para los derechos y libertades de las personas físicas y para lo cual es fundamental realizar los análisis de riesgos pertinentes. Resultará determinante que, como organizaciones que hacemos tratamientos de datos personales, siempre tengamos en mente a las personas físicas y sus datos personales, cómo protegerlos y cómo se pudieran ver afectados en sus derechos y libertades fundamentales.

Además, habrá de tenerse en cuenta las posibles obligaciones de cada organización de notificación más allá de la AEPD: autoridades de control de otros países (ICO, CNIL, PUODO, etc.), otras legislaciones (LPIC, NIS, ENS, etc.), así como obligaciones contractuales e internamente a determinados órganos de control empresarial.

Después, completamos con **resuelve**, dando seguimiento a su evolución y evaluación por parte de la AEPD, lo que podría desembocar en la indeseada consecuencia de la apertura de un expediente sancionador.

Tampoco debemos olvidar la gestión ulterior a la comunicación a los afectados: aclaraciones, reclamaciones de daños a terceros, ciberseguros, etc. Todo ello culminando en la gestión del posible daño reputacional que también habrá que administrar y reparar.

No podemos olvidarnos de los análisis de **lecciones aprendidas** tras las brechas de datos personales experimentadas, que permitan realimentar el apartado de planifica con posibles mejoras; cómo gestionar y qué tener en cuenta en este punto, relacionándolo con el PDCA y el ciclo de mejora continua: sacar conclusiones, hacer seguimiento, corregir errores y elaborar un informe final, te ayudará a prevenir o paliar la próxima brecha.

# 2 PLANIFICA

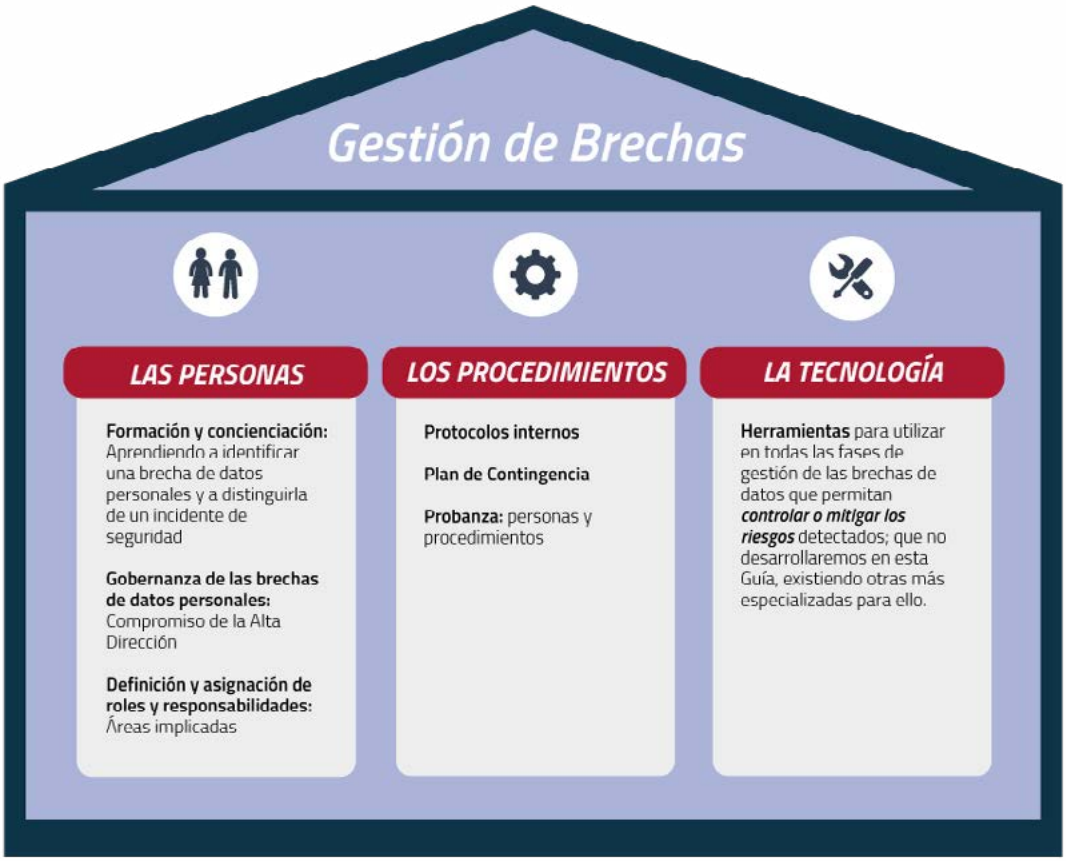
La mejor planificación de una brecha de datos personales es evitar que se produzca, pero sabedores de que pueden hacerse realidad, es imprescindible prepararse para afrontarlas con la debida antelación. La planificación es por tanto una fase inicial clave en la que toda entidad, pública o privada, deberá estar preparada.

El enfoque actual de los procesos de gestión de brechas, como el que vamos a mantener en esta guía, mayoritariamente incluye una fase de ***planificación***, que se configura como un plan de contingencia definiendo diferentes escenarios en los que potencialmente podría ocurrir una brecha y estableciendo cuál sería el plan de respuesta. Tejer, para cada uno de esos escenarios claramente identificado, todo lo que se va a necesitar cuando se tenga que gestionar una brecha, que todo esté previamente ***preparado, documentado y probado***.

La capacidad de cada entidad para anticiparse a estos sucesos determinará el éxito o fracaso de las siguientes fases de ***gestión y notificación*** que se tendrán que afrontar en la resolución de cada brecha de datos personales.

**Lo que no tengamos ya incorporado y rodado en nuestra organización, previo a sufrir la brecha, difícilmente podremos corregirlo en plena crisis, donde los tiempos se precipitan y las tensiones se incrementan exponencialmente a la falta de una adecuada planificación.**

A fin de articular esta fase inicial de preparación, podemos considerar perfectamente aplicable lo que sostienen el CCN, INCIBE y CNPIC en su Guía Nacional de Notificación y Gestión de Ciberincidentes, que una buena anticipación y entrenamiento previo es clave para realizar una gestión eficaz de un incidente, en nuestro caso de una brecha de datos personales, para lo que hace falta tener en cuenta tres pilares fundamentales: las personas, los procedimientos y la tecnología.




## 2.1. Las Personas

### —2.1.1. Formación y concienciación: Aprendiendo a identificar una brecha de datos personales y distinguirla de un incidente de seguridad

Sin ser conscientes de lo que es una brecha de datos personales difícilmente sabremos cómo gestionarla, ni cumplir con los artículos 33 y 34 del RGPD. Debemos por tanto aprender a identificarlas, ya que pudieran estar sucediendo sin que nos estemos enterando.

Si comparamos nuestro país frente a otros países de la Unión Europea, vemos que en España el indicador de brechas de datos personales notificadas es sensiblemente inferior al del resto de países.

**Tan malo es sufrir muchas brechas de datos personales como declarar no haber sufrido ninguna, porque en el entorno digital actual significa que lo más probable es que no estemos detectando las brechas, lo que puede deberse a una inmadurez organizativa.**

Para alcanzar el mínimo de nivel de madurez exigida a toda entidad, pública o privada, resulta fundamental la **comunicación y colaboración** entre todas las áreas de una organización y, en especial, la de **seguridad** y la de **protección de datos**. En cualquier otro caso, el procedimiento de gestión de incidentes de seguridad no será completo y suficiente si no tiene un apartado específico donde se aborden las brechas de datos personales y tipologías de incidentes que lo pueden ser.

En consecuencia, desde el área de protección de datos de cada entidad, ya tenga esta designado a un DPD o mediante cualquier otra fórmula adecuada a la norma, en función de ese rol expresamente encomendado en el RGPD, serán los ***únicos que están facultados*** para determinar si en un incidente de seguridad se han visto afectados datos personales y, en ese caso, tratarlo como brecha de datos personales.

Porque de eso se trata, de emplear a cada área la responsabilidad para lo que está preparada y mejor puede llevar a cabo, como es el caso del DPD, que por su formación y especialización sabe qué es un dato personal y que no.

Pero es que además podemos asegurar del DPD, dentro de su organización y cumpliendo con el trabajo que tiene encomendado, quizás sea el que mayor conocimiento tenga de cuáles son los datos personales tratados en la compañía, ya que trabaja con ellos todos los días, los ha registrado en su RAT y ha realizado los análisis de riesgos exigidos legalmente por cada tratamiento.

En consecuencia, si alguien debe ser llamado en el primer momento de ser detectado el incidente de seguridad, para que en muy poco tiempo evalúe si estamos ante un dato personal y lleve a cabo el preceptivo análisis de riesgos sobre los derechos y libertades de las personas físicas afectadas por dicho incidente, no es otro que el DPD.

Precisamente esa es la idea que tenía el legislador europeo, plasmada a lo largo de todo el RGPD, cuando pedía a la figura del DPD que tuviera ese conocimiento transversal de su organización y de sus procesos de negocio y, por tanto, de sus datos personales.

De esta forma evitaríamos situaciones en las que no se detecta una brecha de datos personales al inicio de la gestión de un incidente de seguridad porque a estas alturas todavía seguimos necesitando superar falsas creencias, como que las direcciones de correo electrónicos de empresa no son datos personales o que los datos públicos, los datos de localización de un teléfono móvil o la dirección de protocolo de internet (IP), tampoco lo son.

**La protección de los datos personales que puedan verse impactados por un incidente de seguridad, o por su gestión, es demasiado importante como para dejarla en manos de una sola de las áreas implicadas, requieren del trabajo y coordinación de todas ellas.**

## Distinción de un incidente de seguridad

El Esquema Nacional de Seguridad (en adelante, ENS), define un ´incidente de seguridad´ como aquel "suceso inesperado o no deseado con consecuencias en detrimento de la seguridad del sistema de información". En la misma línea, la Directiva NIS2 define ´incidente´ como "todo hecho que comprometa la disponibilidad, autenticidad, integridad o confidencialidad de los datos almacenados, transmitidos o tratados, o los servicios ofrecidos por sistemas de redes y de información o accesibles a través de ellos"; y el propio RGPD define, de un modo amplio, las "brechas de datos personales" como "todas aquellas violaciones de la seguridad que ocasionen la destrucción, pérdida o alteración accidental o ilícita de datos personales transmitidos, conservados o tratados de otra forma, o la comunicación o acceso no autorizados a dichos datos".

Por tanto, no debemos confundir ***incidente de seguridad*** con ***brecha de datos***; toda brecha de datos personales supone una tipología de incidente de seguridad, sin embargo, al contrario, no sucede lo mismo.

En este sentido, podríamos definir ***evento o incidencia*** como cualquier desviación del funcionamiento normal de nuestra organización que podría afectar o no a su desarrollo normal. Mientras que ***incidente*** supondría la ya materialización del evento con una afectación negativa. Y ***brecha de datos personales*** sería aquel incidente en el que tenemos datos personales implicados.

Es decir, en la brecha de datos personales tenemos ya una materialización de un efecto negativo para el funcionamiento de los sistemas y/o procesos de la organización. Ya no hay riesgo de afectación, sino afectación real. Sin embargo, todavía queda un análisis de riesgos que hacer, y que consiste en ver cómo y en qué nivel puede afectar este suceso, ya no a nuestra organización, sino a las personas físicas cuyos datos se han visto impactados.

Que los sistemas de seguridad de la organización generen una alarma de tráfico de salida de nuestra organización hacia internet anómalo es un evento. Si detectamos que esa salida se está produciendo por una exfiltración de datos a causa de un ransomware, tenemos un incidente. Ya no hay "riesgo" de pérdida de confidencialidad de datos, sino que ésta se está produciendo realmente. Pero sólo si entre los datos exfiltrados hay datos de personas físicas, podremos decir que estamos ante una brecha de datos personales.

## Buenas prácticas entre las áreas de protección de datos y seguridad de la información

A nivel operativo, para fomentar la colaboración entre las áreas de protección de datos y la de seguridad de la información, y hacer seguimiento de todos los sucesos relacionados con los incidentes de seguridad en las organizaciones, que por desconocimiento puedan llevar a obviar su naturaleza de brechas de datos personales, es recomendable incluir en los ***modelos de valoración de las incidencias***, dentro de los ***procesos de gestión de problemas*** (muy ligado a la filosofía ITIL: Information Technology Infrastructure Library) de las organizaciones, un ***análisis de riesgos*** sobre los derechos y libertades de las personas físicas que de forma probable puedan entrañar dichos incidentes de seguridad, dando cumplimiento al artículo 34 del RGPD, y al que por su importancia dedicaremos un especial desarrollo en el anexo III de esta Guía.

Precisamente para evitar que puedan pasar desapercibidas las brechas de datos personales, conviene revisar de forma regular, junto con los responsables de Tecnología de la Información, la tipología de apertura de ***tickets de servicio e incidencias*** por parte de los usuarios, de forma regular, para detectar si los conceptos de incidente de seguridad o brecha de datos son conocidos entre los empleados, e informan de ellos al área de protección de datos o, por el contrario, se están perdiendo por falta de concienciación y se vienen resolviendo por las áreas operativas (áreas de Negocio y TI) sin convocar ni dar cuenta, previamente o en el momento, al área de protección de datos.

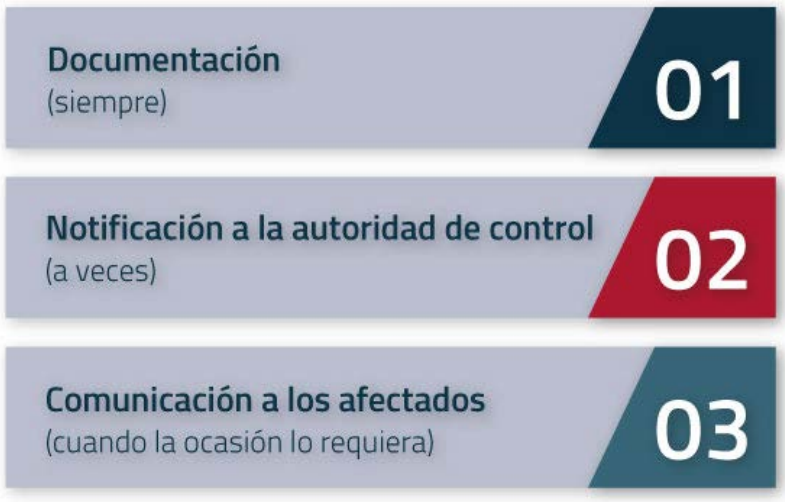
En este sentido, se puede venir observando cierta malinterpretación del artículo 34 del RGPD y los efectos que su no aplicación tienen en la documentación de los incidentes de seguridad y de las brechas de datos en las organizaciones. No podemos decir que algo se ha gestionado, si no se ha registrado en alguna parte y no hay evidencia de ello.

No debemos confundir nuestras obligaciones de notificación a la autoridad de control o de comunicación a los afectados, con nuestras obligaciones de documentación interna de cualquier incidente de seguridad. El análisis y valoración del riesgo para los afectados se debe realizar siempre valorando las medidas de seguridad que ya existían, las adoptadas, el número de afectados, pero sobre todo su severidad, esto es, el cómo puede afectar a los derechos y libertades de las personas físicas.

**El hecho de que en algunos casos no tengamos la obligación de notificar a la AEPD o comunicar a los afectados, no avala que incumplamos nuestra obligación de documentar internamente cualquier incidente de seguridad o brecha de datos personales.**

Una vez que ya tenemos claro el concepto y las obligaciones que conlleva, la organización debe tener su propia definición de gestión de incidentes y de gestión de brechas de datos personales, y aplicarla en el máximo caso de usos y escenarios sacados de su propia realidad o de sectores afines.

En los últimos años el EDPB , se ha pronunciado al respecto y estratifican claramente los incidentes de datos personales en tres fases muy diferenciadas:



## 2.1.2. Gobernanza y compromiso de la alta dirección

La Gobernanza en materia de brechas de datos personales es tanto o más importante aún que la Gestión de las brechas en sí; no podemos entender como diligencia ni responsabilidad proactiva en una organización que no se haya preocupado por los aspectos de Gobernanza.

Con Gobernanza nos referimos al contenido mínimo de las políticas y procedimientos de reporting que, dentro de las organizaciones, deben contribuir al mantenimiento de los sistemas de revisión y control que continuamente está monitorizando las actividades de tratamiento de datos personales y los requisitos exigidos por el RGPD y la LOPDGDD.

Con la Gobernanza también nos estamos refiriendo al sistema de control interno para supervisar el seguimiento del cumplimiento de las acciones de mejora que surten fruto de los ejercicios de puesta a prueba de los equipos de personas y procedimiento, así como de las experiencias vividas por cada organización en la resolución de sus incidentes de seguridad y brechas de datos personales.

La implicación de la Alta Dirección en esta materia, no solo se cumple con atender a la ***rendición de cuentas*** por parte del DPD, o el modelo adoptado para ese rol, en la planificación, gestión, notificación y resolución de brechas de datos personales, sino que comprende también su ***apoyo expreso*** en esta responsabilidad, dotándole de un presupuesto mínimo que permita al DPD cumplir con todas estas tareas, proporcionándole los medios técnicos y humanos necesarios para ello.

Será la Alta Dirección de cada organización la que debiera aprobar el Plan de Escenarios de Brechas de Datos Personales, de los que hablaremos más adelante, al igual que el resto de todas las Políticas y Procedimientos elaborados sobre esta materia.

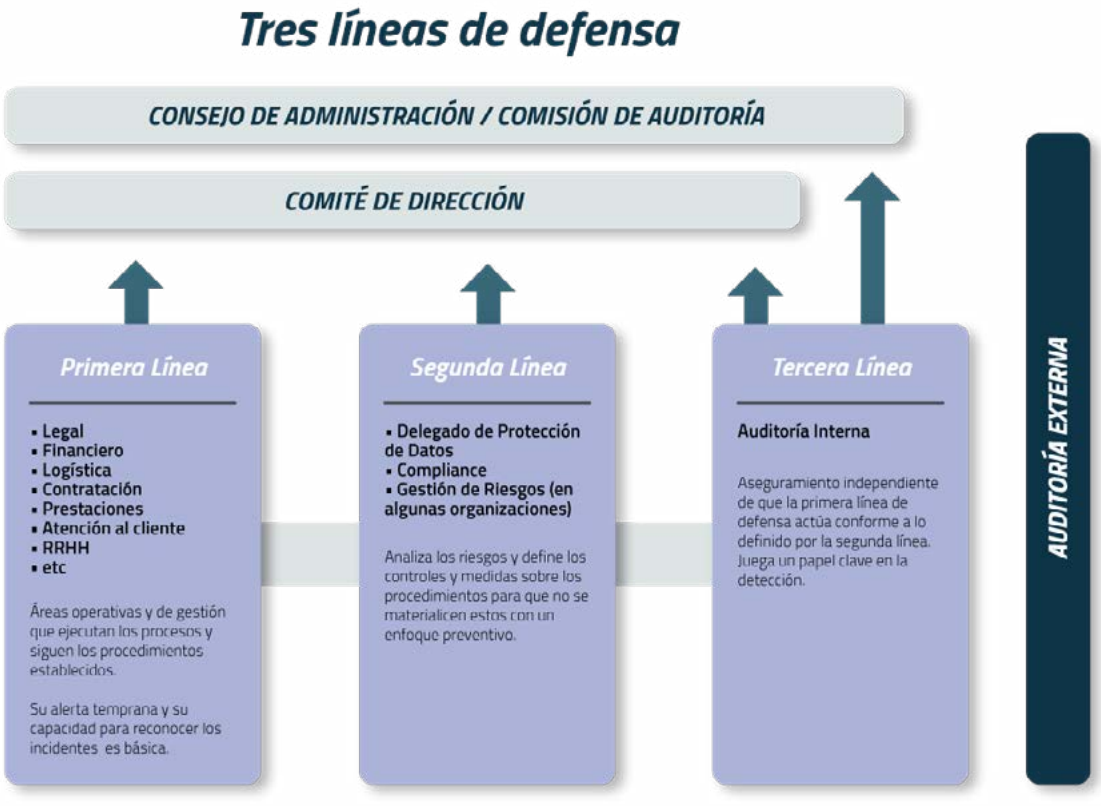
**Sin la implicación de la Alta Dirección, ninguna organización, pública o privada, podrá alcanzar el nivel de madurez suficiente para afrontar las brechas de datos personales como lo que son, riesgos corporativos importantes.**

## 2.1.3. Asignación de roles y responsabilidades: áreas implicadas

Cualquier persona dentro de la organización con acceso directo o indirecto a los datos personales puede, de forma accidental o intencionada, provocar o detectar una brecha de datos personales. Por este motivo, es necesario anticiparse identificando las áreas potencialmente implicadas o conocedoras de un incidente de seguridad, asignando roles y responsabilidades para prevenirlos o, en caso de que sucedan, para gestionarlos de la manera más satisfactoria posible. Lo que servirá al doble fin de estar preparados en caso de que este suceda y para cumplir con el principio de responsabilidad proactiva del artículo 32 del RGPD.

**La gestión de incidentes de seguridad no es solo responsabilidad de Tecnología, lo es de todas las áreas de actuación de las organizaciones.**

Para clarificar esta tarea, el enfoque que recomendamos y que siguen muchas organizaciones es el que se conoce como modelo de las tres líneas de defensa, sin duda involucradas en la gestión anticipada de un incidente de seguridad, jugando un papel fundamental en la detección y prevención de los incidentes de seguridad:



Algunas de las acciones recomendadas en esta fase de planifica son:

- Realizar un inventario o registro de todas aquellas áreas o departamentos con acceso, directo o indirecto, a datos personales.
- Definir personas de contacto para cada una de aquellas áreas o departamentos.
- Realizar formaciones específicas y periódicas para estas personas de contacto con una doble finalidad:
  - Formarles en materias específicas sobre incidentes de seguridad; y
  - Que sean conocedores de que puedan tener eventualmente impacto o generar incidentes de seguridad.
- Incluir a estas áreas en los simulacros periódicos de incidentes de seguridad para detectar áreas de mejora que luego puedan ponerse en práctica.

Por tanto, es especialmente importante contar y coordinarse con las siguientes áreas:

01

**Alta Dirección:** es esencial involucrar e informar a los órganos de gobierno. Deben disponer de toda la información necesaria para poder tomar las decisiones pertinentes y conocer y anticiparse a las consecuencias y responsabilidades que pudieran derivarse.

02

**Seguridad:** este equipo debe dar soporte en todo momento al Delegado de Protección de Datos, comunicando cualquier cambio que pudiera modificar el análisis de riesgo inicial, y trabajando conjuntamente, tanto en esta fase como en la posteriores.

03

**Departamento o roles con función de gestión de riesgos:** el nuevo enfoque del RGPD implica que las medidas de seguridad deberán definirse en base a un análisis de riesgos previo, lo que hace conveniente contar con un mapa de riesgos que incluya la protección de datos personales. Mapa que incluirá la definición de los riesgos, los controles y planes de mitigación que resulten necesarios, y que deberá ser actualizado al menos anualmente. Este mapa nos servirá además a la hora de realizar Evaluaciones de Impacto en Protección de Datos. La función de riesgos (bien el departamento o bien las personas en quienes se haya delegado) es quien lleva ese control, pero no es el único. El DPD es quien debe preocuparse por el estado de dichos riesgos y todo ello bajo la batuta, en su caso, del departamento de riesgos.

04

**Comunicación interna/externa y Marketing.** Otra primera línea de defensa muy importante, pues están acostumbradas a comunicar a clientes internos y externos. Y en la fase previa a los incidentes nos pueden ayudar a sensibilizar y motivar a los empleados, e incluso a los clientes externos, a detectar incidentes en la organización o en sus proveedores. Asumen por tanto un rol preventivo, pero al mismo tiempo reactivo.

05

**El papel de otros grupos de interés.** En el concepto amplio de tratamiento de datos, que incluye la mera conservación del dato, hay otras partes interesadas que interactúan con nuestros procesos o tratan datos personales responsabilidad de nuestras organizaciones. Partes que tienen también responsabilidad en la gestión anticipada de un incidente de seguridad.

En ese grupo destacan los proveedores y, sobre todo, los que tengan el perfil de Encargados del Tratamiento, al gestionar datos personales por cuenta de la organización, como Responsable del Tratamiento. Los proveedores están obligados a avisar a las organizaciones si creen que alguna de sus órdenes incumple los principios del RGPD (y que por tanto pudiera desencadenar en una futura brecha de datos personales) así como de avisar a la mayor diligencia si detectan cualquier comportamiento anómalo en esta, en sus servidores, accesos remotos, correos electrónicos recibidos, etc; de ahí la importancia del contrato firmado entre ambas partes, cumpliendo con el art. 28 RGPD.

## 2.2. Los Procedimientos

### –2.2.1. Protocolos internos

Otro elemento que ha de estar definido, documentado y preparado previamente es el de los protocolos relacionados con cuestiones y actuaciones que compondrán el procedimiento de gestión y notificación desde la perspectiva de la anticipación diligente antes del incidente:

- Estos protocolos deben plasmar las medidas preventivas incluyendo la implantación de una adecuada cultura ética y del riesgo.
- Igualmente, tiene gran trascendencia que la labor de concienciación y formación de todo el personal de la organización que en el ejercicio de sus funciones acceda a datos personales este protocolizada y exista un claro plan de formación incluido en los protocolos de Recursos Humanos.
- Deben estar adaptados a las características de cada organización.

**No será suficiente que cada área disponga de su particular protocolo interno de actuación, la AEPD nos requerirá la presentación e implementación de protocolos unificados y acordados por todas las áreas implicadas de la organización, sobre todo de seguridad y protección de datos.**

### –2.2.2. Plan de Contingencia: escenarios posibles de brechas de datos personales

Este enfoque, similar al utilizado cuando se abordan los planes de continuidad de negocio, implica que definamos unos escenarios de "contingencia" que, a nuestros efectos, serían unos casos prácticos simulados, en los que se defina un escenario de brecha de datos concreta, diferenciando tipología del incidente en base a las variables de seguridad: confidencialidad, integridad, disponibilidad, e incluyendo también trazabilidad y no repudio.

Los escenarios deberán prever cómo se gestionará en ese caso concreto todo el ciclo de vida de la brecha, comenzando por detallar las medidas que se tomarán para contenerlo, erradicarlo o transferirlo lo antes posible, cómo se haría la comunicación a los afectados, si se generará un site nuevo, se utilizará su web corporativa o se comunicará por vía postal; a quién se convocaría en estos casos, estrategia a seguir ante casos de extorsión, etc. En cada escenario utilizaremos ejemplos de lecciones aprendidas o acciones que han implantado otras organizaciones similares. Y, como si de un escenario de contingencia realmente se tratase, se abordará a través de un Comité de Crisis.

Para definir cada uno de estos escenarios de contingencia o brecha en nuestra organización, debemos consultar las siguientes fuentes:

(i) A nivel interno, acceso a:

- Registro general de incidentes de seguridad del año anterior.
- Informe con todas las peticiones enviadas al área de Sistemas que hayan sido de prioridad alta o crítica o que puedan estar asociadas a categorías como incidencia, indisponibilidad, pérdidas o no visualización de información.
- Eventos de Seguridad física (informes de análisis de accesos a zonas críticas).
- Eventos de seguridad lógica, información que ha adquirido especial importancia con el incremento del teletrabajo (informes de accesos remotos a los sistemas de la organización).
- Sucesos importantes en otras organizaciones del propio grupo.

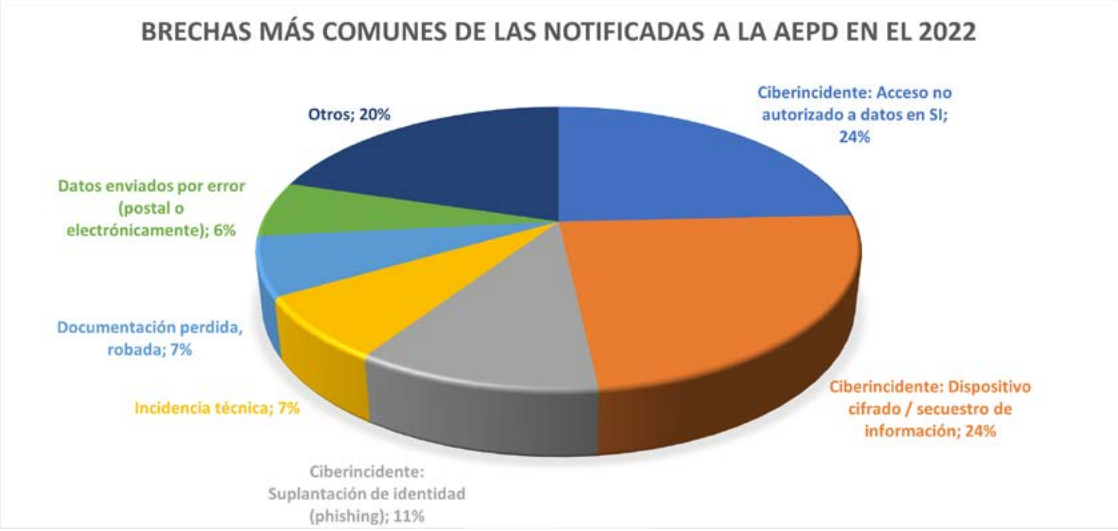
Es recomendable que el DPD se reúna con los principales propietarios de procesos de cada tratamiento que se contemplen en el Registro de Actividades de Tratamiento (en adelante, RAT) para acceder a toda esta información. En ese procedimiento se detallarán las responsabilidades de las partes, también su involucración, como alerta temprana ante detección de posibles incidentes en sus respectivas áreas de responsabilidad.

Además de con las áreas de Negocio, convendría aplicar este modelo de relación con las funciones de control como son seguridad, calidad, gestión de riesgos, compliance y auditoría interna. Con todas ellas, se compondrían los escenarios de brecha de datos personales más probables que finalmente serán considerados por cada organización.

(ii) A nivel externo, acceso a:

- Las publicaciones de brechas de seguridad comunicadas por otras organizaciones a nivel mundial.
- Consultas a publicaciones de INCIBE sobre incidentes.
- Contactos con homólogos de otras organizaciones del mismo sector o afines.
- Pertenencia a Asociaciones ligadas al ámbito de la privacidad.
- Consulta de procedimientos sancionadores en toda Europa[2], así como las publicaciones de procedimientos sancionadores de la propia AEPD.
- Los informes de brechas mensuales que publica la AEPD.

**Revisa los informes de brechas periódicos publicados por la AEPD, te darán pistas para tus evaluaciones de riesgos y son "lo que está pasando ahora".**




Una vez definido el Plan de Contingencia con los casos de uso de brechas de datos personales en la organización, que se revisarán anualmente, debemos detallar quién será el responsable de gestionarlo.

[2]Se puede obtener información en diversas webs como https://www.enforcementtracker.com/

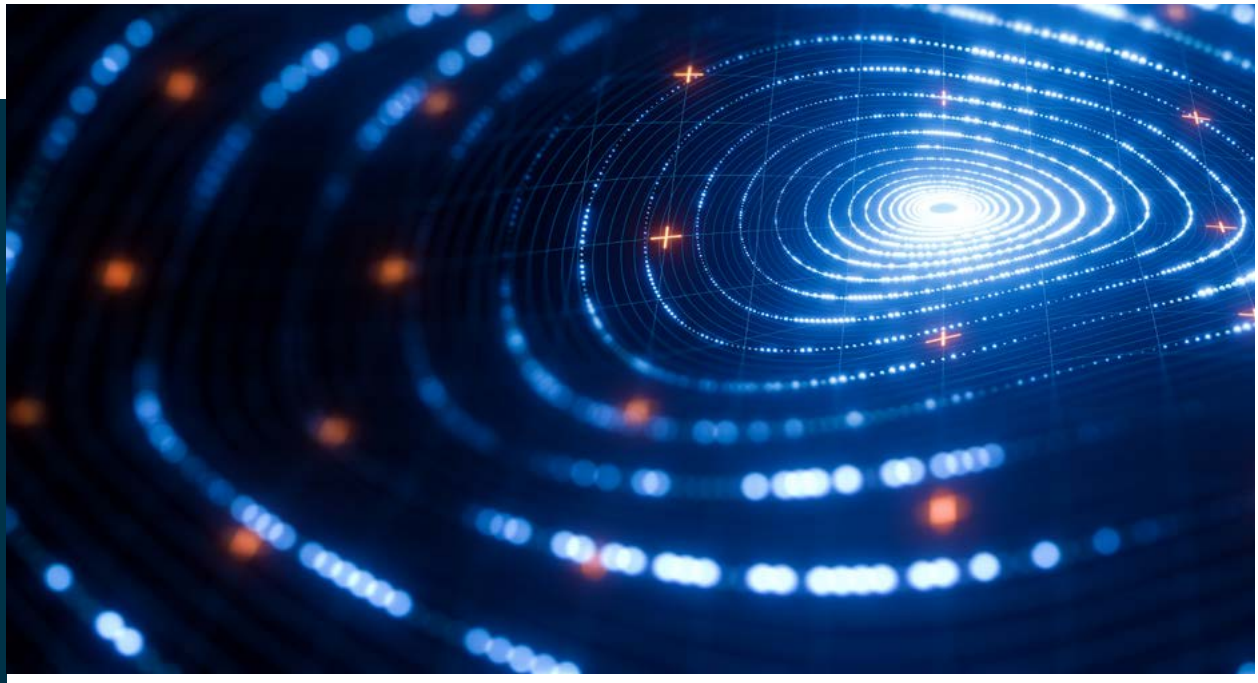
## Descripción de los escenarios o casos de uso

Cada caso de uso se hará describiendo, si es requerida, las actuaciones siguientes:

- Documentación: qué documentar, dónde estará archivada, quien es el responsable.
- Registro de Actividades de Tratamiento: en concreto, descripción del proceso donde puede tener lugar esa brecha.
- Análisis de riesgos y Evaluación de Impacto: si procede, que por su especial importancia desarrollaremos en un anexo final de esta guía.
- Políticas y procedimientos e Instrucciones técnicas.
- Inventario de medidas de seguridad actuales.
- Activación o no de un comité de crisis o de contingencia y los actores implicados.
- Notificación a la AEPD: este punto lo desarrollamos en más detalle en el apartado de Notifica.
- Comunicación a los afectados: definir los procedimientos que se seguirán para decidir si una brecha ha de ser comunicada o no a los afectados.

En cada escenario es fundamental el rol del análisis de riesgos, si la situación se presenta, pues se contará con solo 72 horas desde que se ha determinado que el incidente de seguridad tiene carácter de brecha de datos personales, a la mayor diligencia debida, para notificar a la Autoridad de Control, exigencia que no siempre sucede en otros escenarios.

**Ajusta tus medidas de seguridad en base a los riesgos y no al revés.**



## 2.3. Probanza de Personas y Protocolos

Como ya comentamos al principio de este capítulo, hemos concebido la planificación de la gestión de brechas de datos personales como un área que bien merece ser incorporada como parte de los procesos habituales de Gestión de Contingencias Informáticas o de los Planes de Continuidad de Negocio de la organización.

La ISO22301, sobre continuidad de negocio, nos ahonda en la importancia de hacer un Plan de Pruebas de forma que al menos anualmente se compruebe si uno de esos escenarios es operativo y está bien diseñado. Por tanto, se viene exigiendo, por buenas prácticas de seguridad e incluso por ley en sectores más regulados e infraestructuras críticas, la prueba de los planes al menos una vez al año. También deberá probarse el Plan de Gestión de Brechas.

Es recomendable pues planificar un simulacro de brecha y documentar su realización, quién hace qué, medir los tiempos de respuesta de ese comité de crisis, aspectos de mejora en el desempeño de los roles dentro de dicho comité, etc. Documentación sistemática de los incidentes de seguridad.

Pero no solo debemos esperar a hacerlo anualmente, pues en caso de haber sufrido una brecha de datos personales real, es un buen momento para activar como una medida proactiva realizar este tipo de pruebas en la organización de forma más regular.

Una vez realizado el simulacro, se debe dejar bien documentado el alcance de la prueba, observaciones de lecciones aprendidas (qué fue bien, qué se puede mejorar…) e incorporar las mejoras a la actualización del documento Plan de Gestión de Brechas, que se actualizaría anualmente o siempre que haya un cambio imprevisto que lo determine (i.e. cambio de arquitectura de los sistemas, fusión/adquisición de organizaciones, cambios en el equipo del Comité de Crisis, etc.).

En esta fase, la concienciación al Comité Directivo es fundamental, se les involucrará en el diseño de las pruebas, estando al menos informados formalmente de su desarrollo y resultados. Para mayor eficacia, siempre que sea posible, recomendamos que las pruebas no se avisen salvo a la Alta Dirección, para revisar y analizar cómo reaccionan los responsables, propietarios de proceso y otras partes interesadas.

# 3 GESTIONA

Debemos aclarar que existe una gestión de la brecha ya desde el primer momento en que se intenta prevenir a través de todos los procesos ya indicados, desde la formación, documentación y organización y monitoreo hasta cuando se efectúan los análisis de riesgos sobre las consecuencias para los derechos y libertades de las personas que pudiera tener esa brecha.

En este sentido, se propone que la gestión de la brecha empiece en el momento en que se inicia un nuevo tratamiento de datos y se analizan los riesgos para los derechos y libertades de los interesados y, en su caso, se realiza una Evaluación de Impacto para la Protección de Datos. Eso es, en el momento en que se analiza la posibilidad de iniciar un nuevo tratamiento, la Entidad ya debería estudiar la posible afectación a los derechos y libertades de los interesados y detectar posibles brechas que se podrían llegar a producir en caso de que fallase alguna de las medidas de seguridad establecidas en el marco del tratamiento analizado.

En el Anexo 3 de la presente guía proponemos una posible metodología para incluir la Gestión de Brechas en los preceptivos análisis de riesgos para los derechos y libertades de los interesados, así como, si fuese necesario realizarlas, en las Evaluaciones de Impacto.

**La gestión de una brecha empieza desde el minuto cero.**

En este apartado nos fijaremos en las acciones que han de llevarse a cabo cuando ya se ha producido una brecha de datos personales que ha de ser gestionada adecuadamente, centrándonos en la gestión propiamente dicha del evento o incidente, así como su documentación.

Con todo lo aprendido y documentado en Planifica, y en el corto margen de tiempo de 72 horas naturales, debemos analizar si el evento que ya se ha producido es constitutivo de una brecha de datos, determinar si ha de ser notificada, y estar en condiciones de hacerlo siguiendo los procedimientos que la autoridad de control paute, analizar si se comunica o no a los afectados y organizar toda la documentación e indicadores que acompañará a esta notificación.

No debemos olvidar que tanto la identificación de un incidente de seguridad como brecha de datos como la obligación de su notificación debe basarse en al análisis de riesgos, no de que se produzca la brecha, que ya se ha materializado, sino de que se materialicen las posibles consecuencias para los derechos y libertades de los interesados que esta pueda tener. Análisis que partirá de los realizados en la fase de Planifica, para lo que proponemos seguir igualmente la metodología indicada en el Anexo 3.

## 3.1 Equipo de trabajo

El DPD o, donde no se haya nombrado, el equipo que ejerza la función de protección de datos en cada organización tendrá que asumir un rol de liderazgo, involucrando a todos aquellos departamentos que pueden ayudar a entender y determinar el alcance del incidente, así como a ponerle fin y mitigar las posibles consecuencias.

Pero la gestión de la brecha será un trabajo en equipo, y por lo tanto la asignación de roles y funciones cobra especial relevancia durante el incidente.

**Responsable del negocio (de nuevo, la primera línea de defensa):** Como regla general, para poder entender el alcance de un incidente es recomendable informar y coordinar una valoración inicial con el responsable del negocio. 01

**Responsable de IT**: Siempre que existan sistemas afectados o involucrados en un incidente de seguridad, es necesario comunicárselo al responsable de IT, quien deberá asumir la responsabilidad en el ámbito de las tecnologías de la información, analizando el incidente, su posible repercusión en los sistemas de la compañía, potenciales consecuencias y posibles soluciones. 02

**Comunicación interna/externa**: Dependiendo de la entidad del incidente será necesario involucrar al departamento de comunicación tanto interna como externa. Las comunicaciones tienen que estar coordinadas y encaminadas a que toda la organización actúe en el mismo sentido y al mismo tiempo para transmitir a los terceros (clientes, pacientes, proveedores, etc.) una información ordenada que les permita, en su caso, tomar consciencia de lo sucedido y mitigar potenciales perjuicios (i.e. modificar sus contraseñas, etc.). 03

**Departamento o funciones de Riesgos:** Es necesario mantenerlas informadas para que realice un seguimiento de lo sucedido y, en caso de ser necesario, para reevaluar el mapa de riesgos existente y, en su caso, fortalecer los controles definidos. 04

**Asesores Externos:** En algunas ocasiones será necesario reforzar la posición de la empresa contratando asesores externos a los que habrá que facilitar toda la información de una manera coordinada y ordenada facilitando su labor. 05

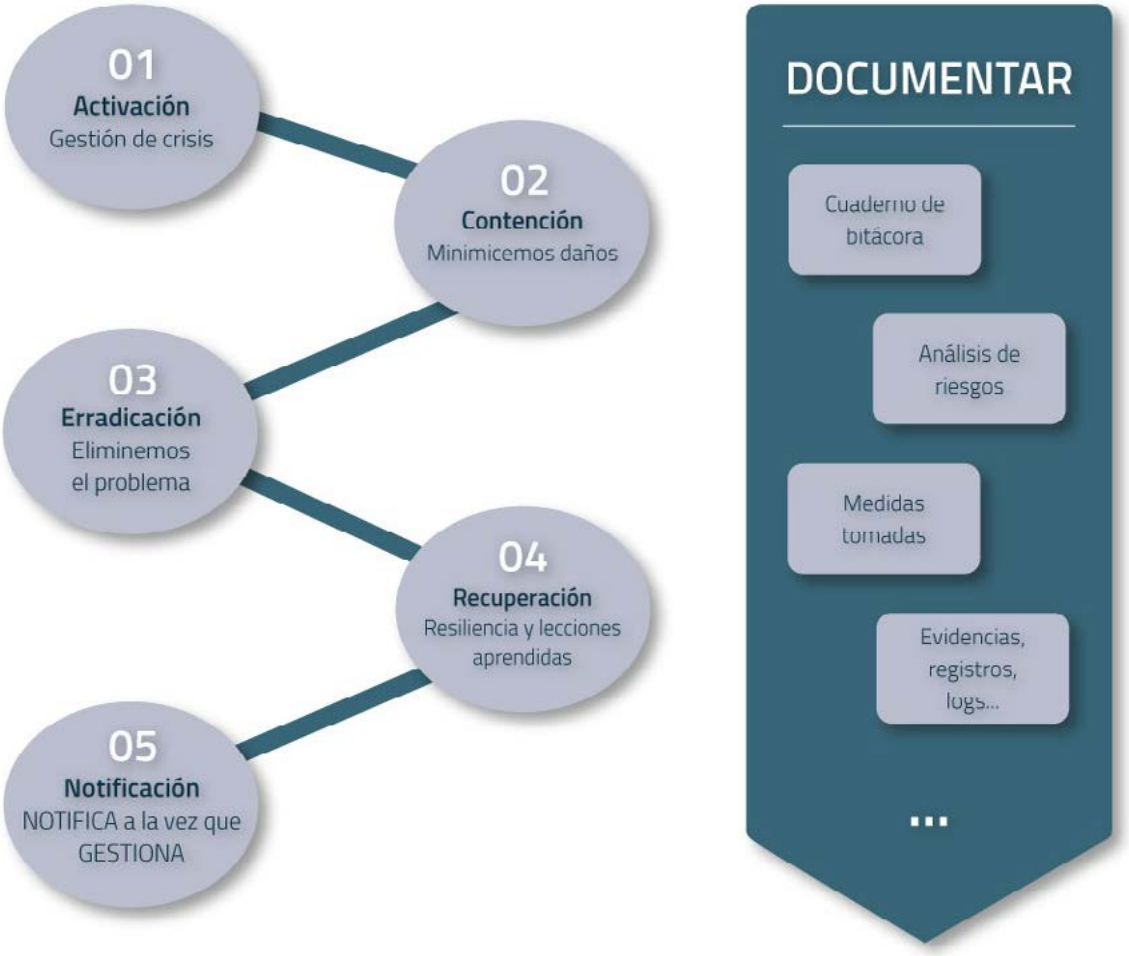
**Proveedores y encargados del tratamiento**, que puedan estar involucrados en el posible incidente, tanto por su detección temprana como porque el incidente se pudo generar por una vulnerabilidad o incidente en los procesos o instalaciones de dicho proveedor. 06

Durante la gestión del incidente, las organizaciones deberán valorar y, en su caso, acometer con la implicación de diferentes áreas, las siguientes acciones:

- Activación del comité de crisis.
- Activación del Plan de Continuidad de Negocio, cuando aplique.
- Creación de Grupo de Trabajo multidisciplinar con los responsables de procesos implicados (primera línea), así como con IT, privacidad y seguridad.
- Iniciación del trabajo de investigación del incidente.
- Plan de instrucciones para contener y evitar la propagación del ataque.
- Contacto con los equipos de seguridad de los principales responsables de negocio.
- Activación de reuniones permanentes con personal de las áreas de Seguridad, Privacidad y IT.
- Comunicado a responsables/encargados de tratamiento.
- Publicar comunicado oficial sobre el incidente en la página web corporativa.
- Contacto con el INCIBE y CCN-CERT
- En el caso de ser una entidad regulada: Contacto con el regulador (i.e. CNPIC).
- Activación del proceso de notificación de Brechas de datos personales.
- Notificación a la Agencia Española de Protección de Datos, en los casos que se requiera.
- Denuncia policial/judicial.

## 3.2 Fases de la gestión de la brecha de datos personales

En la gestión de las brechas de datos personales, desde el momento en que se ha concluido que el incidente es constitutivo de brecha, es determinante la premura de tiempos (recordemos las 72 horas naturales para notificar a la AEPD, así como todos los procesos de comunicación con afectados y grupos de interés, entre otros).



### 3.2.1 Activación del plan

**Activa tu plan de gestión con premura, como si fuera una crisis interna.**

En la gestión de las brechas de datos personales, desde el momento en que se ha concluido que el incidente es constitutivo de brecha, es determinante la premura de tiempos (recordemos las 72 horas naturales para notificar a la AEPD, así como todos los procesos de comunicación con afectados y grupos de interés, entre otros).

**Activar el plan de gestión de brechas previsto debería incluir:**

- Recopilación y análisis de la información relativa a la brecha: la mayoría de los incidentes relacionados con la protección de datos a día de hoy, tendrán un importante componente tecnológico, en los que la información de herramientas automáticas será básica para el análisis posterior del incidente. Pero en todos los incidentes existe un factor humano, que hará necesario contactar con todos los usuarios finales, los que detectaron la brecha también, los proveedores, los equipos de negocio y de sistemas, para recopilar toda la información posible.

- Clasificación del incidente: con toda la información aportada por los medios de detección y toda la información adicional recopilada es importante hacer una clasificación precisa del incidente. De la clasificación del incidente dependerán las acciones a emprender durante los procesos de gestiona y notifica.

- Es especialmente importante determinar si efectivamente se está ante una brecha de datos personales, en cuyo caso es imprescindible evaluar las consecuencias que puede causar el incidente a los derechos y libertades de los afectados, determinando con el mayor grado de precisión posible el nivel de perjuicio para los individuos. Es así mismo imprescindible determinar si se trata de una brecha de confidencialidad, integridad o disponibilidad, categoría y número de afectados, categoría y número de registros de datos, etc. Se han presentado más detalles sobre la clasificación de incidentes en el apartado dedicado a clasificación de esta Guía.

- Investigación, comunicación y coordinación de los medios internos/externos implicados: es importante tener establecido de antemano cómo se va a tratar una incidencia, quién se va a encargar de cada tarea y cómo se escalan a los equipos internos o externos adecuados. En ocasiones los medios para dar respuesta al incidente serán mayoritariamente externos (es el caso de pequeña y mediana empresa), pero en otros casos los medios serán en su mayoría internos. En cualquier caso, la comunicación y coordinación entre equipos debe ser fluida y eficiente.

- Puesta en marcha del proceso de notificación, empezando por una valoración de notificación temprana a la autoridad de control competente y a los afectados y, en caso necesario, a fuerzas de seguridad.

- Y documentarlo todo, de forma que en cada fase tengamos acceso fácil a toda la información necesaria, que habremos recopilado y analizado. Siendo recomendable el formato de cuaderno de bitácora, que nos permitirá además el seguimiento de la evolución temporal de la brecha y de la relación entre este y las medidas tomadas en cada momento.

**Mario Andretti: "Si sientes que todo está bajo control, es que no vas lo suficientemente rápido".**

A continuación, se enumeran someramente algunas de las medidas de contención que podrían ser de aplicación en función de cada caso:

- Desconectar inmediatamente de la red corporativa todo ordenador que se sospeche que esté infectado con algún tipo de malware. Mantenerlo aislado con el fin de realizar un análisis forense más tarde.
- Si es posible, impedir el acceso al origen de la divulgación: dominios, puertos, servidores, la fuente o los destinatarios de la divulgación. Dependiendo del vector de ataque, impedir el acceso al origen: dominios, conexiones, equipos informáticos o conexiones remotas, puertos, parches, actualización del software de detección (antivirus, IDS, etc.) bloqueo de tráfico, deshabilitar dispositivos, servidores, etc.
- Suspender las credenciales lógicas y físicas con acceso a información privilegiada. Cambiar todas las contraseñas de usuarios privilegiados o hacer que los usuarios lo hagan de manera segura.
- Hacer una copia del sistema (clonado), hacer una copia bit a bit del disco duro que contiene el sistema, y luego analizar la copia utilizando herramientas forenses.
- Aislar el sistema utilizado para revelar los datos con el fin de realizar un análisis forense más tarde.
- Si los datos han sido enviados a servidores públicos, solicitar al propietario (o webmaster) que elimine los datos divulgados.
- Si no es posible eliminar los datos divulgados, proporcionar un análisis completo al departamento correspondiente (Legal, Compliance, RRHH, etc.) o a quien ejerza dichas funciones en la empresa.
- Vigilar la difusión de los documentos/datos filtrados en los diferentes sitios web y redes sociales (FB, Twitter, etc.) así como los comentarios y reacciones de los usuarios de Internet.

### 3.2.2 Contención del incidente

En la fase de contención se tratará de limitar en lo posible los daños causados por el incidente, poniendo en marcha el plan de respuesta, si lo tenemos preparado de Planifica, especialmente en cuanto en las primeras medidas de contención. Y complementándolas con aquellas que se puedan definir en cada momento. Estas medidas proporcionarán un margen de actuación para poder desarrollar una solución definitiva adecuada sin el factor tiempo.

Las medidas de contención podrán ser inmediatas o de aplicación progresiva en función del desarrollo de la resolución del incidente. Es conveniente determinar las medidas a implantar estableciendo un orden de prioridad, los responsables asignados, tiempos estimados y los efectos esperados.

Algunas medidas de contención serán sencillas y las podrá iniciar el usuario, sin embargo, otras medidas son más complejas y deben estar en manos de personal especializado que se encargue de la seguridad informática de la empresa.

### 3.2.3 Erradicación

Contener un incidente significa que dejen de producirse sus efectos adversos, pero tras la contención, la erradicación puede ser necesaria para eliminar por completo su origen; como, por ejemplo, eliminar un malware o mitigar las vulnerabilidades identificadas la gestión del incidente. Estas fases no están perfectamente diferenciadas y es habitual que haya cierto solapamiento entre ellas.

**Tan importante como contener es erradicar, y evitar que el incidente se propague o se repita.**

Las tareas de erradicación deben contar con una descripción de alto nivel de las tareas, así como de la responsabilidad (equipo interno o externo e identificación del responsable de equipo) de cada una de ellas.

Con objeto de planificar la respuesta al incidente deberá fijarse un plazo para la implementación de las tareas de erradicación.

En la fase de erradicación se deberán de tomar medidas que eviten o eliminen la posibilidad de que un incidente vuelva a producirse. En este sentido será necesario alimentar el análisis de riesgos de la entidad afectada revisando si el mapa de riesgos contemplaba la amenaza que dio lugar a la brecha de seguridad y, en caso afirmativo, reevaluar las medidas de salvaguarda asociadas a fin de garantizar su efectividad, para ello será necesario contar con la persona designada como responsable de riesgos de la entidad si existe. Pero antes será necesario realizar las medidas de recuperación que se describen a continuación.

Algunos ejemplos de tareas de erradicación podrían ser las que se enumeran a continuación:

- Definir el proceso de desinfección, basado en firmas, herramientas, nuevas versiones/revisiones de software, etc. y probarlo. Asegurar que el proceso de desinfección funciona adecuadamente sin dañar servicios.
- Comprobar la integridad de todos los datos almacenados en el sistema, mediante un sistema de hashes, por ejemplo, que permita garantizar que los ficheros no han sido modificados, especial atención debe ser tenida con relación a los ficheros ejecutables.
- Revisar la correcta planificación y actualización de los motores y firmas de antivirus.
- Análisis con antivirus de todo el sistema, los discos duros y la memoria.
- Restaurar conexiones y privilegios paulatinamente. Especial acceso restringido paulatino de máquinas remotas o no gestionadas.

### 3.2.4 Recuperación

Solucionada la brecha de seguridad y verificada la eficacia de las medidas adoptadas, se entra en la fase de recuperación, que tiene como objetivo el restablecimiento del servicio en su totalidad, confirmando su funcionamiento normal y evitando en la medida de lo posible que sucedan nuevos incidentes basados en la misma causa.

¿Has mirado si el mapa de riesgos contemplaba la amenaza que dio lugar a la brecha de seguridad? Si no, actualiza. Si no sabes de qué hablamos, realiza un análisis completo cuanto antes.

Esto puede implicar la adopción no solo de medidas activas, sino también la implementación de controles periódicos y eficaces que permitan el seguimiento pormenorizado de los procesos de mayor riesgo.

**Identificación y análisis de soluciones (corto, medio, plazo):** Se identificarán las distintas soluciones dirigidas a evitar nuevos incidentes de seguridad basados en la misma causa, así como a reducir el riesgo de los mismos. Debe hacerse contraste con las medidas adoptadas para solventar el incidente en cuestión y garantizar un análisis pormenorizado de soluciones.

**Selección estrategia:** Teniendo en cuenta el riesgo que quiera asumir la entidad, así como la eficiencia y costes de las distintas opciones planteadas, se seleccionará la estrategia que deberá seguirse a futuro.

**Implementación (suspensión medidas de contención excepcionales, implementación de medidas preventivas eviten incidente):** Implementación de las medidas en base a la estrategia adoptada teniendo en cuenta tanto el proyecto de continuidad de negocio de la entidad, como la criticidad y el propio riesgo intrínseco en los activos que hayan sido afectados por el incidente, sin olvidar los procesos afectados y los datos que se tratan en los mismos.

**Verificación de recuperación e implementación de medidas:** Se garantizará no solo el restablecimiento a la situación previa al incidente, sino que se revisará el análisis de riesgos y se recogerá la implementación en la entidad de controles adicionales y periódicos para evitar futuros incidentes similares.

Durante todo el ciclo de vida de procedimiento de gestión de la brecha de seguridad, y en especial en el proceso de respuesta, debe tenerse en cuenta la recolección y custodia de evidencias que permitan disponer de información presentable ante terceros.

### 3.2.5 Proceso de notificación

Aunque por su especial dimensión desarrollemos la notificación a la autoridad de control y la comunicación a los interesados en el siguiente apartado, para dotarlo de la relevancia que requiere, no debemos olvidar que se trata de una fase más de la gestión de los incidentes, que se debe englobar dentro de su ciclo de vida.

**Nunca esperes a reportar una brecha a que se haya dado por solucionada. Será demasiado tarde.**

En el caso de grandes empresas con estructuras organizativas complejas, sería conveniente formalizar un procedimiento de notificación, en el que se establezca el proceso a seguir para comunicar las brechas de datos personales a las autoridades de control y, en determinados casos, comunicación a los afectados. Dicho procedimiento podría incluir detalles sobre cómo deben escalarse las notificaciones internamente y quiénes son las personas encargadas de realizar cada una de las acciones dentro de la organización.

# 4 NOTIFICA

Un momento crucial en el ciclo de vida de una brecha de datos personales es la decisión de si es necesario notificar, o no, a la Autoridad de Control. Pero también deberemos acometer la comunicación a las personas físicas interesadas, cuando sus datos personales se hayan podido ver afectados y fuera probable que la brecha entrañe un alto riesgo para sus derechos y libertades. Por último, sopesaremos la comunicación a otras administraciones y organismos posiblemente involucrados en su gestión y/o resolución, así como a otras partes implicadas como accionistas, proveedores, socios de negocio, etc.

## 4.1 Notificación a la Autoridad de Control - AEPD

No toda brecha de datos personales se debe notificar a la Autoridad de Control, recordemos que en su propia Guía para la notificación de brechas de datos personales la AEPD recuerda que: "se notificará, cuando sea probable que la brecha constituya un riesgo para los derechos y libertades de las personas".

En el Anexo B de las directrices WP250[3]. se pueden encontrar algunos ejemplos sobre la valoración de la necesidad de notificar a la Autoridad de Control, y en las Directrices 01/2021 sobre ejemplos relativos a la notificación de brechas de datos personales se expone una colección muy completa de ejemplos.

[3]De dicha directriz queremos destacar esta reflexión, sobre los datos de estado de salud, pues hay una creencia generalizada de que en cuanto hay un dato de salud ya es una brecha notificable y creemos que esto no siempre es así.

Al respecto, el EDPB indicaba: "... Cuando la violación se refiera a datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, la religión o las creencias filosóficas, la militancia en un sindicato, o que incluyan datos genéticos, datos relativos a la salud o datos sobre la vida sexual, o las condenas e infracciones penales o medidas de seguridad conexas, se considerará probable que tales daños y perjuicios se produzcan".

Pero recientemente, en la Directriz 01/2021 precisamente indica algunos casos donde según el tipo de dato de salud afectado se puede considerar o no brecha notificable (ie no es lo mismo que sepan que tienes una alergia al gluten que el que padeces un cáncer o que estás en tratamiento psicológico). Debemos tener muy en cuenta el cómo puede llegar a afectar a la esfera personal, profesional o social de esa persona donde un dato relativo a psicología puede llevar a que esa persona no quiera salir de su domicilio, no encuentre trabajo fácilmente, deba cambiar su domicilio, etc...

Por tanto, si hay un riesgo improbable o limitado no es necesario notificar a la Autoridad de Control, pero en modo alguno podremos basarnos en una mera apreciación subjetiva, sino que deberá estar fundamentado en el análisis de riesgos y evaluación de Impacto que previamente tendríamos que haber realizado, como desarrollaremos en el anexo III de esta guía. Sin embargo, ante cualquier atisbo de duda sobre las conclusiones alcanzadas en los análisis de riesgos, nuestra recomendación será siempre notificar la brecha de datos personales, dada la especial relevancia de la transparencia cuando hablamos de riesgos para los derechos y libertades de los afectados, siempre prioritarios frente al riesgo a ser sancionado o riesgos reputacionales para nuestras organizaciones.

**Ante la duda, preventivamente mejor notifica tu brecha de datos personales.**

Como hemos venido destacando hasta ahora en la Guía, para evaluar el impacto o riesgo sobre dichos derechos y libertades de las personas físicas afectadas, también será fundamental la revisión de la actuación de las organizaciones responsables de los tratamientos, tanto antes como después de producida la brecha, y en concreto:

- Si el responsable ha tomado previamente medidas técnicas y organizativas adecuadas que eviten los riesgos anteriores, minimicen los daños a los derechos y libertades y/o los hagan reversibles; y
- Si el responsable ha tomado con posterioridad a la brecha de datos personales las medidas de protección que mitiguen total o parcialmente el posible impacto para los afectados y garanticen que ya no hay posibilidad de que el alto riesgo para sus derechos y libertades se materialice. Por ejemplo, mediante la identificación y puesta en marcha inmediatamente de medidas como la revocación, cancelación o bloqueo de credenciales de acceso o certificados digitales comprometidos, o mediante el restablecimiento de los servicios y copias de seguridad de los datos de forma que no puedan comprometerse otros datos personales.

Una vez determinada la necesidad de notificar a la Autoridad de Control, lo que hay que identificar es la Autoridad de Control a la que realizar dicha comunicación.

Criterios de especial incidencia para determinar el riesgo de posible afección a los derechos y libertades de las personas:

-Tipo de brecha de datos personales.

-Naturaleza, carácter sensible y el volumen de datos personales.

-Facilidad de identificación de las personas.

- Gravedad de las consecuencias para los derechos y libertades de las personas.
- Probabilidad de que se materialicen las consecuencias para los derechos y libertades de las personas afectadas.
- Características particulares del responsable de tratamiento.
- Número de personas afectadas.
- Impacto: Nulo, interno/controlado, externo (entorno proveedor), público (internet) o desconocido.
- Consideraciones generales.

Esto es especialmente relevante cuando un incidente pueda afectar a los datos de personas en más de un Estado miembro. En estos casos, el responsable debe realizar una evaluación sobre cuál es la autoridad principal a la que deberá realizar la notificación y, en caso de duda, se debe notificar, como mínimo, a la Autoridad de Control local donde la brecha ha tenido lugar. Actuará como Autoridad de Control principal, la del establecimiento principal o la del único establecimiento del responsable.

Los criterios para identificar el establecimiento principal son:

- Lugar donde tenga la sede principal el responsable.
- Lugar donde se toman las decisiones sobre fines y medios.

El Comité Europeo de Protección de Datos, EDPB por sus siglas en inglés, ha publicado las Directrices 9/2022[4] sobre la notificación de brechas de datos personales con sujeción al RGPD. El EDPB muestra también una lista de ejemplos no exhaustivos que ayudarán a los responsables del tratamiento a determinar si deben notificar en diferentes escenarios de brecha de datos personales, y les ayudarán también a distinguir entre riesgo y alto riesgo para los derechos y libertades de las personas.

La Guía para la notificación de brechas de datos personales publicada por la AEPD amplía y detalla los plazos y aspectos concretos sobre el procedimiento para notificar y el contenido de las notificaciones, por lo que recomendamos su estudio y seguimiento en cuanto a las directrices ahí fijadas.

**Utiliza la guía de la AEPD para saber cómo notificar, sigue los pasos.**

[4] https://edpb.europa.eu/our-work-tools/documents/public-consultations/2022/guidelines-92022-personal-data-breach_en

## 4.2 Comunicación a los interesados

En cambio, contrastando con el espacio y concreción que la citada Guía de la AEPD dedica a la notificación a la autoridad de control, es mucho menor el que reserva para la comunicación a las personas físicas afectadas.

Por eso, más allá de lo dispuesto en el artículo 34 del RGPD, las organizaciones deberán definir los procedimientos que se seguirán para decidir si una brecha ha de ser comunicada o no a las personas físicas afectadas.

Conforme al referido artículo 34 del RGPD, para evaluar la comunicación debemos tener en cuenta, **tanto el alto riesgo para los derechos y libertades de los afectados como una combinación de la probabilidad de que sucedan hechos que supongan efectos negativos para estos y el impacto o severidad que tendría de ser así.** No hay que olvidar que en este punto el incidente ya ha sucedido, pero es posible que todavía no haya tenido impacto en los afectados.

La severidad se materializa en **riesgos de exclusión, marginación social, dificultades financieras tales como deudas importantes, imposibilidad de trabajar o encontrar trabajo o pérdida de empleo, dolencias físicas o psicológicas a largo plazo, empeoramiento de la salud, muerte, estrés, miedo, acceso a servicios comerciales,** que pueda experimentar como consecuencia de la brecha. Podemos partir de la nueva guía de la AEPD, de junio de 2021, para la ***"Gestión del riesgo y evaluación de impacto en tratamientos de datos personales"***, para definir los riesgos a tener en cuenta en cada caso.

Sin perder este foco, necesitaremos tener en cuenta diversas variables principales en la evaluación, que hemos tomado de la experiencia de las brechas de datos personales que hemos ido evaluando en nuestras organizaciones así como de la base teórica que nos aportan el Informe de ENISA "***Recommendations for a methodology of the assessment of severity of personal data breaches***", de Diciembre 2013, y el artículo 3.2 del Reglamento 611/2013 que provee guías en la notificación para el sector de servicios de comunicación electrónica.

Con todo esto, hemos formulado en el Anexo III de la Guía, al que nos remitimos, la propuesta de una posible metodología para incluir la Gestión de Brechas en los preceptivos análisis de riesgos para los derechos y libertades de los interesados, así como, si fuese necesario realizarlas, en las Evaluaciones de Impacto. Metodología que también nos servirá para realizar el análisis de riesgos para los derechos y libertades de los interesados una vez materializada la brecha concreta.

En esta línea y siguiendo también con lo destacado en el capítulo anterior de Planifica, de la importancia de aprender a identificar una brecha de datos personales, para poder hacer una correcta valoración y análisis de riesgos sobre los derechos y libertades de las personas físicas, estas son las variables que siempre debemos tener en cuenta:

## Tipología de brecha

Confidencialidad, integridad, disponibilidad, no repudio y mixta.

Lo habitual hasta ahora es que las brechas estén relacionadas con la confidencialidad, a continuación, la disponibilidad y por último la integridad. Pero hay que tener en cuenta las circunstancias de cada caso (p. ej. si se pierde un resultado médico o se borrad un historial clínico es mucho más severo para el riesgo físico y vital de esa persona que el que dicho dato médico cayese en manos de un tercero por error).

El no repudio o la auditabilidad es otra dimensión nueva que emerge a raíz del deber de diligencia donde la carga de la prueba ahora está en las compañías.

## Tipo de datos y su combinación

A veces una combinación de datos básicos y de contacto puede ser mucho más delicada que los datos de carácter especialmente protegido, lo que ha de tenerse también en cuenta en el análisis del riesgo para los interesados.

El robo de datos de contacto puede allanar el camino para que se contacte con el interesado y se realicen fraudes, conocer la dirección física puede conllevar riesgos de robo, agresiones, etc. y además es más complicado de contener que si el robo es de una dirección de mail, ya que no cambiamos tan fácilmente de domicilio. Hemos podido ver que, en ocasiones, el robo de dichos datos básicos y de contacto pueden ser más peligrosos para los derechos y libertades de los afectados que si se tiene acceso a datos del estado de salud, sin otro contexto mayor. Lo importante es lo que revelan sobre la identidad de esa persona, no el tipo de dato en sí.

## Tipo de colectivos

Si entre los datos hay información de clientes que pueden ser menores de edad, o pertenecen a colectivos más desfavorecidos o en riesgo de exclusión, tercera y cuarta edad, víctimas de violencia de género, etc. en estos casos toda la muestra de datos se considerará como más sensible y más severa que si solo hay datos de otros tipos de clientes. Los empleados nos merecen una especial sensibilidad y, por tanto, a estos efectos, y sobre todo si hubiera datos de sus familiares, los consideramos como un colectivo de riesgo más vulnerable.

## Volumen de registros

Obviamente el volumen de registros "con datos personales" afectados, que no el número de afectados/personas, ya que aquí lo que nos prima es evaluar el alto riesgo que puede conllevar en una sola persona natural o física. Que eso afecte a 100, o 10.000 afectados más, a título individual no lo vemos relevante para esta evaluación. Sí lo es el número de registros sobre esa persona.

## Riesgo de identificación electrónica

Como dice el RGPD, dato personal es también aquel que te hace fácilmente identificable. Por tanto, debemos evaluar si públicamente es fácil obtener más información sobre ese conjunto de datos que lo haga identificable. Incluso el tipo de apellidos comprometidos es muy importante aquí (no es igual comprometer el apellido Pérez o López que un apellido que apenas tenga coincidentes).

Aquí también es importante la aplicación o no de técnicas de pseudonimización como es el uso de algoritmos de hash robustos (MD5 o SHA1 ya no lo son) y sobre todo que las llaves de cifrado o descifrado no hubieran resultado comprometidas.

## Riesgo de identificación física

De cara a la esfera de afección a las relaciones sociales, muy importante a la hora de evaluar el alto riesgo de afección a los derechos y libertades del individuo, debemos tener en cuenta aspectos como el grado de notoriedad pública de esas personas, pero no solo esto, sino también criterios demográficos como si la persona que ha recibido la información erróneamente vive en el mismo código postal que el afectado, el tamaño de dicha localidad en sí.

## Intencionalidad

La intencionalidad de la persona que ha cometido un error o no y la intencionalidad de quien ha recibido una información personal es decisiva para determinar el alto riesgo a los afectados. Si la persona, y más si es un empleado interno o un exempleado, creemos que ha cometido la brecha intencionadamente puede suponer un alto riesgo.

En cuanto al receptor de los datos, si simplemente nos avisa del error y procede a eliminarla sin más, es muy distinto a si el receptor empieza a solicitar una indemnización a cambio de no publicar ese dato, si lo ha cifrado y pide un rescate por ello, o si dice que ya lo ha difundido.

## Tipo de receptor y sujeción previa a confidencialidad

Imaginemos que la brecha de confidencialidad se produce porque se envía unos datos incorrectos a quien no se debe. Si eso datos llegan a otro departamento o, empleado o a un proveedor con el que tengo un contrato firmado, que incluye cláusulas de confidencialidad, y por tanto hay una relación contractual podré solicitarle que por favor lo elimine. Si ese dato llega a un cliente distinto, empieza a ser más delicado, y si llega a un extraño o a un lead/referencia con la que no tengo nada firmado, el riesgo es mayor.

## Tratamiento de datos afectado con relación al tipo de Responsable

Si el tratamiento afectado se considera un tratamiento a gran escala por parte del responsable o encargado o una actividad principal y nuclear del mismo, el riesgo es mucho mayor porque el caso que hayamos detectado puede ser solo la punta del iceberg, aflorando una situación mucho más delicada y estructural en la compañía. Además, denotará que la compañía no ha sido diligente anticipando los riesgos como se debería. Esta variable no determina si una situación es o no brecha, solo indicamos que ayuda en la ponderación del riesgo de materializarse y en su contención.

Si es un proceso residual se podrán tomar medidas de contención más ágiles para controlar la posible brecha.

## Medios de materialización de la brecha

El contexto en que ocurre o vector de ataque hace variar el riesgo. No es lo mismo que un dato se revele en un entorno de fase de pruebas de desarrollo informático a un programador externo que no debería haber datos de clientes en entorno de pruebas o preproductivo que el origen de la brecha sea por un ciberincidente del tipo phishing, virus, hacking, malware, APT, etc.

## Duración

Si durante el análisis se determina que la duración del incidente es de apenas horas o días, es mucho menor el riesgo que si el incidente data de meses o años atrás o incluso si somos incapaces de determinar este hecho.

## Estado de control sobre la información

Si hay pérdida de control sobre la información (internet profundo, redes sociales, prensa digital, etc.) el riesgo para los afectados es mucho mayor que si la información está controlada.

Desde luego, si sabemos a quién llegó la información podemos controlar mucho mejor qué puede llegar a hacer con ella y por lo tanto el riesgo siempre será menor.

Desde luego, si la información está cifrada o codificada de algún modo que haga muy complejo su descifrado es determinante para valorar si se trata de una brecha notificable o solo un incidente de seguridad.

## Calidad y perfilado de las bases de datos

No es lo mismo que se obtenga una base de datos sin cualificar, que pueda contener datos inexactos o incompletos o no actualizados que otra que haya sido actualizada recientemente.

Del mismo modo, el perfilado es muy importante para determinar colectivos concretos, que pueden venderse más fácilmente en el Internet profundo, a la competencia, etc. Si la base de datos está sin segmentar que la pérdida o el robo vaya dirigido a una base de datos perfilada y que pudiera tener un alto valor o simplemente un alto riesgo para los afectados (ej.: una base de datos con todos los vacunados en una CCAA no es lo mismo que robar los datos de los clientes que han contratado el último mes una póliza de seguro o comprado un servicio cualquiera).

## Auditabilidad, trazabilidad de logs y no repudio

A la hora de evaluar la severidad y de catalogar el incidente en muchas de las anteriores variables, es fundamental que las organizaciones tomen las medidas de seguridad acordes al riesgo de ese tratamiento y en concreto, es muy importante que las organizaciones cuenten con los logs suficientes, entendibles y no manipulables como para reproducir lo sucedido y poder guardar evidencias que corroboren los hechos, y tomar medidas acordes. Si una compañía no cuenta con ese log, no es capaz de reproducir lo sucedido, y determinar la identidad, fecha y hora del suceso, el riesgo para el afectado puede ser mucho mayor, ya que es más complicado hacer reversibles los efectos y tomar medidas eficaces.

## Reversibilidad de los efectos

De cara a la esfera de afección a las relaciones sociales, muy importante a la hora de evaluar el alto riesgo de afección a los derechos y libertades del individuo, debemos tener en cuenta aspectos como el grado de notoriedad pública de esas personas, pero no solo esto, sino también criterios demográficos como si la persona que ha recibido la información erróneamente vive en el mismo código postal que el afectado, el tamaño de dicha localidad en sí.

### 4.2.1 Formas y plazos para comunicar

Cuando la brecha de datos personales pueda entrañar un alto riesgo para los derechos y libertades de los titulares de los datos, el responsable del tratamiento deberá comunicar a los afectados la brecha de seguridad, sin dilación indebida.

**Monitoriza bien el proceso de comunicación.**

Para ayudar a la toma de decisión sobre la comunicación o no a los afectados, se puede hacer uso de la herramienta Comunica-brecha de la Agencia Española de Protección de Datos[6].

Como se ha comentado anteriormente, la herramienta es una ayuda a la toma de decisión, pero la misma debe ser tomada por el responsable del tratamiento de los datos que han sufrido la brecha, tal y como se detalla en el artículo 34 del RGPD.

En algunos casos será obvio que, debido a la naturaleza de la brecha y a la gravedad del riesgo, el responsable de tratamiento deberá notificarlo sin dilación indebida a las personas afectadas. Por ejemplo, si existe una amenaza inmediata de usurpación de identidad, o si se revelan en línea categorías especiales de datos personales, el responsable del tratamiento debe actuar sin dilación indebida para contener la brecha y comunicarla a las personas afectadas.

En las antes referidas Directrices 9/2022, sobre la notificación de brechas de datos personales con sujeción al RGPD, establece el EDPB que dicha comunicación debe realizarse de manera aislada, por separado de otro tipo de comunicaciones, usando los máximos medios posibles incluyendo la mensajería directa (correo electrónico o SMS), y realizarla en el lenguaje del Estado en el que reside el interesado.

En todo caso esta debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo, usando los datos que consten en los sistemas del Responsable debidamente facilitados por el afectado, mediante medios seguros y siempre en estrecha cooperación con la autoridad de control y las autoridades policiales, de acuerdo con sus orientaciones.

Preferentemente, la comunicación se deberá realizar de forma directa al afectado, ya sea por teléfono, correo electrónico, SMS, a través de correo postal, o a través de cualquier otro medio dirigido al afectado que el responsable considere adecuado. El canal por el que se haga podrá variar según el volumen de afectados.

[6] https://www.aepd.es/en/guides-and-tools/tools/comunica-brecha-rgpd

**Si comunicas a los afectados, usa medios fehacientes (graba las llamadas, envía correos electrónicos con acuse de lectura, envía correo postal certificado) deja evidencia del qué, del cómo y a quién has comunicado.**

En el caso de una sola persona o muy pocas, llamar por teléfono es lo más recomendable, si bien siempre se debe enviar la explicación por escrito y a ser posible con acuse de entrega y lectura. Habrá pues que estar atentos a devoluciones de mensajes por fallos de entrega, direcciones de correo incorrectas y sobre esos casos, pensar otras alternativas.

### 4.2.2 Notificaciones indirectas

Una de las últimas vías que contemplamos es la de la notificación indirecta. Hay diversas formas y esto siempre será debido a que se desconocen los datos de contacto o se tiene seguridad de que los datos de contacto no están actualizados.

**Evita, salvo que no veas otra solución, la notificación indirecta (hacerlo público), parece la vía más rápida pero no siempre es la más certera.**

Si esto es así, y decidimos hacerlo público, podemos o bien usar canales telemáticos como nuestra web o webblog o incluso redes sociales en los perfiles o bien podemos utilizar el canal más tradicional del envío postal o el comunicado de prensa/aparición en prensa o radio.

- Medios Telemáticos: Para ello preferiblemente es aconsejable un video o mensaje de no más de dos minutos del máximo representante de la compañía y que ocupará un lugar destacado en la página web o blog, de forma que en ningún caso pueda pasar desapercibidos, no puede estar ni a un solo nivel de profundidad en la navegación.

  La compañía además debe monitorizar las visualizaciones de ese video, su apertura completa o parcial, si es compatible e interoperable con todos los navegadores principales.

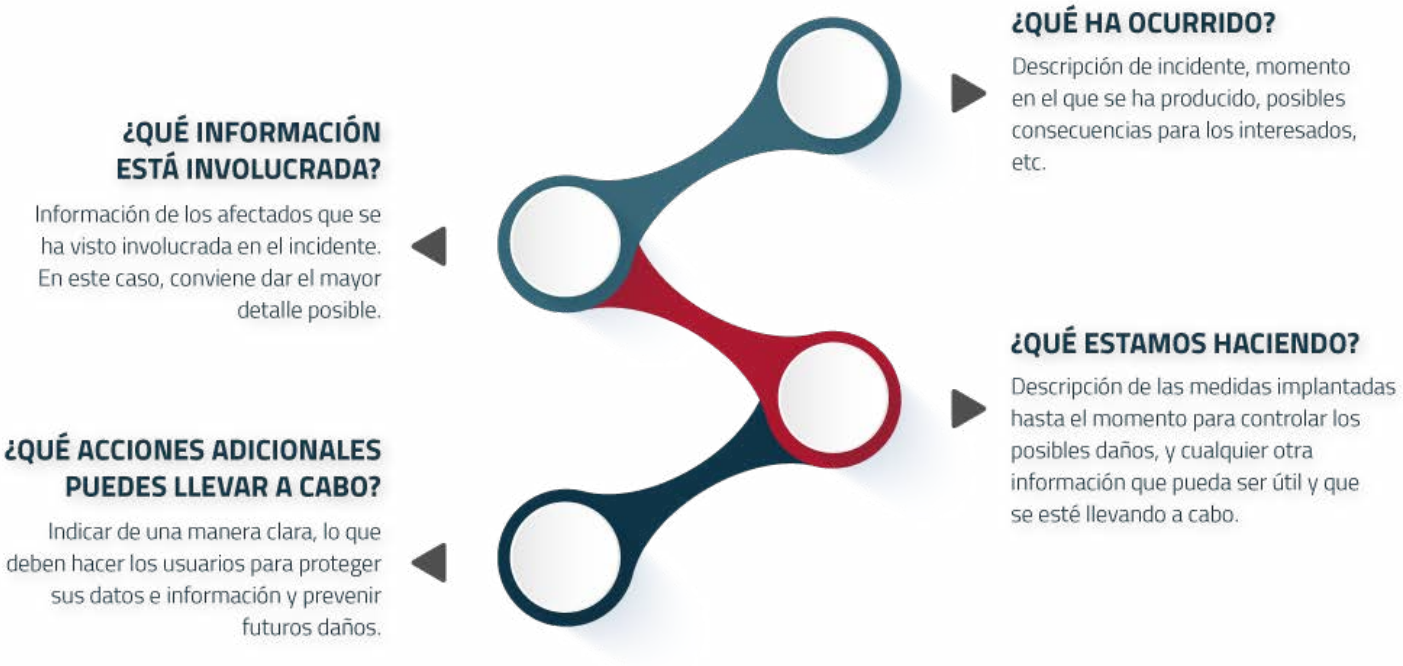
- Según el perfil de los afectados, la compañía no debe descartar los comunicados de prensa o radio (i.e., si tenemos un colectivo de personas muy mayores afectadas y sin acceso a internet probablemente) o a la dirección postal, con notificación de entrega certificada. Estos medios son más costosos, pero volvemos a la idoneidad de contar con una póliza ciberriesgo ya que este tipo de costes son cubiertos por las aseguradoras.

### 4.2.3 Contenido de la comunicación a los afectados

Toda comunicación a los afectados debe tener un contenido mínimo en el que se detalle lo acontecido.

**Utiliza un lenguaje claro acorde al público al que se dirige.**

Como ejemplo, una comunicación a los afectados puede estar dividida en 4 partes:




Además, es necesario informar los datos de contacto del DPD, o en su caso, del punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

### 4.2.4 Supuestos de no comunicación a afectados

Si después del análisis correspondiente es necesario realizar la notificación, pero se prevé que la comunicación a los afectados puede comprometer el resultado de una investigación en curso, la comunicación podría posponerse siempre bajo la supervisión de la Autoridad de Control.

Asimismo, no será necesaria la comunicación a los afectados cuando:

- El responsable ha tomado con anterioridad a la brecha medidas técnicas y organizativas adecuadas, como, por ejemplo, que la información esté seudonimizada.
- El responsable ha tomado con posterioridad a la brecha de datos personales las medidas de protección que mitiguen total o parcialmente el posible impacto para los afectados y garanticen que ya no hay posibilidad de que el alto riesgo se materialice. Por ejemplo, mediante la identificación y puesta en marcha inmediatamente de las medidas contra la persona que ha accedido a los datos personales antes de que pudieran hacer algo con ellos.
- Cuando la notificación a los afectados suponga un esfuerzo desproporcionado a nivel técnico y organizativo. Ante esta situación, se realizará la notificación de manera pública a través de los canales establecidos por el responsable.

Si el responsable todavía no ha comunicado al afectado la brecha de datos personales considerando el alto riesgo potencial, la Autoridad de Control podrá exigirle: (i) que lo comunique; o (ii) podrá decidir que se cumpla alguna de las condiciones mencionadas para que la comunicación a los afectados no sea obligada.

Si no es necesario realizar la comunicación, se debe dejar por escrito, haciendo un informe en el que se detalle el porqué de la no notificación a los afectados, de cara a disponer de evidencias claras sobre la decisión.

## 4.3 Otros reguladores

Además de la notificación a las diferentes Autoridades de Control en materia de protección de datos que pudiese ser necesario realizar, es posible que para determinados sectores de actividad (operadores de servicios de comunicaciones electrónicas, prestadores de servicios de confianza, operadores de servicios esenciales, proveedores de servicios digitales, operadores de telecomunicaciones, prestadores de servicios de la sociedad de la información, compañías aseguradoras, servicios financieros, etc.), existan también obligaciones de comunicación y/o notificación ante determinados incidentes de seguridad (haya o no afectación de datos personales) a otras autoridades o reguladores con competencias en la materia, como podría ser el caso de las CSIRT, INCIBE-CERT, CCN- CERT, etc.

Además, en el ámbito del sector público el organismo que tiene asignado el papel de coordinador en materia de respuesta a incidentes de seguridad es el CCN y CCN-CERT.

A lo que hay que añadir la Oficina de Coordinación de Ciberseguridad: empresas prestadoras de servicios y que deben cumplir con la Directiva NIS (Real Decreto 43/2021, de 26 de enero, por el que se desarrolla el Real Decreto-ley 12/2018, de 7 de septiembre, de seguridad de las redes y sistemas de información).

Es importante tener en cuenta las sinergias entre todas las obligaciones de notificación y realizar estas de manera coordinada, coherente y sin que supongan, en la medida de lo posible, duplicidades en cuanto a la carga de trabajo para los equipos.

## 4.4 Terceros: encargados, ciberseguros

En cuanto a otras organizaciones terceras a las que pueda ser necesario notificar una brecha de datos, uno de los casos más importantes son aquellos clientes para los que nuestra compañía ejerza de **Encargado del Tratamiento**. En estos casos las obligaciones de comunicación y plazos vendrán regulados en la relación contractual. La transparencia y la información facilitada a nuestros clientes en tiempo y forma podrá ser definitoria para la evolución futura de la relación cliente-proveedor, desde una mejora de imagen por la adecuada gestión de la brecha hasta que se pueda considerar un incumplimiento contractual penalizable por su parte.

Es importante tener escrita la metodología de comunicación con estos clientes, y un plan de comunicación periódico que muestre en todo momento la situación de sus datos. Además, la información debe cubrir los mismos parámetros que la notificación a la AEPD, puesto que es probable que este cliente, como Responsable de Tratamiento, precise de nuestra información para a su vez cumplir con sus obligaciones de notificación de forma adecuada.

En cuanto a **nuestros proveedores** también es importante, sobre todo si están participando en alguna parte del proceso afectado, informarles de la misma. Si por algún motivo tus equipos informáticos estuvieran infectados y el proveedor remotamente se conectase a los mismos, puede verse afectado por riesgos como suplantación de identidad en las comunicaciones o escalada de privilegios en paralelo.

**Avisa a tus proveedores para que estén al corriente de los hechos y te ayuden a contener la brecha o a definir su alcance.**

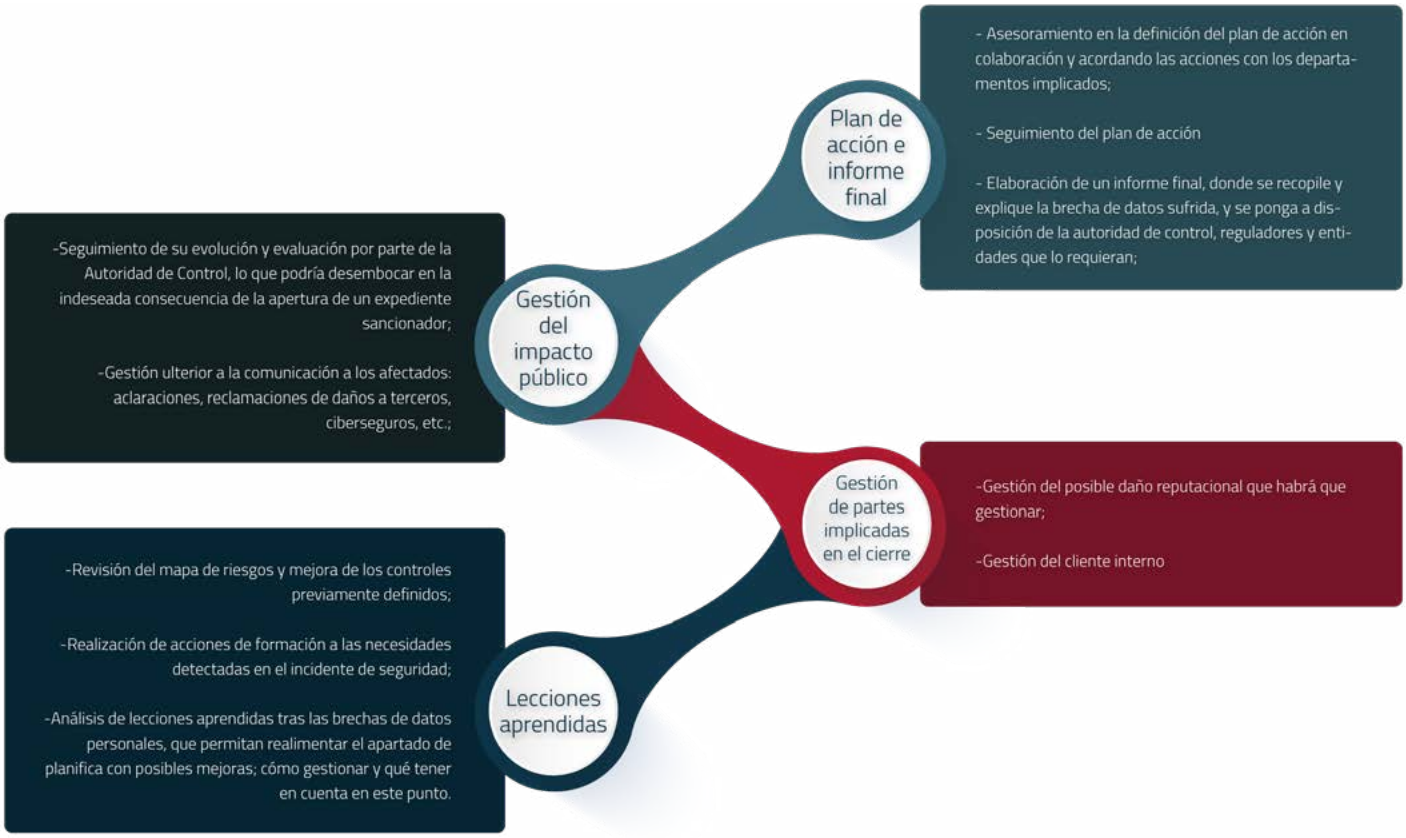
Los **ciberseguros** siguen creciendo exponencialmente y no debemos olvidar que es posible que sean otros terceros con los que probablemente debamos mantener una comunicación fluida durante la brecha sobre todo si tenemos incluidos servicios de soporte en caso de incidentes. Es imprescindible informar cuanto antes para que se analice si el seguro cubre los efectos de la brecha y alcance, para que abran expediente sobre el tipo de brecha sufrida. Y en todo momento habrá que informar de la evolución de la brecha y de los requerimientos de información que plantee la AEPD tras la comunicación y las respuestas dadas a los mismos.

La no comunicación en plazo y forma puede considerarse un incumplimiento de las condiciones de contratación del seguro y que se pierda la cobertura del mismo.

Otros terceros a los que hay que comunicar son las **empresas matrices**, sobre todo en las empresas multinacionales, puesto que es probable que haya que comunicar la resolución al DPD Global, siguiendo los procedimientos y políticas internas de cada empresa.

# 5 RESUELVE

El ciclo de vida de una brecha de datos personales no concluye con la notificación a la Autoridad de Control y la comunicación a los afectados, exigidas por el RGPD, sino que se extiende y complementa mediante una serie de acciones.




**Una vez concluida la brecha de datos personales: saca conclusiones, haz seguimiento, corrige errores y elabora un informe final. Esto te ayudará a prevenir o paliar la próxima brecha.**

## 5.1. Plan de acción e Informe final

Una vez gestionado el incidente de seguridad es recomendable definir un plan de acción dónde se definan una serie de acciones encaminadas a evitar que se repita el mismo incidente de seguridad y corregir posibles errores detectados. El DPD o la función de protección de datos tiene un rol fundamental a la hora de dar seguimiento a ese plan de acción y verificar que es adecuado y que se cumple en tiempo y forma. Si se requiere presupuesto para la remediación, la Dirección deberá dotarlo o asumir el riesgo de esa repetición, en función del nivel de apetito al riesgo de cada organización.

Además del Plan de acción, habrá que evaluar si se toman ciertas medidas extra, como, por ejemplo:

- Valoración de contratación de un análisis forense experto, ya que en determinados casos está justificado que la investigación sea conducida por un tercero experto forense que tendrá como misión fundamental el análisis de los hechos y la recopilación de evidencias precisas. Su intervención puede resultar de gran utilidad para evidenciar lo sucedido tanto en vía administrativa, como en sede judicial.

- En muchas ocasiones las brechas son motivadas por actos delictivos que estamos obligados a denunciar o poner en conocimiento de la policía.

- Valoración de adopción de medidas procesales, a los fines de imputación de hechos y de reparación de daño. Pero también deberán analizarse los riesgos y las consecuencias que se pudieran derivar de los mismos, teniendo en cuenta que, en ocasiones, el daño derivado del proceso judicial podría incrementar el perjuicio en lugar de reducirlo, debiendo preverse los efectos de la difusión de la brecha.

Una vez las acciones derivadas de los procesos del plan de actuación han concluido y se han alcanzado los objetivos, se procederá al cierre de la brecha de seguridad.

Resulta esencial que el responsable del tratamiento documente todas las actuaciones realizadas en relación con el incidente y/o brecha de seguridad, no solamente porque así lo indique el art. 33.5 RGPD sino sobre todo porque es la forma en que el responsable podrá demostrar y acreditar su diligencia y cumplimiento, ex. Art. 5.2. RGPD, en la propia gestión de la brecha. Además, dicha documentación permitirá a las Autoridades de Control verificar la actuación llevada a cabo por el propio responsable y a este el confeccionar y/o emitir un informe final de todo lo ocurrido.

En cuanto al **Informe final**, la propia Agencia Española de Protección de Datos viene recomendando su elaboración incluyendo la trazabilidad del suceso y su análisis valorativo, en particular, en cuanto al impacto final. Este informe final servirá de valiosa fuente de información de cara a alimentar el análisis y la gestión de riesgos para prevenir la reiteración de una brecha.

**Una brecha similar será una reiteración que probablemente suponga una falta de diligencia sino podemos justificarla adecuadamente.**

La Autoridad de Control podrá exigir que se aporte un Informe final como consecuencia de una siguiente notificación de brecha de datos personales, para contrastar por su parte que se han aprendido las lecciones necesarias, se han emprendido las correcciones y mejoras oportunas para prevenirlas y se han llevado a cabo las medidas comprometidas con dicha Autoridad de Control al tiempo de sufrirse la brecha original.

Además, el informe final servirá para recopilar toda la información y documentación relativa a la brecha de forma que se facilite su estudio y revisión por la dirección de la empresa y otras terceras partes implicadas. Para ello deberá incluir descripción, trazabilidad y análisis valorativo de todo lo acontecido en las diferentes fases de gestión de la brecha; así como de las diferentes medidas adoptadas antes, durante (o consecuencia directa del propio incidente y/o brecha) y después de la brecha.

Por lo que se recomienda disponer de la siguiente documentación:

- Descripción objetiva del incidente.
- Controles existentes en el momento del incidente.
- Enumeración de medidas efectivas de respuesta.
- Declaración de si a igual casuística el incidente se repetiría.
- Medidas de detección aplicadas para identificar nuevos casos.
- Registro de comunicaciones durante la respuesta.

En este sentido, y a título de ejemplo, se aporta como Anexo II un modelo de informe final de cierre de la brecha.

## 5.2. Gestión de partes implicadas

### –5.2.1. AEPD

Es fundamental realizar un seguimiento al menos quincenal de las brechas notificadas e informar a la AEPD ante cualquier requerimiento de información por su parte, o, de manera proactiva, siempre que consideremos que alguna novedad o nueva información pueda ser de interés para el proceso en curso. No debemos esperar a que nos pregunten por el estado de la brecha, debemos anticiparnos.

Para ello, podrá utilizarse el modelo de informe final del Anexo II u otro modelo estándar para el *reporting* y seguimiento de las acciones previstas por la organización y que previamente se han comunicado a la AEPD, así como de evolución de la brecha. Toda nueva información que a lo largo de la fase final de la brecha pueda suponer un cambio en el análisis de riesgos, debe documentarse y lanzar el proceso de modificación de nuestro plan de acción inicial.

Es importante que todas las áreas implicadas en la Gestión de la brecha reporten al DPD la información para tener un informe unificado y coherente de seguimiento, que permita conocer realmente tanto a la compañía como a la autoridad de control la situación real de la misma y su afectación o no a los derechos y libertades de los interesados. Es básica esta comunicación directa con las áreas de IT, de ciberseguridad, pera también de Negocio, Riesgos, Comunicación, Atención al cliente, etc. Entre la información a tener muy en cuenta está el número de afectados, los tipos de datos, si se ha verificado o no su exfiltración, la afección a las operaciones de la compañía, quejas o reclamaciones de los afectados recibidas o información de la compañía publicada en la Darkweb, entre otros.

## –5.2.2. Personas físicas afectadas

No solo ha de informarse a los afectados durante la fase de notificación, si así resulta exigible o también si la compañía ha valorado que se debe informar aun no siendo necesario. También ha de tenerse en cuenta cuestiones sobre las personas interesadas en el cierre de la brecha.

Por una parte, será necesario analizar la respuesta de los interesados una vez han sido comunicados, y si se han presentado reclamaciones, individuales o conjuntas, que deberán gestionarse más allá del cierre de la propia brecha, como reclamaciones de daños o por incumplimientos contractuales.

Pero también realizar un seguimiento y apoyo a estos en cuanto a las medidas de reparación del daño sufrido, que como acción proactiva puede servir tanto de cara a reducir el impacto en la imagen de la empresa como adelantarse a requerimientos de cualquier organismo administrativo de control.

Una vez finalizada la gestión de la brecha, estas posibles acciones deberán ser gestionadas por otras áreas de la empresa como atención al cliente o legal, siguiendo el procedimiento estándar, pero con acceso a la documentación necesaria sobre la brecha y su gestión.

Y, obviamente, en las situaciones en las que se considere pertinente, habrá que tener en cuenta la pertinencia de una comunicación final a los afectados para informar del cierre de la brecha y de próximos pasos que se darán.

## –5.2.3. Terceros: encargados, ciberseguros

Las necesarias notificaciones de información a terceros, como sucede con la AEPD y otros reguladores, no finalizan con la notificación inicial, sino que durante la gestión y cierre de la brecha, habrá que tener en cuenta la información que a cada uno de estos interesados deberemos facilitar.

Entre estos terceros será importante comunicar el cierre de la brecha a aquellos clientes de los que seamos encargados, ya que esta información la necesitarán ellos a su vez dentro de su proceso de Resuelve interno.

E igualmente los ciberseguros han de recibir pertinente información desde los primeros momentos de acontecer la brecha, pero sobre todo en el cierre podrá requerírsenos más documentación o algún tipo específico de información que debemos estar preparados para aportar.

En caso de ser necesario realizar esta comunicación a otras partes, se preparará una comunicación detallada y dirigida específicamente a cada una de ellas, evitando realizar una comunicación general a todas, porque probablemente cada una tenga sus requerimientos.

## 5.3. Gestión del impacto público

Sin duda, el posible daño reputacional causado sobre la organización como consecuencia de la notificación de una brecha, es uno de los riesgos que este tipo de incidentes genera para la propia compañía, y que también habrá que administrar y reparar, tomando medidas de reducción o mitigación desde las áreas más dedicadas a la comunicación, imagen de marca e inclusive negocio.

**Sabes que si hay una sanción tras la brecha se hará pública en el portal de la AEPD, anticipa que respuesta se debe dar alineada con la Dirección.**

En función de cómo resuelva la AEPD la notificación de la brecha y de si la brecha se ha comunicado o no a los interesados, las acciones a llevar a cabo podrían ser distintas. Y probablemente se extiendan temporalmente bastante allá del cierre de la gestión de la brecha como tal.

## –5.3.1. Comunicación interna: dirección, empleados, accionistas y socios

La comunicación a la dirección es fundamental durante todo el ciclo de vida del proceso de respuesta, y debe hacerse de manera continua de modo que la dirección y responsables de seguridad tengan una visibilidad clara tanto del incidente como de las acciones tomadas para afrontarlo. Es especialmente importante cuando el incidente trasciende el perímetro de la organización y toma relevancia pública, ya que posiblemente los directivos serán preguntados por las acciones que se están llevando a cabo y posibles consecuencias.

También es recomendable ser transparentes con nuestros empleados publicando una nota informativa en la intranet corporativa o por correo electrónico informando de lo sucedido. Nuestro plan de formación y concienciación de privacidad debe contar con un apartado de lecciones aprendidas y cómo informar sobre estos incidentes.

**Seamos transparentes con nuestros empleados, informémosles de las brechas internas y sobre todo comuniquémosle si sus datos están afectados. ¡Es cliente interno! La seguridad y la privacidad es responsabilidad de todos**

La comunicación interna es muy importante porque va a demostrar la gobernanza de la privacidad en la compañía. Hemos hablado mucho de gestión y la palabra gobernanza o buen gobierno, que no se recoge ni en el RGPD, ni en nuestra Ley Orgánica 03/2018 de Protección de Datos, es clave con el principio de Responsabilidad proactiva.

En ocasiones, compartir esta información dentro de un mismo grupo empresarial establecido en distintos países y con distintas tecnologías, operativas, ayuda a detectar nuevos riesgos operativos, o simplemente ideas de mejora que ni siquiera habían advertido.

Debemos por tanto moderar el mensaje, en términos de generalizarlo, omitir datos personales identificativos para que pueda ser escalable en la misma compañía e idealmente incluso en la industria o sectores afines.

**Especial cuidado con la circulación de la información de una brecha dentro de las organizaciones, o el detalle que se haga de ella, podría suponer o resultar a su vez en otra brecha de datos, de muy difícil justificación y podría suponer apertura de expediente sancionador.**

## 5.4. Lecciones aprendidas

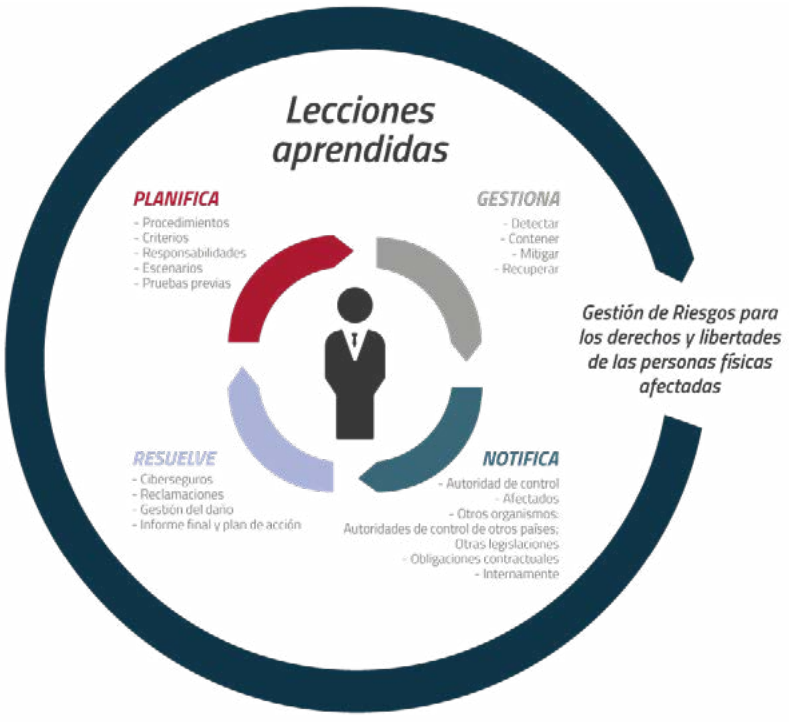
Partiendo del informe final de la brecha, y dentro de la diligencia debida, debería hacerse un ejercicio final de lecciones aprendidas, que permita conocer sobre todo lo que fue mal en la gestión de la brecha concreta o qué elementos son susceptibles de mejora. Y con esta información, siguiendo la filosofía del ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act) de mejora continua, se alimenta la fase de PLANIFICA con mejoras en procesos y procedimientos, planes de formación, nuevos casos de uso, etc.

Este ejercicio es recomendable hacerlo dentro de una reunión de cierre con todas las áreas implicadas, en la que además de los elementos subjetivos de evaluación, podrán estudiarse indicadores clave.

Pero, sobre todo, es imprescindible utilizar toda la información recopilada durante la Gestión de la brecha, para realimentar la fase de PLANIFICA en su apartado de análisis de riesgos, reevaluando riesgos conocidos, introduciendo otros nuevos, añadiendo o modificando controles.

Así mismo, e independientemente de lo que se haga para cada brecha concreta, una revisión anual con el Comité Directivo de todas las brechas de protección de datos o de los principales incidentes de seguridad, junto con el DPD y el CISO, para revisar los riesgos manifestados, cómo se han mitigado y los que quedan pendientes de abordar, nos dará la necesaria visión de conjunto para priorizar las tareas en base a los riesgos y prioridades de la compañía.

Toda la información recopilada durante la Gestión, Notificación y Resolución de una brecha de datos nos será de gran utilidad para para comenzar de nuevo a PLANIFICAR como nos enfrentaremos a la siguiente brecha.



ANEXO I

# CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PROTOCOLOS INTERNOS DE ACTUACIÓN

Protocolos relacionados con cuestiones y actuaciones que compondrán el procedimiento de gestión y notificación desde la perspectiva de la anticipación diligente antes del incidente:

## Cumplimiento normativo de protección de datos:

- **Reglamento (UE) 2016/679** del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos - **RGPD**.
- **Ley Orgánica 3/2018**, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantías de los Derechos Digitales - **LOPDGDD**.
- **Ley 34/2002**, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico - **LSSI.**
- **Ley 9/2014**, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones - **LGT**.
- **Ley 40/2015**, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos - Esquema Nacional de Seguridad - **ENS**.
- **Directiva NIS2 (UE) 2022/2555 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022** relativa a las medidas destinadas a garantizar un elevado nivel común de ciberseguridad en toda la Unión, por la que se modifican el Reglamento (UE) nº 910/2014 y la Directiva (UE) 2018/1972 y por la que se deroga la Directiva (UE) 2016/1148 (Directiva SRI 2).

- ***Guías y herramientas de las Agencias Europeas de Protección de Datos***, en especial:

  o La Guía para la Gestión y notificación de brechas de seguridad publicada por la Agencia Española de Protección de Datos - AEPD.

  o Guía para la notificación de brechas de datos personales, de junio de 2021, de la Agencia Española de Protección de Datos - AEPD.

  o Gestión del riesgo y evaluación de impacto en tratamientos de datos personales, de junio de 2021, de la Agencia Española de Protección de Datos – AEPD.

  o Directrices 1/2021 sobre ejemplos de notificación de violaciones de la seguridad de los datos personales Adoptadas el 14 de diciembre de 2021, del Comité Europeo de Protección de Datos – EDPB.

  o Directrices 2/2022, de 14 de marzo de 2022, sobre la aplicación del artículo 60 del RGPD, del Comité Europeo de Protección de Datos - EDPB por sus siglas en inglés).

  o Directrices 9/2022, sobre la notificación de violaciones de datos personales con sujeción al RGPD, del Comité Europeo de Protección de Datos - EDPB.

  https://edpb.europa.eu/our-work-tools/documents/public-consultations/2022/guidelines-92022-personal-data-breach_en

  o Evalúa-Riesgo RGPD v2, ayuda para realizar los análisis de riesgos para los derechos y libertades de los interesados, de la Agencia Española de Protección de Datos - AEPD.

  o Comunica-Brecha RGPD, ayuda a valorar la obligación de informar a las personas físicas afectadas por una brecha de datos personales, de la Agencia Española de Protección de Datos - AEPD.

  o Asesora Brecha RGPD, ayuda a valorar la obligación de notificación, de la Agencia Española de Protección de Datos – AEPD.

## Cumplimiento normativo de protección de datos:

El principio de accountability, u obligación de documentar cualquier violación de seguridad de los datos personales, según indican los artículos 33 y 35.5 del RGPD, quedara reflejada en los siguientes documentos internos:

- Registro de eventos.
- Informe de seguimiento (cuaderno de bitácora).
- Informe de resolución del incidente.
- Informe de la incidencia al DPO.
- Comunicación a la AEPD.
- Comunicación a los interesados.

## Medidas procedimentales y jurídicas internas

- Política Global de Privacidad.
- Política de gestión de riesgos sobre Protección de datos.
- Procedimiento de actualización del Registro de Actividades de Tratamiento.
- Procedimiento de gestión Privacy by Design and by Default.
- Medidas de seguridad preventivas, organizativas y técnicas.
- Plan de Acción RGPD.
- Procedimiento de Notificación a la Autoridad de Control.
- Procedimiento comunicación a afectados.
- Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).

# Deberes con responsables y encargados de tratamiento en relación

- Registro de tratamiento de datos.
- Registro de incidencias.
- Análisis de Riesgo y PIAS.
- Políticas organizativas de seguridad y códigos de conducta.
- Auditorias periódicas de seguridad.
- Auditorías de Protección de datos.
- Procedimientos y protocolos internos recomendables y con proveedores/ clientes.
- Análisis Gap respecto a lo estipulado en los contratos y acuerdos de encargo, así como tras las acciones de monitorización y control.
- Desarrollo de Plan de Acción, de respuesta y gestión de incidentes.
- Revisión de los modelos existentes.

Estos protocolos, además de tener que estar adaptados a las características de cada organización, deben plasmar las medidas preventivas incluyendo la implantación de una adecuada cultura ética y de riesgo.

Igualmente, tiene gran trascendencia la labor de concienciación y formación de todo el personal de la empresa que en el ejercicio de sus funciones acceda a datos personales.

ANEXO II

# MODELO DE INFORME FINAL

**Área/Departamento:**

**Delegado de Protección de Datos:**

**Fecha:**

**1. ANTECEDENTES**

**1.1.** Breve resumen sobre el tratamiento o tratamientos impactados y sobre el proceso afectado por la brecha, que sirva para entender el posible impacto en los interesados.

**2. IDENTIFICACIÓN DE IMPLICADOS**

**2.1.** Responsable del Tratamiento

**2.2.** Encargado del Tratamiento o Encargados

**2.3.** DPD o persona de contacto

**2.4.** Persona que detecta el incidente de seguridad y área

**3. SOBRE EL INCIDENTE**

**3.1** Descripción

**3.1.** Causa/as del Incidente y/o Brecha

**3.2.** Tipo de Brecha. Clasificación del Incidente

**3.3.** Tipo de brecha (C, I, D), taxonomía, origen amenaza, gravedad, volumen

**3.4.** Datos Afectados: tipología, volumen e impacto

**4. ACCIONES Y/O MEDIDAS ANTERIORES AL INCIDENTE**

**4.1.** Registro de Actividades de Tratamiento

**4.2.** Análisis de Riesgos o Evaluaciones de Impacto en Privacidad y/o Seguridad

**4.3.** Medidas de Seguridad Existentes (organizativas y/o técnicas)

**4.4.** Protocolos internos, PCN, etc.

**4.5.** Auditorías realizadas en materia privacidad y/o seguridad

**4.6.** Auditorías a encargados del tratamiento implicados

**5. ACCIONES Y/O MEDIDAS TRAS DETECTAR EL INCIDENTE**

**5.1.** Principales medidas técnicas de respuesta. Detección, Contención, Mitigación, Recuperación

**5.2.** Comunicaciones a Autoridades (en caso afirmativo, indicar cuáles). Incibe, CCN-Cert, AEPD, Denuncias FF.CC., Acciones judiciales, etc. [Justificar porqué se ha realizado o por qué no la notificación legal o tardía, especialmente]

**5.3.** Comunicaciones a interesados. Justificar porqué se ha realizado o por qué no

**5.4.** Otras Comunicaciones. Proveedores, empleados, Responsables del tratamiento si aplica, etc.

**6. CRONOLOGÍA DE LA BRECHA**

**6.1.** Resumen Cronológico (resumen de la bitácora de la brecha)

**7. CIERRE O RESOLUCIÓN DE LA BRECHA**

**7.1.** Plan de Acción. Medidas adoptadas como consecuencia del incidente y que permanecerán en el tiempo. Valoración de la implantación de dichas medidas de cara al cierre definitivo de la brecha

**7.2.** Lecciones aprendidas. Acciones adoptadas para explicar lo sucedido: reunión explicativa comité crisis, dirección, de seguridad, etc.

**7.3.** Resumen Valoración final. Nota valorativa sobre impacto, las acciones implementadas, resolución de la brecha, lecciones, etc.

**7.4.** Comunicación final Autoridades y/o Reguladores. Justificar porqué se ha realizado o porqué no.

ANEXO III

# RELACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y EVALUACIÓN DE IMPACTO DE LOS TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES CON LA GESTIÓN Y ANÁLISIS DE LAS BRECHAS DE DATOS PERSONALES

Este apartado de la Guía busca ampliar la fase inicial de planificación de las organizaciones incorporando el análisis de las posibles brechas de datos personales al proceso de gestión de riesgos y/o evaluación de impacto de los nuevos tratamientos de datos.

Conviene recordar que la obligación que establece el art. 33 del RGPD para el responsable del tratamiento es de notificar a la autoridad de control una brecha de datos personales en los casos en los que sea probable que la misma constituya un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas afectadas. Adicionalmente, en el supuesto en el que se concluya que el riesgo es alto, también se deberá comunicar a los interesados.

Lo anterior implica que, una vez identificada la brecha de datos personales, el responsable del tratamiento tiene la obligación de estudiar el impacto que puede llegar a tener la misma en los derechos y libertades de las personas afectadas y, en caso de concluir que existe riesgo de afectación a los mismos, notificar la brecha a la autoridad competente.

Por otro lado, la Guía publicada por la AEPD relativa a la "Gestión del riesgo y evaluación de impacto de los tratamientos de datos personales" (LINK) recoge la necesidad de que la gestión del riesgo esté integrada con el resto de los procesos de la entidad y que no se realice de una forma aislada. En este sentido, incorpora como caso particular de gestión integral las obligaciones del responsable del tratamiento respecto de la notificación a la Autoridad de Control de las brechas de datos personales, así como la comunicación de estas a los interesados. Concretamente, se hace hincapié en que "gestión del riesgo y gestión de brechas son dos tareas que deben ser gestionadas de manera conjunta con el fin de evitar incongruencias que pudieran repercutir negativamente en el proceso de gestión de un tratamiento de datos personales o en los propios encargados".

Teniendo en cuenta todo lo anterior, este apartado busca proponer a los responsables del tratamiento un método que permita integrar el proceso de gestión de riesgos de los tratamientos con el procedimiento de gestión de brechas.

**Proponemos incorporar un análisis del potencial impacto de una brecha previo al momento de detección de la misma, en el marco del proceso de gestión de riesgos y evaluación de impacto de los tratamientos de datos personales.**

Los principales aspectos que se deberían analizar serían los siguientes:

- En primer lugar, estudiar qué factores de riesgo, inherentes al tratamiento, pueden suponer la materialización de una brecha de datos personales.
- Por otro lado, determinar qué consecuencias o daños y perjuicios se pueden derivar del tratamiento de datos teniendo en cuenta los factores de riesgo identificados.
- Por último, identificar qué derechos y libertades de los interesados pueden verse afectados por los daños que se pueden producir en el caso en el que tenga lugar una brecha.

**1. Identificación de los factores de riesgo inherentes al tratamiento**

El primer aspecto que se debe incorporar al análisis es determinar las posibles causas que podrían llegar a suponer la materialización de una brecha. Para ello, el responsable deberá identificar los factores de riesgo inherentes al propio tratamiento, entendidos como las fuentes que pueden propiciar la materialización de una brecha de datos personales que afecte en los derechos y libertades de los interesados.

Siguiendo lo dispuesto por la AEPD en la Guía previamente referenciada, una forma de determinar los factores de riesgo inherentes a un tratamiento de datos personales es adoptar como referencia la normativa y otras guías vigentes. En este sentido, el RGPD y sus normas de desarrollo, las directrices del CEPD y la propia AEPD han identificado un listado de posibles factores de riesgo que pueden ser inherentes a diferentes tratamientos de datos.

En el marco del proceso de gestión de brechas en el que se encuadra esta Guía, el enfoque del responsable debe ser el de determinar qué factores de riesgo pueden potencialmente implicar la materialización de una brecha. Sin embargo, conviene puntualizar que este análisis no exime al responsable de la necesidad de realizar un análisis de los factores de riesgo que puedan tener afectación sobre otro ámbito en el marco del proceso de gestión de riesgos y/o evaluaciones de impacto de los tratamientos de datos.

A continuación, se identifican los factores de riesgo especificados en las normas y guías anteriormente referenciados:

| Factores de riesgo relacionados con la finalidad o propósito del tratamiento de datos |
|---|
| Perfilado |
| Evaluación de sujetos |
| Predicción |
| Control del empleado |
| Control del acceso a internet |
| Observación |
| Monitorización |
| Supervisión |
| Rastreo de contactos |
| Control físico de acceso |
| Localización |
| Identificación unívoca |
| Decisiones automatizadas sin intervención humana |
| Tratamiento automatizado para soporte a la toma de decisiones |
| Decidir sobre o impedir el ejercicio de derechos fundamentales |
| Decidir sobre el control del interesado de sus datos personales |
| Decidir sobre el acceso a un servicio |
| Decidir sobre la realización o ejecución de un contrato |
| Decidir sobre el acceso a servicios financieros |
| Efectos jurídicos sobre las personas |
| Evaluación y/o predicción de posibilidad de enfermedad/salud genéticamente |
| Conservación con fines de archivo |

| Factores de riesgo relacionados con las tipologías de datos utilizadas |
|---|
| Documentos personales |
| Información de aplicaciones de registro de actividades vitales |
| Aspectos personales |
| Preferencias de consumo, hábitos, gustos, necesidades |
| Rendimiento laboral |
| Situación económica |
| Estado financiero |
| Datos de medios de pago |
| Datos de comportamento |
| Datos de localización |
| Datos muy personales no recogidos en clasificaciones anteriores |
| Datos sanitarios |
| Datos biométricos |
| Datos genéticos |
| Categorías especiales de datos o que permitan inferirlos |
| Categorías especiales de datos seudonimizados |
| Datos personales relativos a condenas e infracciones penales |
| Metadatos |
| Identificadores únicos |
| Datos y metadatos de las comunicaciones electrónicas y datos inferidos de las comunicaciones electrónicas |
| Datos de navegación web |

| Factores de resigo relacionados con la extensión y alcance del tratamiento |
|---|
| Sistemático |
| Exhaustivo sobre las personas |
| Involucra a gran número de sujetos |
| La duración del tratamiento es elevada |
| La actividad de tratamiento tiene un gran alcance geográfico |
| Tratamiento a gran escala |
| Recopilación excesiva de datos con relación al fin del tratamiento |

| Factores de riesgo relacionados con la categoría de interesados |
|---|
| Menores de 14 años |
| Víctimas de violencia de género |
| Menores dependientes de sujetos vulnerables |
| Personas bajo guardia y custodia de víctimas de violencia de género |
| Mayores con algún grado de discapacidad |
| Personas mayores |
| Personas con enfermedades mentales |
| Discapacitados |
| Personas que acceden a servicios sociales |
| Sujetos en riesgo de exclusión social |
| Empleados |
| Solicitantes de asilo |
| Pacientes |
| Sujetos vulnerables |

| Factores de riesgo derivados de las condiciones técnicas del tratamiento |
|---|
| Sistema de información hospitalaria |
| TV interactiva |
| Servicios Web |
| Aplicaciones móviles |
| Sistemas de registro de localización |
| Reconocimiento facial |
| Huella dactilar |
| Internet de las cosas |
| Uso innovador o nuevas soluciones organizativas |
| Uso innovador de tecnologías consolidadas |
| Tecnologías combinadas con otras |
| Nuevas tecnologías |
| Alto grado de fragmentación de los actores que intervienen en el desarrollo e implementación de los productos/servicios que implementan el tratamiento |
| Tratamientos automatizados |
| Sistema inteligente |
| Videovigilancia |

| Factores de riesgo derivados de la recogida y generación de datos |
|---|
| Acceso a base de datos de referencia de crédito |
| Acceso a base de datos sobre fraudes |
| Acceso a base de datos sobre blanqueo de capitales o financiación del terrorismo |
| Datos personales obtenidos en zonas de acceso público |
| Recogida de datos de los medios sociales públicos |
| Recogida de datos de redes de comunicaciones |
| Recogida de datos de aplicaciones |
| Datos procedentes de dos o más tratamientos con finalidades diferentes |
| Datos procedentes de dos o más responsables distintos |
| Asociación de conjuntos de datos |
| Combinación de conjuntos de datos |
| Enlace de registros de bases de datos de dos o más tratamientos con finalidades o responsables diferentes |
| Recogida de datos por un responsable distinto al que trata y aplica excepción de información |
| Falta de transparencia del momento preciso de la recogida de datos |
| Nuevas formas de recogida de datos con riesgos para los derechos y libertades |

| Factores de riesgo derivados del contexto del tratamiento |
|---|
| Excede las expectativas del interesado |
| Posible reversión no autorizada de la seudonimización |
| Posible pérdida de control por el responsable de los datos procesados por el encargado del tratamiento |
| Podría determinar la situación financiera |
| Podría determinar la solvencia patrimonial |
| Podría deducir información relacionada con categorías especiales de datos |
| Pudiera privar a los afectados de sus derechos y libertades |
| Pudiera impedir el control sobre sus datos personales |
| Puede provocar exclusión |
| Puede provocar discriminación |
| Posible usurpación de identidad |
| Posible fraude |
| Posible daño reputacional |
| Posible perjuicio económico significativo |
| Posible perjuicio moral significativo |
| Posible perjuicio social significativo |
| Posible pérdida de confidencialidad de datos sujetos al secreto profesional |
| Podría impedir el ejercicio de un derecho |
| Podría impedir el acceso a un servicio |
| Podría impedir el acceso a un contrato |
| Podría recoger datos personales distintos de los usuarios de servicio |
| Posible manipulación de las personas |
| Posibilidad de autocensura |
| Posibilidad de provocar un cambio cultural para claudicar derechos y libertades |
| Usos imprevistos o no deseados que pudieran afectar a derechos fundamentales |

| Factores de riesgo relacionados con el contexto del responsable del tratamiento de datos |
|---|
| Sociedad de la Información |
| Empresa de biotecnología |
| Empresa de mercadotecnia |
| Hospitales |
| Investigadores privados |
| Entidad de evaluación de información crediticia |
| Entidad de evaluación de fraude |
| Entidad financiera |
| Empleador |
| Proyectos de investigación |
| Ensayos clínicos |

| Factores de riesgo relacionados con las comunicaciones de datos realizadas en el marco del tratamiento |
|---|
| Transferencia habitual a estados u organizaciones en otros países sin un adecuado nivel de protección |
| Falta de trasparencia de los actores involucrados en el tratamiento |
| Difusión libre de identificadores únicos |

**2. Análisis de las posibles consecuencias o los daños y perjuicios que podrían ocasionarse con motivo de una brecha en el marco del tratamiento**

En segundo lugar, con el objetivo de estimar qué impacto podría tener una brecha de datos personales sobre los derechos de los interesados, es necesario identificar los posibles escenarios en los que se puede materializar una brecha y determinar sus consecuencias teniendo en cuenta los factores de riesgo previamente identificados.

Para ello, el responsable debería analizar las posibles consecuencias o los daños y perjuicios que se podrían ocasionar con motivo de una brecha de datos personales sobre los interesados en el caso en el que se materialice una brecha de datos personales. A continuación, se acompaña un listado orientativo de los potenciales daños y perjuicios para los derechos de los interesados o de las posibles consecuencias que podrían darse. Es relevante recordar que, en esta fase del análisis, el objetivo es determinar las consecuencias derivadas del hecho de que se materialice una brecha de datos personales.

Ha de tenerse especialmente en cuenta que esta evaluación debe realizarse en sentido amplio, teniendo en consideración también las posibles consecuencias que estén fuera del alcance del tratamiento analizado y del que la organización es responsable.

Por ejemplo, en el marco del estudio de una brecha de datos de confidencialidad que afecte al DNI, se podría incorporar la usurpación de identidad de las personas afectadas como posible consecuencia. Para valorar el alcance, no solo hemos de pensar en si con esos datos es posible que usurpen la identidad del afectado ante nosotros, sino también en si los datos afectados pueden ser utilizados en otros entornos o ante otros responsables con el mismo fin. Según los criterios que la AEPD está aplicando en sus procedimientos desde hace años, debemos evaluar si los datos exfiltrados sumados a otros más o menos públicos que pueden obtenerse, por ejemplo, en Internet, podrían servir para esa usurpación.

| Consecuencias o daños y perjuicios | |
|---|---|
| Usurpación de identidad | Entendida como la acción apropiarse una persona de la identidad de otra, haciéndose pasar por ella para acceder a recursos y beneficios, actuando en el tráfico jurídico simulando ser la persona suplantada. |
| Fraude | Engaño económico con la intención de conseguir un beneficio, y con el cual alguien queda perjudicado. |
| Pérdida financiera | Pérdida económica o monetaria experimentada por el interesado. |
| Impedir acceder a un servicio o contrato | Situación en la cual la decisión resultante del tratamiento desemboca en una prohibición o limitación a la contratación u obtención de un servicio del responsable o de otra organización. |
| Otros daños y perjuicios materiales | Cualesquiera otros daños y perjuicios materiales que el tratamiento pueda causar en las personas. |
| Discriminación | Acción en la cual se trata de forma distinta a quien se encuentra en la misma situación que otro sujeto. |
| Exclusión o marginación social | Una afectación a la confidencialidad de los datos personales, o un mal uso de los mismos, que podría tener como consecuencia que la persona sufra algún tipo de exclusión o marginación social, incluyendo el entorno laboral. |
| Romper el secreto profesional | Situación en la cual un profesional cuya ley deontológica le obliga a guardar secreto por su actividad profesional, puede infringir dicha obligación y revelar la información confidencial que le ha trasladado una persona. |
| Impedir ejercer control sobre sus datos personales | Situación en la cual se limita o prohíbe a un interesado hacer uso de aquellos derechos y obligaciones que la normativa de protección de datos les otorga (derechos ARCO, a no ser objeto de decisiones automatizadas, a ser informado del tratamiento, etc.). |
| Impacto negativo en su reputación | Situación en la cual una persona ve menoscabado su prestigio, notoriedad o buen nombre a raíz del tratamiento. |
| Impedir ejercer sus DDFF | Situación en la cual el tratamiento limita o restringe el ejercicio de los derechos fundamentales atribuidos al interesado. |
| Revelar o inferir más información del interesado que la necesaria para el tratamiento | Situación en la cual el tratamiento o el resultado de las operaciones de tratamiento del mismo permitirían al responsable o a un tercero inferir más información del interesado y usar la misma para otros fines. |
| Revelar categorías especiales de datos | Situación en la cual el tratamiento o el resultado de las operaciones de tratamiento del mismo permitirían al responsable o a un tercero inferir información relacionada con categorías especiales de datos. |
| Revelar condenas penales / administrativas | Situación en la cual el tratamiento o el resultado de las operaciones de tratamiento de este permitirían al responsable o a un tercero inferir información relacionada con condenas o sanciones penales o administrativas. |
| Revelar su rendimiento en el trabajo | Situación en la cual el tratamiento permite conocer el rendimiento de una persona en su trabajo y, con ello, afectar a su reputación profesional. |
| Revelar su situación económica | Situación en la cual el tratamiento permite conocer aspectos relativos a la situación económica de una persona y, con ello, afectar a su reputación personal. |
| Revelar sus intereses personales | Situación en la cual el tratamiento permite conocer aspectos personales de una persona relacionados con sus gustos o aficiones y, con ello, afectar a su reputación personal. |
| El tratamiento pueda derivar en una influencia o manipulación del interesado en su toma de decisiones | Situación en la cual el tratamiento afecta a la capacidad de toma de decisiones profesionales, económicas o de consumo de un interesado de forma desleal y sin ponerlo en conocimiento del afectado. |
| El tratamiento puede exceder las expectativas del interesado | Situación en la cual el tratamiento de datos supera lo que se estima necesario para el cumplimiento de la finalidad del tratamiento. |
| Otros daños y perjuicios inmateriales | Cualesquiera otros daños y perjuicios inmateriales que el tratamiento pueda causar en las personas. |

A partir de la identificación de las posibles consecuencias que pudiera tener una brecha de datos personales sobre los derechos de los interesados, el responsable del tratamiento podrá determinar de forma concreta y específica, en el marco del tratamiento de datos analizado, qué medidas de seguridad debe adoptar para disminuir la probabilidad de que suceda la brecha (medidas preventivas), así como para minimizar o limitar el impacto de sus consecuencias (medidas correctivas), en caso de que ocurra.

**3. Análisis de los derechos y libertades de los interesados potencialmente afectados por una brecha**

Finalmente, se debe incorporar al análisis un estudio de qué derechos y libertades de los interesados podrían verse afectados en el caso en el que tenga lugar una brecha en el marco del tratamiento de datos concreto. Este estudio debería, como mínimo, analizar la posible afectación o interferencia en los derechos fundamentales.

Se acompaña a continuación un listado de los derechos fundamentales que se deben analizar, en cualquier caso. Adicionalmente, el responsable deberá valorar la posibilidad de añadir otros derechos que pudieren verse afectados, teniendo en cuenta el contexto del tratamiento y del su sector de actividad.

| |
|---|
| Derecho a la igualdad (art. 14 CE) |
| Derecho a la no discriminación (art. 14 CE) |
| Derecho a la vida (art. 15 CE) |
| Derecho a la integridad física y moral (art. 15 CE) |
| Derecho a la libertad ideológica (art. 16 CE) |
| Derecho a la libertad religiosa (art. 16 CE) |
| Derecho al honor (art. 18 CE) |
| Derecho a la intimidad personal y familiar (art. 18 CE) |
| Derecho a la propia imagen (Art. 18 CE) |
| Derecho al secreto de las comunicaciones (Art. 18.3 CE) |
| Derecho a la libertad de expresión (Art. 20 CE) |
| Derecho a la libertad de información (Art. 20 CE) |
| Derecho de reunión (Art. 21 CE) |
| Derecho de asociación (Art. 22 CE) |
| Derecho de acceso a la función pública (Art. 23.2 CE) |
| Derecho a la tutela judicial efectiva (Art. 24 CE) |
| Derecho de petición (Art. 29 CE) |
| Derecho a la libertad profesional y derecho a trabajar (Art. 15 Carta UE DDFF) |
| Derecho a la propiedad (Art. 17 Carta UE DDFF) |
| Derecho a la diversidad lingüística (Art. 22 Carta UE DDFF) |
| Derechos de las personas mayores (Art. 25 Carta UE DDFF) |
| Derecho a la integración de las personas discapacitadas (Art. 26 Carta UE DDFF) |
| Derechos de los trabajadores (Art. 28 CE / Art. 27 / Art. 28 / Art. 30 / Art. 31 / Art. 33 Carta UE DDFF) |
| Derecho a la seguridad social y ayuda social (Art. 34 Carta UE DDFF) |
| Protección de consumidores (Art. 38 Carta UE DDFF) |

**4. Beneficios de la realización de un análisis preliminar de riesgos enfocado a la posibilidad de materialización de una brecha**

A modo de conclusión, el objetivo de este apartado es proponer un método para que el responsable pueda llevar a cabo un estudio del tratamiento de datos que incorpore, desde un momento inicial, el análisis enfocado a la eventual materialización de una brecha.

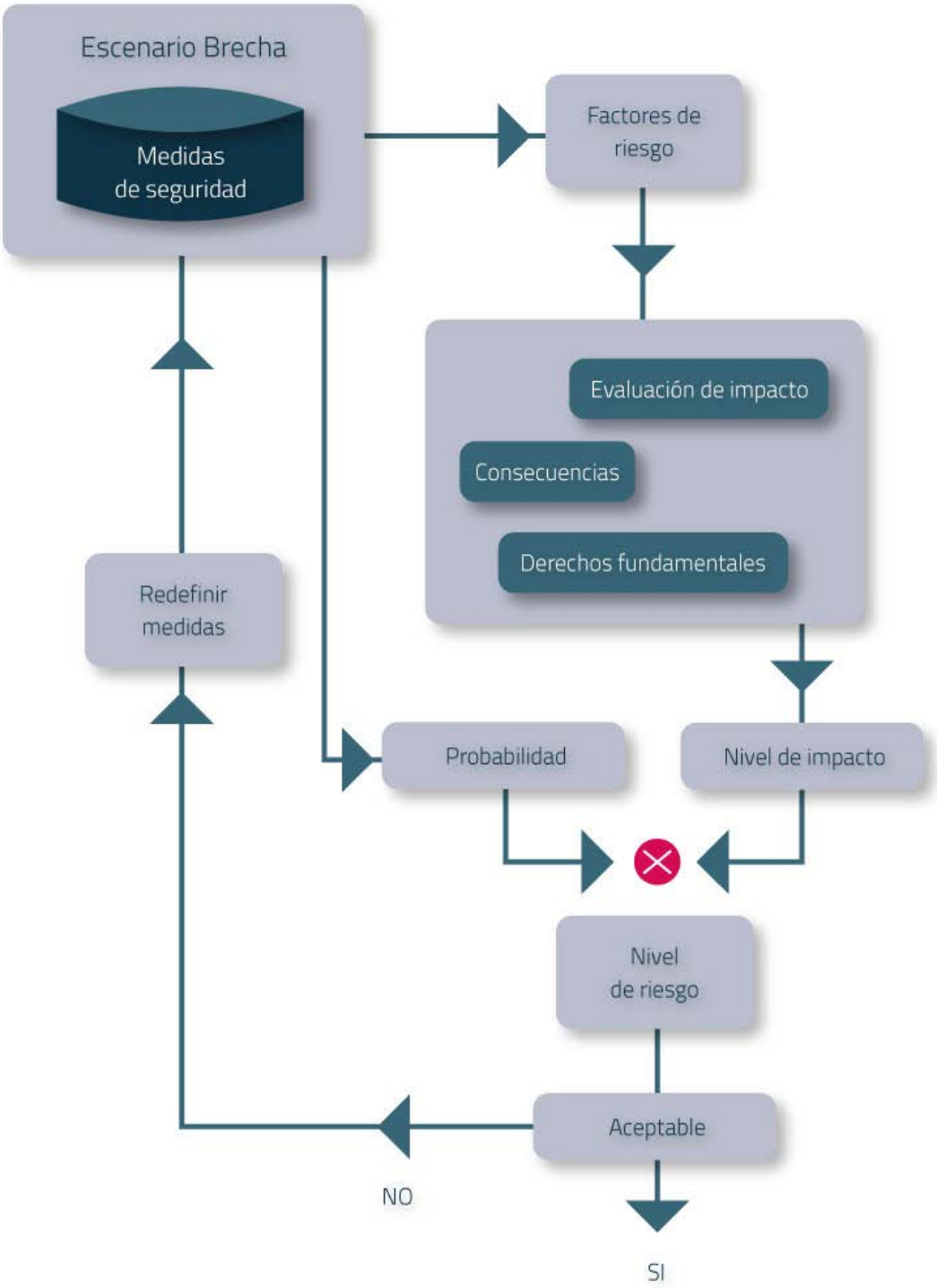
> El análisis del tratamiento de datos personales enfocado en brechas debe incorporar una valoración de los factores de riesgo inherentes al tratamiento de datos, las consecuencias o daños y perjuicios que podrían ocasionarse si se llegase a materializar una brecha y de qué derechos y libertades de los interesados podrían llegar a verse afectados.

Partiendo de este análisis, el responsable del tratamiento tendrá la capacidad de identificar, de forma específica y para el tratamiento de datos concreto, aquellas medidas de seguridad que le permitirán prevenir la materialización de brechas o, en caso de que lleguen a ocurrir, minimizar su impacto en los derechos de los afectados.

Adicionalmente, el hecho de disponer de un análisis exhaustivo enfocado a posibles brechas desde un primer momento también permite al responsable, en el caso en el que llegue a materializarse, poder dar una respuesta rápida y estudiar el impacto que puede tener sobre las personas afectadas de una forma más eficiente y contextualizada.

De este modo, se consigue reforzar la respuesta del responsable ante la brecha y garantizar un adecuado cumplimiento de las obligaciones de notificación tanto a la AEPD como a los interesados, si procede.

Por último, una vez gestionadas las posibles brechas que tengan lugar, el responsable debería llevar a cabo una revisión del análisis realizado previamente para verificar si es necesario ampliar o modificar


Escenario Brecha
Medidas de seguridad
Factores de riesgo
Evaluación de impacto
Consecuencias
Derechos fundamentales
Redefinir medidas
Probabilidad
Nivel de impacto
Nivel de riesgo
Aceptable
NO
SI

## Ejemplo basado en el tratamiento de datos realizado por dos responsables a través de una aplicación móvil

Con el siguiente caso queremos ejemplificar el proceso que se podría seguir para incorporar al análisis de riesgos y/o evaluación de impacto en la privacidad de un tratamiento de datos, el potencial riesgo para los derechos y libertades de los interesados derivado de una brecha de datos personales. En este ejemplo compararemos, de un modo muy simplificado, dos escenarios que a priori podrían parecer semejantes pero que en sus resultados no lo son en absoluto.

Una empresa de desarrollo de software está desarrollando dos Apps móviles para dos clientes diferentes utilizando los mismos procesos de desarrollo de software. Como Encargado del Tratamiento diligente y en colaboración con cada uno de los Responsables del Tratamiento, realiza un análisis de riesgos de los tratamientos de datos que llevará a cabo cada uno de sus clientes a través de la APP.

Estos clientes son:

1) Una plataforma de pagos online que utilizará la App para permitir que sus clientes puedan realizar de forma rápida y sencilla transferencias bancarias. Cada usuario de la App de pagos online tendrá asignada una cuenta bancaria sobre la que podrá operar libremente desde la APP.

2) Una plataforma de streaming de vídeo que ofertará la App para los hijos de sus clientes, de forma que esta les permita ver en sus móviles cierta parte de los contenidos de la plataforma. Esta App no les permitirá ni acceder ni modificar los datos personales relativos a los titulares del servicio. Cada credencial de acceso a la App permitirá la visualización de vídeos desde un único dispositivo.

En ambos casos, la Política de Privacidad y Seguridad desde el diseño seguida por el Encargado del Tratamiento implica que el acceso a la App se realice mediante un **usuario y contraseña**, con el establecimiento de las medidas de seguridad estándar en la industria para este tipo de aplicaciones móviles:

(i) contraseña de complejidad mínima determinada;

(ii) bloqueo ante un número determinado de intentos fallidos de autenticación;

(iii) las contraseñas se almacenan hasheadas; y

(iv) la comunicación entre la App y el back-end se realiza de forma cifrada.

En este análisis simplificado, el DPO del Encargado analiza las posibles consecuencias derivadas del escenario de brecha o caso de uso "Robo de credenciales". Este escenario se incorpora al análisis de los tratamientos de datos derivados de todos sus proyectos estándar de desarrollo de App móviles al haber determinado previamente que la probabilidad de que se materialice este escenario de brecha es Alta ya que todos los años se producen este tipo de vulneración de credenciales.

En el análisis realizado para el tratamiento de datos por la App de pago online, se debería tener en cuenta, como mínimo, los siguientes factores de riesgo inherentes al tratamiento:

| | |
|---|---|
| Finalidad o propósito del tratamiento de datos | Decidir sobre el acceso a un servicio<br>Decidir sobre la realización o ejecución de un contrato<br>Decidir sobre el acceso a servicios financieros<br>Efectos jurídicos sobre las personas |
| Tipologías de datos | Documentos personales<br>Datos de medios de pago |
| Extensión y alcance del tratamiento | Involucra un gran número de sujetos |
| Categoría de interesados | N/A |
| Condiciones técnicas | Aplicaciones móviles |
| Recogida y generación de datos | Recogida de datos de aplicaciones |
| Contexto del tratamiento | Podría determinar la situación financiera<br>Posible usurpación de la identidad<br>Posible fraude<br>Posible perjuicio económico significativo<br>Posible pérdida de confidencialidad de datos sujetos al secreto profesional<br>Podría impedir el acceso a un servicio<br>Podría impedir el acceso a un contrato |
| Contexto del responsable | Entidad financiera |
| Comunicaciones de datos | N/A |

Partiendo de la base de los factores de riesgo inherentes al tratamiento identificados, las posibles consecuencias para los derechos y libertades de los afectados por el escenario de brecha de datos personales relativo al robo de credenciales serían:

(i) Usurpación de la identidad

(ii) Fraude

(iii) Perdida financiera

(iv) Impedir acceder a un servicio o contrato.

El impacto de las consecuencias indicadas está catalogado como Significativo, llegando a afectar al derecho fundamental de Derecho a la propiedad (Art. 17 Carta UE DDFF). Con una probabilidad Alta de partida, el nivel de riesgo es Muy Alto.

Por otro lado, el análisis de riesgo inicial realizado para el tratamiento de datos derivado de la App-Acceso-Streaming-Vídeo deberá incorporar, como mínimo, los siguientes factores de riesgo:

| | |
|---|---|
| Finalidad o propósito del tratamiento de datos | Decidir sobre el acceso a un servicio<br>Decidir sobre la realización o ejecución de un contrato |
| Tipologías de datos | Documentos personales |
| Extensión y alcance del tratamiento | Involucra un gran número de sujetos |
| Categoría de interesados | Menores de 14 años |
| Condiciones técnicas | Aplicaciones móviles |
| Recogida y generación de datos | Recogida de datos de aplicaciones |
| Contexto del tratamiento | Posible usurpación de la identidad<br>Podría impedir el acceso a un servicio<br>Podría impedir el acceso a un contrato |
| Contexto del responsable | N/A |
| Comunicaciones de datos | N/A |

Con base en los factores de riesgo inherentes al tratamiento de datos realizado en la App de Video Streaming, las potenciales consecuencias identificadas serían :

(i) Usurpación de la identidad

(ii) Fraude

(iii) Impedir acceder a un servicio o contrato.

En este caso, sin embargo, tenemos que todas las consecuencias son reversibles simplemente devolviendo al usuario legítimo el control de la cuenta, lo que supone un impacto Muy limitado, y no hay afección a ningún derecho fundamental. Con la misma probabilidad Alta que en el caso anterior, ahora tenemos un riesgo residual Bajo.

Por lo tanto, partiendo del análisis de riesgos inicial podemos ver como las consecuencias de que se materialice la misma brecha, concretamente el robo de credenciales, son diferentes en función del tratamiento de datos específico y, por lo tanto, las medidas de seguridad que se deberían incorporar en cada caso deben ser también distintas.

En este sentido, se confirma que las medidas estándar no resultan suficientes para una App de pago online, ya que el nivel de riesgo residual sigue siendo Muy Alto y será necesario aplicar más medidas, hasta que el riesgo residual se reduzca a niveles aceptables; mientras que para una App-Acceso-Streaming-Vídeo sí.

Los documentos resultantes del análisis de riesgos realizado en la fase de Planifica de las brechas, serán un listado de medidas de seguridad, complementado por el análisis de riesgo para los derechos y libertades de los interesados que, partiendo de esta metodología, justifica que son suficientes para mitigar los riesgos detectados. Estos documentos se podrán aportar en caso de que sea necesario notificar una brecha acaecida sobre el tratamiento analizado.

Este mismo proceso de análisis deberá seguirse para todos los posibles escenarios de brechas que pudieran tener lugar en el marco de un tratamiento de datos.

Ahora supongamos que el Responsable del Tratamiento de cada App sufriese, una vez implantada la App, una brecha del escenario analizado: robo de credenciales. Durante la gestión de la brecha, a la hora de realizar el preceptivo análisis del riesgo para los derechos y libertades de los interesados, deberán adoptar como referencia el análisis previo realizado en el marco del proceso de gestión del riesgo y/o evaluación de impacto del tratamiento de datos que recogerá las medidas preventivas adoptadas por la organización.

Adicionalmente, para calcular cual es el riesgo real de la brecha para los derechos y libertades de los interesados, deberá incorporar al análisis la referencia a las medidas paliativas adoptadas con posterioridad a la brecha y valorar el impacto que tendrá la misma sobre los interesados, así como la probabilidad de que se materialicen las consecuencias identificadas.

Por ejemplo, supongamos que la medida paliativa adoptada en ambos casos es la misma; resetear las contraseñas conculcadas y facilitar al cliente legítimo las nuevas credenciales.

- Para el caso de la App-Streaming infantil el cliente recuperará el acceso al servicio de la App, sin que se produzca ninguna consecuencia más para él, por lo que el riesgo para sus derechos y libertades ha devenido nulo.
- Para el caso de la App-de pagos online, el tercero malicioso perderá el acceso a la App pero habrá tenido oportunidad de acceder a datos personales de los afectados y, por lo tanto, podrá utilizarlos para usurpar su identidad en futuras ocasiones. Asimismo, habrá podido realizar transferencias dinerarias con origen la cuenta del cliente legítimo, que recuperará el acceso a la App pero tendrá dificultades para recuperar el dinero transferido. Con lo que el riesgo para sus derechos y libertades será Muy Alto, requiriendo notificación a la Agencia y comunicación a los interesados.

Este escenario de brecha también sirve para visibilizar que, si en el caso de la App-de pagos online se hubiesen adoptado medidas de seguridad preventivas adicionales, como incorporar factores de autenticación reforzada de conocimiento (algo que sepa el interesado, como una contraseña), posesión (algo que tenga el interesado, como un teléfono móvil o una tarjeta) e inherencia (algo que sea el interesado, como la verificación a través de la huella dactilar), se hubiese podido reducir la probabilidad de materialización de la brecha. En este caso a pesar de que se hubieran visto comprometidas las contraseñas, no se hubieran materializado la Usurpación de identidad y las consecuencias no se podrían llegar a materializar. Por lo tanto, el riesgo no sería Muy alto sino Bajo y no sería necesario notificar a la Agencia.

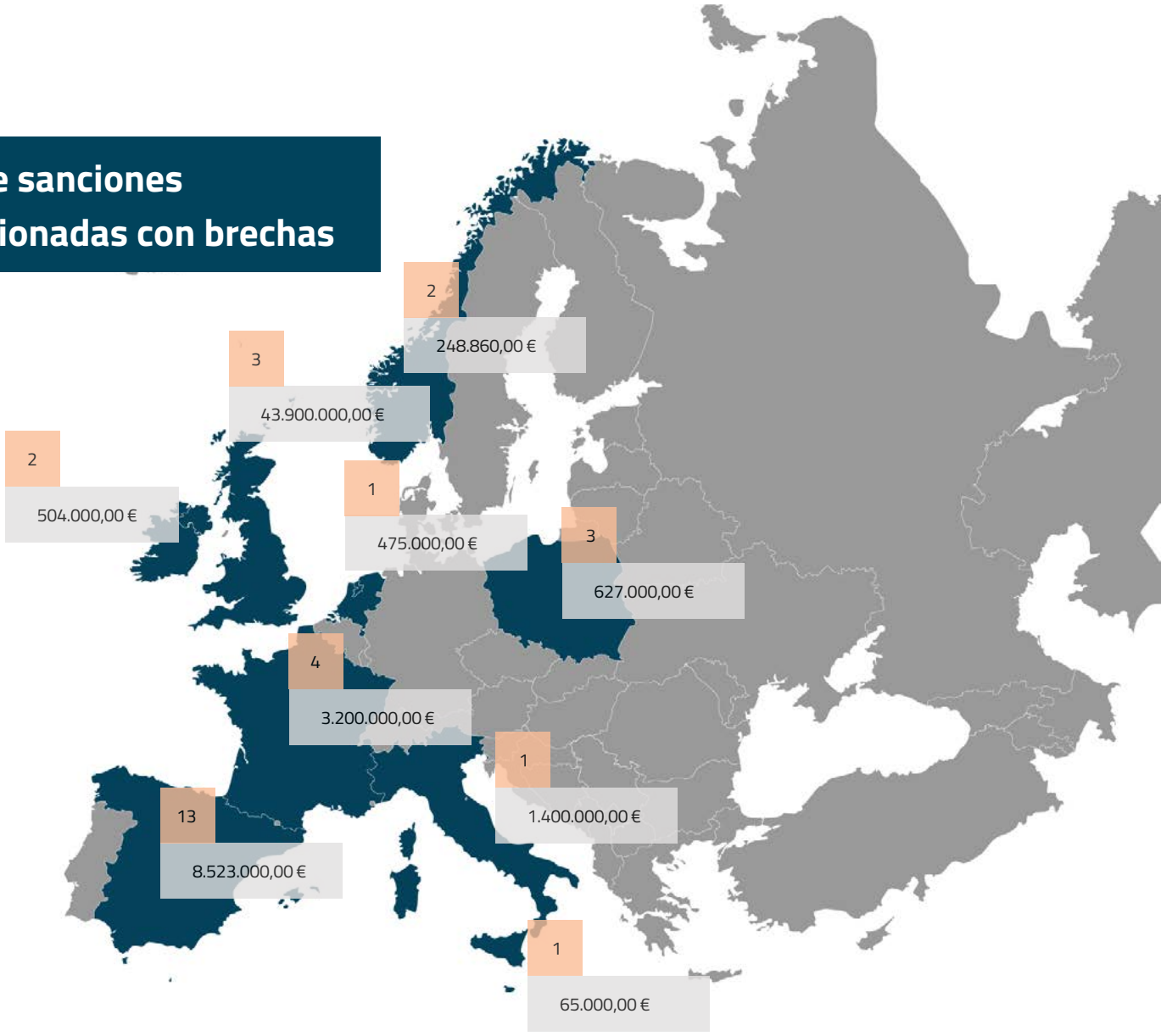
Del análisis de los casos anteriores podemos extraer la relevancia de analizar los riesgos del tratamiento de datos y, en su caso, llevar a cabo una evaluación del impacto en la privacidad por parte del Responsable del Tratamiento que incorpore las posibles consecuencias que podría tener para los derechos y libertades de los interesados el hecho de que se materialice una brecha de datos personales. Este análisis permitirá a las organizaciones concretar el detalle de las medidas de seguridad que se deben adoptar en cada tratamiento para evitar o, en su caso, mitigar las consecuencias de una brecha de datos personales, siendo dichas medidas diferentes en función del contexto del responsable y del tratamiento de datos concreto.

ANEXO IV

# CONCLUSIONES AL ANÁLISIS DE ALGUNAS RESOLUCIONES SOBRE BRECHAS DE DATOS PERSONALES ADOPTADAS POR LA AEPD

## ¿EN QUÉ MOMENTO PASAMOS DE SER VÍCTIMAS A SER SANCIONADOS?

**N° de sanciones relacionadas con brechas**



| | | |
|---|---|---|
| Fuente https://www.enforcementtracker.com/ | | |
| Periodo: diciembre -2020 noviembre 2022 | | |
| Criterio: Que se refieran a alguno de estos artículos | | |
| | Artículo 5.1.f RGPD: | Principio del tratamiento: seguridad adecuada |
| | Artículo 32 RGPD: | Medidas de seguridad |
| | Artículo 33 RGPD: | Notificación de brechas |
| | Artículo 34 RGPD: | Comunicación de brechas |

En este apartado de la guía hemos tratado de hacer un análisis, si bien no pormenorizado, por la complejidad y dedicación que pueda demandar, si una primera aproximación en cuanto a la supervisión que las diferentes autoridades de control europeas realizan de las brechas de datos personales de las que tienen noticia, ya sea a través de las notificaciones realizadas por responsables y encargados de los tratamientos o de oficio.

Aunque siempre ha de tenerse en cuenta que no toda brecha de datos va a suponer la apertura de requerimiento informativo y todavía en menos de ellas la incoación de un expediente sancionador, el análisis estadístico de sanciones entre los diferentes países de Europa, ya nos sirve para comprobar la gran disparidad de criterios que existe entre ellos. Disparidad que se refleja tanto en los artículos por los que son sancionados los responsables en caso de brechas, como por el número y el montante de las sanciones. Parece ser que está todavía pendiente de establecer mecanismos que permitan la unificación de criterios a lo largo de toda la Unión, tan necesaria para establecer un mercado interior realmente único.

Por otra parte, hemos querido analizar algunos de los expedientes tramitados por la AEPD en los últimos años, sobre brechas de datos sufridas por entidades públicas y privadas, a fin de promover el acercamiento de los profesionales de protección de datos y de ciberseguridad a la toma de decisiones de nuestra autoridad de control a través de sus resoluciones.

Aunque hayan transcurrido casi cinco años desde que se empezó a exigir el cumplimiento del RGPD, es todavía muy poco tiempo para asentar conclusiones definitivas, pero sí es momento para empezar a definirlas. Y a ello ha contribuido sin duda la Sentencia1 del Tribunal Supremo de 15 de febrero de 2022, para la formación de la jurisprudencia, en la que establece que "la obligación de adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los datos personales no puede considerarse una obligación de resultado, que implique que producida una filtración de datos personales a un tercero exista responsabilidad con independencia de las medidas adoptadas y de la actividad desplegada por el responsable del fichero o del tratamiento".

## Análisis de Riesgos previo a la brecha – Imprescindible:

La única forma de demostrar que las medidas de seguridad establecidas antes de la brecha eran adecuadas y necesarias es presentar un análisis de riesgos previo, del que emanen estas medidas, con una metodología que permita entender el proceso completo de análisis, así como las acciones previas y posteriores que deriven de él.

## Análisis de Riesgos para los interesados vs. la empresa:

En la comunicación y el análisis de brecha, se debe poder diferenciar entre los riesgos que aplican a la empresa y al interesado, siendo el último el principal foco del DPO. Se debe entender la importancia de la afectación de categorías especiales de datos personales, como son los datos de salud, que deberían gozar de especial protección y consideración

## Decisiones sobre notificación y/o comunicación de brechas - Análisis de Riesgos:

La única justificación válida para la no notificación, notificación tardía, o no comunicación de una brecha a los interesados, es la presentación de un Análisis de Riesgos para los derechos y libertades de los interesados de la propia brecha. Siendo en caso de no hacerse así, muy elevado el riesgo de sanción por incumplimiento de los artículos 33 y 34 del RGPD.

## Documentar y documentar:

Los retrasos en la notificación y/o comunicación de una brecha pueden justificarse siempre y cuando se cuente con documentación que demuestre que los análisis de riesgos no mostraban riesgos para los interesados que hiciesen necesario su notificación, con el conocimiento que en cada momento del ciclo de vida de la brecha se contaba.

## Disponibilidad:

No solo son objeto del artículo 32 y 34 brechas relacionadas con la integridad y/o la confidencialidad de los datos. Las brechas de disponibilidad también han de ser evaluadas, gestionadas y, en función de los riesgos para los interesados que supongan, notificadas; son las grandes olvidadas porque es mucho más común que sean recuperables y que no siempre supongan riesgos para los interesados.

## Lecciones aprendidas sobre brechas en otros incumplimientos:

Es importante destacar que los responsables no solo deben tomar medidas de seguridad a base de un análisis interno, sino que a medida que va madurando los procedimientos y la inteligencia de los ataques es importante revisar el contexto mundial y en especial del mismo sector. La comunicación e investigación sobre los análisis de riesgos, posibles controles y en especial nuevos tipos de ataques pueden ayudar a estar mejor preparados. Por cada brecha, debe existir una lección aprendida que debe poder traducirse en acciones.

## Calidad en la gestión de la brecha:

Se entiende que, si bien existen medidas técnicas y organizativas que los responsables y encargados de los tratamientos deben cumplir, en algunas ocasiones, las sanciones impuestas por la agencia de control se ven agravadas por la falta de contestación adecuada ante los requerimientos y denuncias. Además, las medidas deben ser consecuencia de un previo análisis de riesgo el cual tenga en mente el impacto al interesado.

Finalmente, la conclusión más importante a considerar, tal y como hemos venido sosteniendo a lo largo de toda la guía, es que, si bien la seguridad cien por cien no existe, sin que sea exigible por tanto la infalibilidad de las medidas adoptadas por los responsables y encargados de los tratamientos, sí resulta en cambio exigible cumplir y poder demostrar nuestra diligencia debida, nuestro obligado "Accountability". Y si, además, podemos objetivar la demostración de esa diligencia debida a través de los análisis de riesgos para los derechos y libertades de las personas físicas objeto de los tratamientos de datos personales, podremos presentar una defensa clara ante cualquier actuación de revisión por parte de la autoridad de control.

| RESOLUCIÓN - aepd | | |
|---|---|---|
| **Título Resolución:** | **Archivo de Actuaciones** | |
| **Organización - Pública / Privada - Sector:** | **Organización Pública - Ministerio de Trabajo y Economía Social (MITES)** | |
| | **DESCRIPCIÓN BRECHA** | |
| **Descripción Brecha Breve cronología** | 9 junio 2021: el MITES informa en twitter que ha sufrido un ciberataque. Conforme la Resolución: "*La brecha de seguridad, categorizada como de disponibilidad, se produce como consecuencia de ataque ransomware que han comprometido las credenciales de acceso a los servicio* s".<br>Diversos medios de información se hacen eco de la noticia y la amplian indicando que es un ataque similar al sufrido por el SEPES meses antes, debido al ransomware RyuK.<br>Como medida de contención, se apaga todo el parque informático del MITES, se desconecta de internet y de la Red SARA. Lo que provoca una brecha de disponibilidad de servicios. Posteriormente se fueron restaurando los sistemas en base a las copias de seguridad de determinadas aplicaciones, recuperando paulatinamente todos los servicios.<br>La AEPD inicia de oficio actuaciones previas de investigación. | |
| | **COMUNICACIONES EFECTUADAS - reclamado** | |
| | SI/NO | Justificación Principal |
| **Notificado a la aepd** | **NO** | No figuran en el expediente las alegaciones del MITES al respecto, pero sí las conclusiones de la AEPD: "*inicialmente, no se pudo determinar hasta qué punto existía un riesgo para los derechos y libertades de los afectados, por lo que sabiendo que, si es improbable dicho impacto, no hay que notificarla a la autoridad de control* ." |
| **Comunicado a los afectados** | **NO** | No figura justificación alguna en el expediente, pero se puede entender que si se considera que no era necesario notificar la brecha, tampoco comunicarlo a los interesados. |
| | **PARAMETROS EVALUADOS** | **VALOR** |
| **Sobre la brecha** | **Cómo ha sido el incidente** | Intencionado |
| | **Origen del incidente** | Externo |
| | **Consec. Del ciberinciden.** | Si |
| **Sobre las consecuencias** | **Consec. Del incidente** | Pérdida de disponibilidad de los sistemas del Responsable |
| **Sobre las consecuencias** | **Se ha recuperado los datos personales** | Se revertió el efecto después mediante la recuperación paulatina de sistemas y datos desde copias de respaldo. |
| | **Grado en el que podría afectar** | Pérdida de disponibilidad de los tratamientos |
| | **Se ha materializado alguno de los daños** | Sí |
| | **Probabilidad de que el daño anterior se materialice** | Materializado |
| **Categoría de datos** | **Tipos de datos afectados en personas físicas** | No hay información en el Expediente |
| **Personas afectadas** | **Hay menores o vulnerables** | No hay información en el Expediente |
| | **Volumen de personas afectadas por la brecha** | No hay información en el Expediente |
| **Inform. Temporal** | **Momento en el que se conoció** | Inmediata por los efectos que tuvo |
| **Inform. Temporal** | **Actuación ante la brecha** | Temprana y diligente |
| | **FUNDAMENTOS DE DERECHO - RESOLUCIÓN - aepd** | |
| **Artículos Infracción:** | **Artículo 32:** AEPD concluye: *'en el momento de producirse la brecha de seguridad,* ***no consta que el MITES no dispusiese de medidas de seguridad razonables*** *en función de los posibles riesgos estimados'* y *'* ***no existen evidencias de no que se ha actuado de forma diligente*** *una vez conocida la brecha de seguridad y que las medidas adoptadas con posterioridad al incidente aquí analizado no fueron adecuadas'* .<br>**Artículo 33:** AEPD concluye que no hubo vulneración de este artículo ya que "***inicialmente, no se pudo determinar hasta qué punto existía un riesgo para los derechos y libertades de los afectados*** *, por lo que sabiendo que, si es improbable dicho impacto, no hay que notificarla a la autoridad de control'.* | |
| **Artículos Agravantes y Atenuantes:** | No aplica | |
| **Resolución** | Se decide el archivo de actuaciones en base a que ***"no se han encontrado evidencias que acrediten la existencia de infracción en el ámbito competencial de la Agencia Española de Protección de Datos"*** . | |
| ***CONCLUSIONES - guía*** | | |
| 1) Los incidentes que afecten a la disponibilidad de los datos también son brechas de datos, que han de cumplir con los artículos 32, 33 y 34 RGPD, "*puesto que los datos personales no pueden ser tratados de forma legítima porque se han destruido, perdido o cifrado* ".<br>2) Puede causar cierta extrañeza la conclusión de la AEPD de la no existencia de vulneración del artículo 32 sobre la base de que *'no consta que el MITES no dispusiese de medidas de seguridad razonables',* ya que si nos ceñimos al art. 32 RGPD, es obligación del Responsable o el Engarcado aplicar las "*medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo* " y *'será responsable del cumplimiento de lo dispuesto en el apartado 1 y capaz de demostrarlo («responsabilidad proactiva»)',* principio de Accountability del art. 5.2 RGPD.<br>3) En cuanto a la posibilidad de vulneración del art. 33 RGPD, vuelve la AEPD a desconcertarnos cuando lo descarta sobre la base de que *'inicialmente, no se pudo determinar hasta qué punto existía un riesgo para los derechos y libertades de los afectados, por lo que sabiendo que, si es improbable dicho impacto, no hay que notificarla a la autoridad de control'.*<br>Conclusión que pudiera contradecir el tenor del mencionado art. 33, en la que toda brecha ha de comunicarse "a *menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo* ", ya que si no se puede determinar el nivel de riesgo, no se podrá determinar que sea improbable.<br>De seguir con el criterio de la AEPD expresado en esta resolución, la obligación de notificación solo se daría cuando se hubiera podido determinar la existencia de un riesgo concreto para los interesados, no siendo necesario notificar situaciones en las que no sea posible establecer si existe o no ese riesgo. Lo que se enfrenta a criterios de otras autoridades de control europeas, en las que en caso de que no se pueda determinar que no hay riesgos, existe el deber de notificación. | |

| RESOLUCIÓN - aepd | | |
|---|---|---|
| **Título Resolución:** | Resolución procedimiento sancionador - Sanción | |
| **Organización - Pública / Privada - Sector:** | Organización Privada - Telecomunicaciones | |
| | **DESCRIPCIÓN BRECHA** | |
| **Descripción Brecha Breve cronología** | La AEPD recibe 9 reclamaciones de interesados a los que se les había realizado uno o más duplicados de su tarjeta SIM, resultando de ello varios fraudes bancarios tales como transferencias no autorizadas, solicitud de préstamos o pagos no autorizados por el interesado.<br>Mediante la obtención por parte de los delincuentes del control sobre las líneas telefónicas de los afectados, estos podían obtener el segundo factor de autorización necesario para realizar las operaciones bancarias descritas.<br>La realización de los duplicados de tarjeta SIM se llevó a cabo por medios presenciales y telefónicos, proporcionando los delincuentes, aparentemente, copias del DNI de los interesados en los establecimientos comerciales de la responsable, o superando, en caso de solicitud no presencial, las políticas de seguridad establecidas por la responsable del tratamiento, dado que en todos los casos, los ciberdelincuentes contaban con información previa de los intersados. | |
| | **COMUNICACIONES EFECTUADAS - reclamado** | |
| | SI/NO | Justificación Principal |
| **Notificado a la aepd** | **NO** | No se trata como una brecha de seguridad, sino como una falta de responsabilidad proactiva por no ser capaces de acreditar la efectividad de las medidas de seguridad. |
| **Comunicado a los afectados** | **NO** | Emana de la no existencia de brecha a entender de la Agencia. |
| **PARAMETROS EVALUADOS** | | **VALOR** |
| **Sobre la brecha** | **Cómo ha sido el incidente** | Intencionado |
| | **Origen del incidente** | Externo |
| | **Consec. Del ciberinciden.** | Si |
| **Sobre las consecuencias** | **Consec. Del incidente** | Pérdida de disponibilidad de las líneas telefónicas de los interesados |
| **Sobre las consecuencias** | **Se han recuperado los datos personales** | Se revertió el efecto mediante la realización de un duplicado de SIM a los interesados originales |
| | **Grado en el que podría afectar** | Pérdida de disponibilidad de las líneas telefónicas de los interesados |
| | **Se ha materializado alguno de los daños** | Sí |
| | **Probabilidad de que el daño anterior se materialice** | Materializado |
| **Categoría de datos** | **Tipos de datos afectados en personas físicas** | Número de teléfono |
| **Personas afectadas** | **Hay menores o vulnerables** | No hay información en el Expediente |
| | **Volumen de personas afectadas por la brecha** | 9 |
| **Inform. Temporal** | **Momento en el que se conoció** | Casi inmediata por los efectos que tuvo |
| **Inform. Temporal** | **Actuación ante la brecha** | Reacción temporal tardía y falta de diligencia |
| | **FUNDAMENTOS DE DERECHO - RESOLUCIÓN - aepd** | |
| **Infracción** | **Arts. 5.1.f) y 5.2 RGPD:** La Agencia determina que "*no se impone la sanción por aquellos casos en los que se han presentado reclamaciones, sino porque estos casos ponen de relieve el incumplimiento de las garantías en materia de seguridad (artículo 5.1.f) RGPD) y de responsabilidad proactiva (artículo 5.2 del RGPD) que se pone de manifiesto la deficiencia de las medidas de seguridad adoptadas'* | |
| **Agravantes y Atenuantes:** | **Agravantes:** (i) Naturaleza, gravedad y duración; (ii) Número de interesados afectados; (iii) Nivel de los daños y perjuicios sufridos: se considera como alto con motivo de que el control de la línea da acceso a la realización de operaciones bancarias; (iv) Intencionalidad o negligencia en la infracción. Se considera negligente; (v) Grado de responsabilidad del responsable: Se considera que las medidas técnicas y organizativas implementadas son insuficientes; (vi) Toda infracción anterior cometida por el responsable; (vii) Categorías de datos personales afectados: consideran que "El dato personal afectado por el tratamiento tiene una naturaleza especialmente sensible porque facilita la suplantación de identidad";(viii) Vinculación de la actividad del infractor con la realización de tratamientos de datos de carácter personal<br><br>**Atenuantes:** (i) Medidas tomadas por el responsable para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados; (ii) Grado de cooperación con la autoridad de control; (iii) Los beneficios obtenidos como consecuencia de la comisión de la infracción; se descartan; (iv) El sometimiento por parte del responsable o encargado, con carácter voluntario, a mecanismos de resolución alternativa de conflictos, en aquellos supuestos en los que existan controversias entre aquellos y cualquier interesado | |
| **Resolución** | AEPD les sanciona por una infracción del artículo 5.1.f) y 5.2 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5.a) del RGPD, con una multa de **3.940.000 euros (tres millones novecientos cuarenta mil euros).** | |
| | ***CONCLUSIONES - guía*** | |
| 1.- La AEPD no la considera una brecha de datos, sino como una ***falta de responsabilidad proactiva y aplicación de medidas de seguridad insuficientes*** . En concreto se constata "la falta de un modelo eficaz de evitación del riesgo de suplantación de identidad, la ausencia de medidas de seguridad adecuadas y tendentes a asegurar el procedimiento de identificación y entrega de la tarjeta SIM, la materialización de los riesgos, la reacción temporal tardía frente a los hechos descritos, amén de la insuficiencia de las medidas adoptadas (pues ha reaccionado al recibir los requerimiento de la AEPD y no ha evitado la repetición posterior como muestran las tres reclamaciones posteriores presentadas ante la AEPD).<br>2.- La AEPD ha tenido en cuenta que la adopción de medidas de seguridad por la entidad sancionada se ha producido, no tras el análisis de los riesgos que implica el tratamiento de los datos, sino cuando se han puesto en conocimiento del responsable los hechos con el traslado de las reclamaciones presentadas ante la AEPD.<br>3.- La adopción de medidas de seguridad no es una obligación absoluta y, por tanto, no exige una obligación de resultado. El modelo flexible al riesgo impuesto por el RGPD -partiendo de la doble configuración de la seguridad como un principio relativo al tratamiento y una obligación para el responsable o el encargado del tratamiento- no impone en ningún caso la infalibilidad de las medidas, sino su adecuación constante a un riesgo, que, como en el supuesto examinado la AEPD lo ha considerado cierto, probable y no desdeñable, alto y con un impacto muy significativo en los derechos y libertades de los ciudadanos. En este caso, la AEPD pone de relieve la insuficiencia de esas medidas de seguridad adoptadas, entendiéndolo como un hecho objetivo, y la necesidad de que se adopten medidas adecuadas para reducir significativamente los casos de duplicados fraudulentos de tarjetas SIM<br>4.- En lo que respecta al **error humano**, la AEPD considera que una vez, dos veces, pudiera tratarse como un error humano que sobrepase las medidas de seguridad. Continuos errores humanos lo que exteriorizan es un problema más profundo en la organización, una falta de visión de los riegos, de análisis y de planificación (privacidad desde el diseño), una ausencia de dimensionamiento de las medidas de seguridad, una omisión en la implantación de las adecuadas o de revisión de las inadecuadas y la inexistencia de demostración del cumplimiento. | | |

| RESOLUCIÓN - aepd | | |
|---|---|---|
| **Título Resolución:** | Archivo de Procedimiento sancionador | |
| **Organización - Pública / Privada - Sector:** | Organización Privada - Banca | |
| | **DESCRIPCIÓN BRECHA** | |
| **Descripción Brecha Breve cronología** | Septiembre 2019: Los sistemas internos de control de la organización detectan comportamientos anómalos en el acceso a datos personales.<br>Octubre 2019: Una investigación interna concluye que dos exempleados, antes de causar baja en el banco en julio, se habían apoderado y habían divulgado a terceros ajenos a la entidad información personal. Para ello habrían usado sus privilegios como empleados para acceder a fichas de clientes, extraer información, y posteriormente enviarla vía correo electrónico fuera de la organización.<br>En paralelo con la investigación interna, el Responsable había enviado burofaxes a ambos exempleados requiriendo que se abstuviesen de utilizar los datos extraídos ilícitamente. También se advierte a la nueva entidad para la que trabajaban, para que tome medidas preventivas para evitar el uso de citados datos.<br>Enero 2020: se notifica la brecha de datos personales a la Agencia.<br>Febrero 2020: se llega a un acuerdo de confidencialidad y no concurrencia con los empleados, que además presentan certificado de destrucción de todas la información exfiltrada. | |
| | | |
| | SI/NO | Justificación Principal |
| **Notificado a la aepd** | **SI** | |
| **Comunicado a los afectados** | **NO** | La Entidad justifica que no procedía la comunicación a los afectados sobre la base de haber adoptado las medidas apropiadas para evitar que la violación de seguridad tuviera implicación en los derechos y libertades de los clientes afectados. |
| | **PARAMETROS EVALUADOS** | **VALOR** |
| **Sobre la brecha** | **Cómo ha sido el incidente** | Intencionado |
| | **Origen del incidente** | Interno |
| | **Consec. Del ciberinciden.** | No |
| **Sobre las consecuencias** | **Consec. Del incidente** | Exfiltración de datos de clientes del Responsable |
| **Sobre las consecuencias** | **Se ha recuperado los datos personales** | Sí. El responsable llegó a un acuerdo con los terceros que habían exfiltrado los datos para su destrucción y no utilización de los mismos. |
| | **Grado en el que podría afectar** | Divulgación a terceros de su información personal |
| | **Se ha materializado alguno de los daños** | Se concluye que los datos personales divulgados no hayan sido utilizados por terceros |
| | **Probabilidad de que el daño anterior se materialice** | Baja una vez tomadas las medidas anteriores |
| **Categoría de datos** | **Tipos de datos afectados en personas físicas** | Datos identificativos y económico-financieros |
| **Personas afectadas** | **Hay menores o vulnerables** | NO |
| | **Volumen de personas afectadas por la brecha** | 219 |
| **Inform. Temporal** | **Momento en el que se conoció** | Temprana y vía control interno |
| **Inform. Temporal** | **Actuación ante la brecha** | Temprana y diligente |
| | **FUNDAMENTOS DE DERECHO - RESOLUCIÓN - aepd** | |
| **Infracción:** | **Artículo 33:** la AEPD inicia procedimiento sancionador por una presunta infracción de este artículo, al haber transcurrido varios meses desde que se detecta la actividad sospechosa y se produce la comunicación de la brecha.<br>Tras las alegaciones del Responsable al inicio del procedimiento, este es archivado porque se acepta que la notificación de la brecha se realizó en el momento en el que se advirtió que era probable que la misma constituyera un riesgo para los derechos y las libertades de las personas, toda vez que el análisis de la entidad para la toma de decisión relacionada con la notificación de brechas de seguridad a la autoridad de control, se efectúa conforme a los parámetros de la Guía para la gestión y notificación de brechas de seguridad.<br>Además, la AEPD señala que la entidad investigada tenía implementadas medidas de seguridad que, en principio, eran las adecuadas y que al detectar el ataque, se adoptaron de manera inmediata una serie de medidas de seguridad adicionales con el fin de minimizar los riesgos y extremando las dificultades para el acceso y extracción de la información. | |
| **Agravantes y Atenuantes:** | No aplica | |
| **Resolución** | Se archiva el procedimiento sancionador | |
| | ***CONCLUSIONES - guía*** | |
| 1.- La actuación de la entidad, notificando la brecha y facilitando información y documentación sobre la existencia de medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo, aunque sin un análisis de riesgos como tal por tratarse de tratamientos iniciados con anterioridad a mayo de 2018, hace considerar a la AEPD que no ha habido infracción al art. 32 por parte de la entidad, a pesar de materializarse la brecha.<br>La Agencia utiliza el criterio del Tribunal Supremo en su Sentencia 188/2022, de 15 febrero 2022, de que la obligación de medidas de seguridad recogida en el artículo 32 del RGPD es de medios y no de resultado; pero para su aplicación resulta imprescindible que el Responsable aporte las medidas de seguridad implantadas, pruebas de su existencia y funcionamiento, así como su carácter pertinente, adecuado y suficiente en función del nivel de riesgo al que esté sometido un tratamiento.<br>2.- El archivo del procedimiento sancionador no se basa únicamente en la alegación del Responsable de que hasta Enero no hubo constancia de que la brecha suponía un riesgo para los interesados, sino que la entidad ha podido aportar un análisis para la toma de la decisión de no notificar en fechas previas, basado en las recomendaciones de la AEPD en su guía para la gestión y notificación de brechas de esas fechas.<br>No solo es necesario poder justificar que no se notifica la brecha sobre la base de un criterio adecuado, también es requisito demostrar que se realizó un análisis en cada momento del ciclo de vida de la gestión de la brecha y que las decisiones se tomaron en base a estos análisis.<br>3.- Es imprescindible contar con un procedimiento de gestión de brechas, seguirlo y documentar cada fase del mismo con las conclusiones y decisiones tomadas, de lo contrario, corremos el riesgo de que se llegue a sancionar el incumplimiento del plazo de 72 horas, cuando realmente haya motivos fundados para no hacerlo.<br>4.- Podría en consecuencia resultar conveniente que la entidad incluya en la primera notificación de una brecha la justificación de por qué se notifica en ese momento y no en otro anterior. Es probable pensar que de haberse seguido en el caso estudiado, pudiera ser que ni siquiera se hubiera iniciado el expediente sancionador. | |

| RESOLUCIÓN - aepd | | |
|---|---|---|
| **Título Resolución:** | Resolución Procedimiento Sancionador - Terminación por Apercibimiento | |
| **Organización - Pública / Privada - Sector:** | Organización Privada - Servicios | |
| | **DESCRIPCIÓN BRECHA** | |
| **Descripción Brecha Breve cronología** | Una vulnerabilidad conocida sobre un sistema de información técnicamente obsoleto propicia la posible exfiltración de información personal de un elevado número de clientes, información no especialmente protegida ni especialmente sensible.<br>9 julio 2019: Incibe comunica al Encargado del Tratamiento una posible intrusión en sus sistemas<br>10 julio 2019: el Encargado comunica al Responsable una posible intrusión y este comprueba que efectivamente ha existido<br>12 julio 2019: se toman medidas de contención de la brecha por parte del Responsable<br>28 agosto 2019: el Responsable del tratamiento notifica la brecha a la AEPD. | |
| | **COMUNICACIONES EFECTUADAS - reclamado** | |
| | SI/NO | Justificación Principal |
| **Notificado a la aepd** | **SI** | |
| **Comunicado a los afectados** | **NO** | La entidad investigada manifiesta que han considerado que no era necesaria la comunicación a los posibles afectados después de valorar los parámetros de volumen (entre 1.000 y 100.000), la tipología de los datos (datos no sensibles) e impacto (externo) considerando un riesgo (nivel 18) que indica que no es necesario el envío de comunicación a los clientes afectados |
| | **PARAMETROS EVALUADOS** | **VALOR** |
| **Sobre la brecha** | **Cómo ha sido el incidente** | Intencionado |
| | **Origen del incidente** | Externo |
| | **Consec. Del ciberinciden.** | Si |
| **Sobre las consecuencias** | **Consec. Del incidente** | Exfiltración de datos de clientes del Responsable |
| **Sobre las consecuencias** | **Se ha recuperado los datos personales** | No se ha podido revertir el efecto de la brecha, puesto que los datos una vez exfiltrados han pasado a estar fuera el alcance del Responsable |
| | **Grado en el que podría afectar** | Ni el Responsable ni la Agencia hacen un análisis sobre las posibles consencuencias de la brecha, o al menos esto no se plasma en la Resolución. |
| | **Se ha materializado alguno de los daños** | |
| | **Probabilidad de que el daño anterior se materialice** | |
| **Categoría de datos** | **Tipos de datos afectados en personas físicas** | Datos identificativos, de contacto y demográficos |
| **Personas afectadas** | **Hay menores o vulnerables** | NO |
| | **Volumen de personas afectadas por la brecha** | 75.000 |
| **Inform. Temporal** | **Momento en el que se conoció** | Tardía. Fue necesario recuperar el estado de los sistemas usando copias de respaldo de entre 3-4 meses anteriores a la fecha de notificación de Incibe. |
| **Inform. Temporal** | **Actuación ante la brecha** | Temprana y diligente |
| | **FUNDAMENTOS DE DERECHO - RESOLUCIÓN - aepd** | |
| **Infracción:** | **Artículo 32:** La AEPD fundamenta su infracción en que la "*entidad investigada no ha aportado el análisis de riesgos de los tratamientos de los que es responsable, lo que impide evaluar las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, careciendo de la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento, lo que ha provocado el acceso por tercero no autorizado a los datos alojados en su sistema de información*".<br>**Artículo 33:** La AEPD fundamental su infraccion en el retraso de casi dos meses desde que el Responsable tuvo conocimiento de la brecha, por haberselo comunicado su Encargado del Tratamiento, hasta que lo notificó a la Agencia; sin que el Responsable hubiese aportado argumento alguno para explicar el retraso.<br>**Artículo 34:** A pesar de la justificación aportada por el Responsable para no haber comunicado a los afectados y que finalmente la AEPD no ha considerado la infracción de este artículo, su resolución indica que *'no obstante, la entidad investigada deberá responsabilizarse de la ausencia de tal comunicación y, en su caso, de la preceptiva evaluación de impacto según señala el art 35 del RGPD, tras la nueva evaluación del riesgo requerida en la parte resolutiva de esta Resolución'*.<br>**Artículo 28:** Aunque no es un artículo objeto del expediente, se analiza la actuación del Encargado del Tratamiento y se concluye que este informó en tiempo y forma a la entidad responsable . | |
| **Agravantes y Atenuantes:** | **Art. 76.3 LOPDGDD**: En atención a la complejidad de los sistemas de información afectados, así como las acciones tomadas tendentes a minimizar las consecuencias negativas de la citada brecha de seguridad de los datos personales de sus clientes, se considera conforme a derecho no imponer sanción consistente en multa administrativa y sustituirla por la sanción de apercibimiento. | |
| **Resolución** | Se procede a sancionar al Responsable por infracción de los artículos 32 y 33.<br>Además requiere al Responsable a apotar en el plazo de 3 meses el procedimiento de actuación y notificación ante la AEPD de incidentes de seguridad, así como una auditoría de seguridad que certifique que los sistemas afectados ya no son susceptibles. | |
| | ***CONCLUSIONES - guía*** | |

1.- Las medidas de seguridad deben estar justificadas en un análisis de riesgos previo a la brecha, única forma de justificar que las medidas eran pertinentes, adecuadas y suficientes a tenor de los riesgos. Este análisis debe facilitarse siempre en la notificación de la brecha.
2.- La AEPD introduce una consideración muy interesante sobre qué riesgos han de ser tenidos en cuenta a la hora de definir las medidas, haciendo referencia a que habrá que tener encuenta no solo los datos directamente afectados, sino la posiblidad de que búsquedas en internet sobre estos datos exfiltrados *'puede ofrecer resultados que combinándolos con los ahora accedidos por terceros ajenos, nos permitan el acceso a otras aplicaciones de los afectados o la creación de perfiles de personalidad, que no tienen por qué haber sido consentida por su titular'*. Añadiendo que *'esta posibilidad supone un riesgo añadido que se ha de valorar y que aumenta la exigencia del grado de protección en relación con la seguridad'*.
En consecuencia, los riesgos a ser evaluados no deberán tener en cuenta únicamente riesgos directamente de las aplicaciones o tratamientos realizados por el Responsable afectado, sino que tendrán que incluir otros riesgos como el acceso a otros servicios, aplicaciones o tratamientos fuera del Responsable original. Por ejemplo, en el caso de datos que no sean suficientes para producir una suplantación de identidad ante el Responsable afectado por la brecha, habrá de evaluarse igualmente si estos solos o conjuntamente con otros datos públicos, sí pueden ser suficientes para que el interesado sufra una suplantación de identidad en otros proveedores de servicios, a la hora de considerar si el riesgo para el interesado de Suplantación de Identidad existe o no en el caso evaluado.
3.- La comunicación o no a los interesados ha de basarse en un análisis de riesgos para sus derechos y libertades.
4.- No se justifica el retraso en la notificación a la Agencia de la brecha, lo que de por sí es un infracción que se sanciona.
5.- Con la Resolución no termina la gestión de la brecha, porque la Agencia requiere no solo que el Responsable solvente los incumplimientos detectados sino que debe aportar, en un plazo de 3 meses, las pruebas de que lo ha hecho.
6.- No obstante, a la hora de imponer algún tipo de sanción, la Agencia sí tiene en cuenta tanto la complejidad técnica de la brecha como todas las actuaciones que el Responsable realizó y justificó posteriormente haber realizado, para minimizar sus consecuencias.

| RESOLUCIÓN - aepd | | |
|---|---|---|
| **Título Resolución:** | Resolución Procedimiento Sancionador - Terminación por Pago Voluntario | |
| **Organización - Pública / Privada - Sector:** | Organización Privada - Seguros | |
| | **DESCRIPCIÓN BRECHA** | |
| **Descripción Brecha Breve cronología** | El 4-02-2021 un particular interpone una reclamación ante la AEPD, en la que manifiesta que ha recibido en su dirección de correo electrónico, en numerosas ocasiones, autorizaciones de pruebas médicas de terceros que no conoce. En algunos casos se incluye el tipo de prueba diagnóstica. Cada vez que recibía uno de estos correos el reclamante lo fue poniendo en conocimiento de la entidad (atención al cliente), de manera reiterada, reenviando la totalidad de los 51 correos electrónicos recibidos de 32 afectados distintos, sin que la reclamada actuara de ninguna forma hasta recibir traslado de la reclamación por la AEPD.<br>La entidad mantuvo su error desde el 16-04-2020 al 9-03-2021.<br>Aunque la entidad ha sufrido una brecha de seguridad de datos personales que se ha prolongado durante casi un año y de la que ha tenido constancia desde el principio, no lo ha notificado a la AEPD. | |
| | **COMUNICACIONES EFECTUADAS - reclamado** | |
| | SI/NO | Justificación Principal |
| **Notificado a la aepd** | **NO** | No se ha realizado ninguna justificación, lo que agrava la sanción ya que no se ha podido justificar la no notificación. |
| **Comunicado a los afectados** | **NO** | Emana de la falta de notificación previa ante la AEPD. |
| | **PARAMETROS EVALUADOS** | **VALOR** |
| **Sobre la brecha** | **Cómo ha sido el incidente** | Accidental |
| | **Origen del incidente** | Interno |
| | **Consec. Del ciberinciden.** | SI |
| **Sobre las consecuencias** | **Consec. Del incidente** | Datos personales de salud de otros clientes expuestos a tercera persona ajena. |
| **Sobre las consecuencias** | **Se ha recuperado los datos personales** | No se ha podido revertir el efecto de la brecha, puesto que los datos una vez exfiltrados han pasado a estar fuera el alcance del Responsable |
| | **Grado en el que podría afectar** | Ni el Responsable ni la Agencia hacen un análisis sobre las posibles consencuencias de la brecha, o al menos esto no se plasma en la Resolución. |
| | **Se ha materializado alguno de los daños** | |
| | **Probabilidad de que el daño anterior se materialice** | |
| **Categoría de datos** | **Tipos de datos afectados en personas físicas** | Datos de Salud |
| **Personas afectadas** | **Hay menores o vulnerables** | - |
| | **Volumen de personas afectadas por la brecha** | 32 |
| **Inform. Temporal** | **Momento en el que se conoció** | Desde el inicio, cuando se lo comunicó el reclamante, el 13-10-2020 |
| **Inform. Temporal** | **Actuación ante la brecha** | Tardía, solo cuando la AEPD le trasladó la reclamación realizada por el particular. |
| | **FUNDAMENTOS DE DERECHO - RESOLUCIÓN - aepd** | |
| **Infracción** | **Art. 5.1.f) RGPD** (infracción tipificada Art. 83.5): la AEPD considera que la entidad no ha garantizado una seguridad adecuada de los datos personales, vulnerando en este caso su confidencialidad.<br>**Art. 32 RGPD** (infracción tipificada Art. 83.4.a): la AEPD considera que como consecuencia de la implantación de medidas deficientes de seguridad se han visto expuestos a tercera persona ajena los datos personales de salud de otros clientes, que se han visto desprovistos del control sobre ellos.<br>**Art. 33 RGPD** (infracción tipificada Art. 83.4.a): la AEPD considera que la entidad ha vulnerado la obligación de notificar ante la misma la brecha de datos personales sufrida, a pesar de las reiteradas advertencias del reclamante durante un año. | |
| **Agravantes y Atenuantes** | Art. 83.2.a RGPD: el error se mantuvo durante un año con advertencias reiteradas sin que actuara de ninguna forma.<br>Art. 83.2.g RGPD: afectadas categorías especiales de datos personales, como son los datos de salud, que deberían gozar de especial protección y consideración.<br>Art. 76.2.a LOPDGDD: carácter continuado de la infracción.<br>Art. 76.2.b LOPDGDD: vinculación de la actividad del infractor con la realización de un volumen elevado de tratamientos de datos personales continuos. | |
| **Resolución** | Propuesta de sanción : (i) 100.000 € - por infracción del Art. 5.1.f) RGPD; (ii) 60.000 € - por infracción del Art. 32 RGPD; y (iii) 60.000 € - por infracción del Art. 33 RGPD.<br>Finalmente la entidad sancionada reconoció su responsabilidad y pagó voluntariamente el importe total de 132.000 € | |
| | ***CONCLUSIONES - guía*** | |
| 1.- La falta de diligencia por parte de la entidad ante la comunicación reiterada de los envíos de datos personales indebidos por parte del cliente que los recibía, manteniendo el error durante un año.<br>2.- La importancia de la afectación de categorías especiales de datos personales, como son los datos de salud, que deberían gozar de especial protección y consideración.<br>3.- La consideración por la Agencia de que no se trata de un fallo humano concreto, sino de una defectuosa configuración del CRM, lo que pone manifiesto que dichos errores son tan sólo la muestra de la falta de medidas de seguridad adoptadas por el responsable.<br>4.- La consideración de la infractora como una entidad especializada con la realización de un volumen elevado de tratamientos de datos personales continuos.<br>5.- La injustificada falta de notificación a la Agencia de la brecha. | | |

| RESOLUCIÓN - aepd | | |
|---|---|---|
| **Título Resolución:** | Resolución de terminación del procedimiento de pago voluntario | |
| **Organización - Pública / Privada - Sector:** | Organización Privada - Banca | |
| | **DESCRIPCIÓN BRECHA** | |
| **Descripción Brecha Breve cronología** | 25 marzo 2020: un interesado denuncia que la entidad reclamad facilita el detalle de los últimos movimientos de su tarjeta en la entidad mediante un sistema de atención telefónica automatizado en el que únicamente se pide como dato identificativo el DNI del cliente.<br>25 septiembre 2020: tras darle traslado de la reclamación, la entidad manifiesta que no se indicó el plazo de respuesta, lo que supone un error en la tramitación y solicita la parálisis del procedimiento de acuerdo al artículo 76.2 de la ley 39/2015 hasta que el error sea subsanado y se le solicite de nuevo la información.<br>4 diciembre 2020: se admite la reclamación presentada por el interesado y se lleva a trámite.<br>10 diciembre 2020: se envía el requerimiento al reclamado. | |
| | **COMUNICACIONES EFECTUADAS - reclamado** | |
| | SI/NO | Justificación Principal |
| **Notificado a la aepd** | NO | No aplica |
| **Comunicado a los afectados** | NO | No aplica |
| | **PARAMETROS EVALUADOS** | **VALOR** |
| **Sobre la brecha** | **Cómo ha sido el incidente** | No aplica |
| | **Origen del incidente** | No aplica |
| | **Consecuencias Del ciberincidente** | No aplica |
| **Sobre las consecuencias** | **Consec. Del incidente** | No se han materializado |
| **Sobre las consecuencias** | **Se ha recuperado los datos personales** | No aplica |
| | **Grado en el que podría afectar** | Acceso a los datos |
| | **Se ha materializado alguno de los daños** | No hay información en el Expediente |
| | **Probabilidad de que el daño anterior se materialice** | No hay información en el Expediente |
| **Categoría de datos** | **Tipos de datos afectados en personas físicas** | Datos bancarios |
| **Personas afectadas** | **Hay menores o vulnerables** | No |
| | **Volumen de personas afectadas por la brecha** | Gran volumen de afectados |
| **Inform. Temporal** | **Momento en el que se conoció** | Tras la primera comunicación de la AEPD. |
| **Inform. Temporal** | **Actuación ante la brecha** | Deficiente |
| | **FUNDAMENTOS DE DERECHO - RESOLUCIÓN - aepd** | |
| **Infracción:** | **Art. 32 RGPD**: se requiere que el reclamado adopte medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado utilizando mecanismos que permitan: (i) la seudonimización y el cifrado de datos personales; (ii) la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento; (iii) la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida en caso de incidente físico o técnico; (iv) un proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento. | |
| **Agravantes y Atenuantes:** | Art.83.2.a): el número de clientes de la entidad es elevado al igual que el número de afectados.<br>Art 83.2.b): negligencia por la ausencia de las medidas de seguridad adecuadas, siendo la entidad solvente.<br>Art. 83.2.d): se agrava debido a la plena consciencia de las medidas de seguridad necesaria para el tratamiento de datos personales debido al constante trato de estos datos por la actividad que realiza el reclamado.<br>Art 83.2.f): por la falta de colaboración con la Agencia. | |
| **Resolución** | De conformidad con lo previsto en el artículo 58.2.b) del RGPD, por la presunta infracción del artículo 32 del RGPD, tipificada en el artículo 83.4.a) del RGPD.<br>La reducción por el pago voluntario de la sanción es acumulable a la que corresponde aplicar por el reconocimiento de la responsabilidad, el importe de la sanción quedaría establecido en 120.000€ (ciento veinte mil euros). | |
| | ***CONCLUSIONES - guía*** | |
| 1.- Aunque aún no se haya materializado una brecha de datos, las deficiencias en materia de medidas de seguridad que se tengan en el diseño de los sistemas de tratamiento automatizado ya suponen una responsabilidad y una infracción, según constata la AEPD. Para el uso de buenas prácticas, se recomienda la protección de estos datos desde el diseño, siguiendo así el Reglamento General de Protección de Datos.<br>2.- También ha de darse prioridad a este tipo de brechas y enfocar los esfuerzos desde el primer momento de su conocimiento en vez de intentar posponer los posibles daños recibidos.<br>3.- No hay peor brecha que la que no se gestiona | | |

| RESOLUCIÓN - aepd | | |
|---|---|---|
| **Título Resolución:** | RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO | |
| **Organización - Pública / Privada - Sector:** | Organización Privada | |
| | **DESCRIPCIÓN BRECHA** | |
| **Descripción Brecha Breve cronología** | La parte reclamante pone de manifiesto a la Agencia que ha recibido un email por parte del responsable del portal web de la organización informando que un tercero no autorizado había logrado acceder a la base de datos en la que se encontraban datos de localización y contacto de las personas que habían facilitado esta información en el portal web a través de un formulario. El Responsable aseguró haber corregido todas las vulnerabilidades que hacían posible el acceso, implantado protocolos de incidentes de seguridad y adoptado una serie de medidas, como el cifrado de la información almacenada. | |
| | **COMUNICACIONES EFECTUADAS - reclamado** | |
| | SI/NO | Justificación Principal |
| **Notificado a la aepd** | Sí | |
| **Comunicado a los afectados** | Sí | |
| | **PARAMETROS EVALUADOS** | **VALOR** |
| **Sobre la brecha** | **Cómo ha sido el incidente** | No malicioso |
| | **Origen del incidente** | Externo |
| | **Consec. Del ciberinciden.** | Sí |
| **Sobre las consecuencias** | **Consec. Del incidente** | No se han materializado |
| **Sobre las consecuencias** | **Se ha recuperado los datos personales** | No aplica |
| | **Grado en el que podría afectar** | Acceso ilícito a los datos |
| | **Se ha materializado alguno de los daños** | No |
| | **Probabilidad de que el daño anterior se materialice** | Baja tras medidas técnicas aplicadas |
| **Categoría de datos** | **Tipos de datos afectados en personas físicas** | Datos identificativos, de contacto, datos de localización aproximada y en algunos casos datos identificativos de hijos menores de edad. |
| **Personas afectadas** | **Hay menores o vulnerables** | Sí |
| | **Volumen de personas afectadas por la brecha** | 47.000 afectados |
| **Inform. Temporal** | **Momento en el que se conoció** | 22 de octubre 2021 |
| **Inform. Temporal** | **Actuación ante la brecha** | 22 de octubre 2021 |
| | **FUNDAMENTOS DE DERECHO - RESOLUCIÓN - aepd** | |
| **Infracción:** | Artículo 5.1.f: en el presente caso, consta que los datos personales de los afectados, obrantes en la base de datos de la organización, fueron indebidamente expuestos a un tercero.<br>Artículo 32: si bien el análisis de riesgos que aportan es el reporte de salida generado por la herramienta GESTIONA EIDP de esta Agencia, el mismo carece de la identificación de factores que hagan referencia a posibles amenazas de ataques web relacionadas con la pérdida de confidencialidad, disponibilidad o integridad de los datos personales tratados a través del propio portal.<br>Artículo 33: existe dilación temporal en relación con la notificación de la brecha a esta Agencia y a los afectados. | |
| **Agravantes y Atenuantes:** | Art 83.2 RGPD: g) la categoría sensible de los datos de carácter pesonal afectados por la infracción<br>Art76.2 LOPDGDD:<br>b)La vinculación entre la actividad del reclamado y la realización del tratamiento de datos<br>f)Afectación a datos de menores de edad. | |
| **Resolución** | Debido al artículo 64.2.b) de la ley 39/2025 las sanciones serán de: 30.000 euros (treinta mil euros) por la infracción del artículo 5.1.f) del RGPD, 20.000 euros (veinte mil euros) por la infracción del artículo 32 del RGPD, tipificada en el artículo 83.5 del RGPD<br>2.000 euros (dos mil euros) por la infracción del artículo 33 del RGPD, tipificada en el artículo 83.4 del RGPD<br>Se resuelve una sanción total de 50.000 euros (cincuenta mil euros) quedando en 31.200 euros debido a las reducciones por alegación de responsabilidad consideradas en el artículo 85 de la LPACAP. | |
| ***CONCLUSIONES - guía*** | | |
| 1.- Tras la resolución se puede observar la necesidad de subsanar ciertos requerimientos por parte del reclamado.<br>2.- La identificación y gestión del riesgo requiere un proceso mucho mas exahustivo que el simple uso de una herramienta, aunque esta sea la de la propia Agencia.<br>3.- La Agencia basa su sanción que la necesidad de establecer un mayor criterio de seguridad y sobre todo de análisis de riesgo ya que se evidencia `l*a falta del mismo derivando en brechas de seguridad y privación de derechos y libertades de los interesados* ". | | |

| RESOLUCIÓN - aepd | | |
|---|---|---|
| **Título Resolución:** | RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO | |
| **Organización - Pública / Privada - Sector:** | Organización Privada - Telecomunicaciones | |
| | **DESCRIPCIÓN BRECHA** | |
| **Descripción Brecha Breve cronología** | Tras ejercer su derecho a oposición y supresión, el afectado aporta captura de 26 SMS entre el 22 de septiembre y el 15 de octubre de 2020.<br>Ese mismo mes el afectado accede a su área personal en la entidad reclamada y accede a datos de terceros, incluyendo datos identificativos, de contacto y bancarios con la posibilidad de realizar trámites.<br>El afectado amplía la denuncia por la utilización de datos de manera fraudulenta y reiterada tras recibir SMS informando al usuario de la existencia de problemas técnicos para la gestión de sus solicitudes y la posterior subsanación de los mismos.<br>19 julio 2020: el interesado reclama ante la Agencia por no haber visto atendido su derecho de oposición tras recibir múltiples SMS publicitarios de la reclamada. La reclamación no se admite por considerarse que el Responsable ha gestionado el derecho de oposición.<br>16 octubre 2020: el interesado vuelve a reclamar porque sigue recibiendo SMS comerciales de la reclamada<br>31 octubre 2020: amplia reclamación porque ha recibido SMS con clave de acceso a un espacio privado de cliente de la Reclamada que le ha permitido acceder a la información personal y confidencial de un tercero.<br>La entidad reclamada contesta en varias ocasiones que ha procedido a eliminar el número de teléfono móvil del reclamante de las bases de datos que gestiona, pero los envíos de SMS siguen produciéndose. | |
| | **COMUNICACIONES EFECTUADAS - reclamado** | |
| | SI/NO | Justificación Principal |
| **Notificado a la aepd** | NO | No aplica |
| **Comunicado a los afectados** | NO | No aplica |
| | **PARAMETROS EVALUADOS** | **VALOR** |
| **Sobre la brecha** | **Cómo ha sido el incidente** | No malicioso |
| | **Origen del incidente** | Interno |
| | **Consec. Del ciberinciden.** | No |
| **Sobre las consecuencias** | **Consec. Del incidente** | Vulneración de derechos y pérdida de confidencialidad de datos |
| **Sobre las consecuencias** | **Se ha recuperado los datos personales** | No aplica |
| | **Grado en el que podría afectar** | Acceso ilícito a los datos y vulneración de derechos |
| | **Se ha materializado alguno de los daños** | Sí |
| | **Probabilidad de que el daño anterior se materialice** | Materializado |
| **Categoría de datos** | **Tipos de datos afectados en personas físicas** | Datos identificativos, de contacto y bancarios. |
| **Personas afectadas** | **Hay menores o vulnerables** | No |
| | **Volumen de personas afectadas por la brecha** | 1 |
| **Inform. Temporal** | **Momento en el que se conoció** | 19 de julio de 2020 |
| **Inform. Temporal** | **Actuación ante la brecha** | Insuficiente por reiteración de la misma |
| | **FUNDAMENTOS DE DERECHO - RESOLUCIÓN - aepd** | |
| **Infracción** | Artículo 5 y 32 RGPD: el hecho de que la entidad reclamada posibilitara la visualización de datos personales de una tercera persona ajena al reclamante, permiten constatar que el reclamado no ha podido garantizar la seguridad en el tratamiento de los datos personales de sus clientes, mostrando con ello una grave falta de diligencia, por vulneración de los principios de integridad y confidencialidad de los datos personales, así como la responsabilidad proactiva del responsable del tratamiento de demostrar su cumplimiento.<br>Artículo 17 RGPD: incumplimiento del derecho de supresión de los datos personales del interesado, cuando éste había ejercido el derecho de oposición ante la entidad y está había incluso confirmado que había gestionado correctamente dicho derecho.<br>Artículo 21 de la LSSI: por el envío de una gran cantidad de SMS publicitarios o comerciales, sin la autorización del interesado y después de que la entidad reclamada afirmara que habían atendido la solicitud de del interesado de no volverle a enviar SMS. | |
| **Agravantes y Atenuantes:** | Art.83.2: se agrava la situación debido a la duración de la infracción por más de un año; la negligencia en la infracción tras el incumplimiento de las obligaciones en la gestión de datos personales; la forma en que llegó la información a la autoridad de control con denuncias y inadmisión de la denuncia previa por parte del reclamante debido a que el reclamado aseguró haber tomado las medidas necesarias al respecto no siendo cierto.<br>Art. 83.2.k): se agrava la situación debido a la continuación de la infracción con el envío de SMS al reclamante, pese a que el reclamado asegurara su borrado de datos en la base de datos.<br>Art.40 de la LSSI: existencia de intencionalidad por la falta de un sistema de obtención de consentimiento informado adecuado; plazo de tiempo elevado en el que se comete la infracción sin ser solventada. | |
| **Resolución** | 50.000 euros (cincuenta mil euros) por la infracción del artículo 17 del RGPD.<br>30.000 euros (treinta mil euros) por la infracción del artículo 32 del RGPD.<br>50.000 euros (cincuenta mil euros) por la infracción del artículo 5.1.f) del RGPD.<br>20.000 euros (veinte mil euros) por la infracción del artículo 21 de la LSSI.<br><br>Total de 150.000 euros (ciento cincuenta mil euros) reducida a 90.000 euros (noventa mil euros) si el pago se realizase previo a la resolución. | |
| | ***CONCLUSIONES - guía*** | |
| 1.- Se concluye que por parte del reclamado son necesarias una serie de medidas urgentes para subsanar lo aquí dispuesto. Es grave la dejadez demostrada en la verificación de las denuncias previas ya existentes, teniendo como medida de contención la comunicación con el cliente en vez de la solventación directa del problema.<br>2.- No debe existir jamás una falta de seguimiento de estos asuntos y menos cuando se ha notificado y comunicado al interesado que se iba a solventar, demostrando luego que no se ha realizado. Agrava más aún la situación ver que no solo no existe la solventación del problema si no que el reclamante descubre nuevas infracciones.<br>3.- Es necesaria, por tanto, un ejercicio de verificación del plan de acción a llevar ante estas situaciones para que no se puedan ver tan perjudicados los clientes del servicio del reclamado. | | |

# II Guía [práctica] para la Gestión de Brechas de Datos Personales

www.ismsforum.es
info@ismsforum.es
(+34) 915 63 50 62

@ISMSForum
ISMS Forum

Una iniciativa de

isms forum
dpi DATA PRIVACY INSTITUTE

Abril 2023

# II Guía [práctica] para la Gestión de Brechas de Datos Personales

## Casos prácticos

www.ismsforum.es
info@ismsforum.es
(+34) 915 63 50 62

@ISMSForum

ISMS Forum

Una iniciativa de

# CONTENIDOS


CASOS PRÁCTICOS 114

1 CASO 01 - RANSOMWARE 116

1.1. Descripción del caso práctico 117

1.2. Valoración de la Brecha 118

1.2.1. Caso 01.01 - Ransomware con afectación a número reducido de equipos sin datos personales. 119

1.2.2. Caso 01.02 - Ransomware con afectación a equipo crítico con datos personales. 120

1.2.3. Caso 01.03 - Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos pero sin afectación a datos. 121

1.2.4. Caso 01.04 - Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos. 122

2 CASO 02 - Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia 124

2.1. Descripción del caso práctico 125

2.2. Valoración de la Brecha 126

2.2.1 Caso 02.01 – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - datos básicos de contacto de hasta 10 clientes. 126

2.2.2. Caso 02.02 – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - datos de contacto y otros datos personales adicionales de hasta 100 clientes. 127

2.2.3. Caso 02.03 – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - ficha completa de los datos del cliente de más de 1.000 clientes. 128

2.2.4. Caso 02.04 – – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - todos los datos del cliente, incluidos datos de salud, perfilados y juicios de opinión, tanto de clientes activos como de antiguos clientes. 129

3 CASO 03 – Error en pase a producción de una web de venta on line 130

3.1. Descripción del caso práctico 131

3.2. Valoración de la Brecha -

3.2.1 Caso 03.01 – Conjunto limitado de clientes, con datos de compra. 132

3.2.2. Caso 03.02 – Conjunto elevado de clientes, con datos de tarjeta de crédito. 133

4 CASO 04 - Suplantación de identidad en operadora de Telecomunicaciones 134

4.1. Descripción del caso práctico 134

4.2. Valoración de la Brecha 135

4.2.1 Caso 04.01 – suplantación de identidad SIN consecuencias económicas para el interesado 135

4.2.2. Caso 04.02 – Suplantación de identidad CON consecuencias económicas para el interesado 136

5 CASO 05 - Borrado accidental de datos personales 137

5.1. Descripción del caso práctico 138

5.2. Valoración de la Brecha -

5.2.1 Caso 05.01 – Borrado accidental de datos personales - Número reducido de clientes con posibilidad de recuperación. 139

5.2.2. Caso 05.02 – Borrado accidental de datos personales - sin posibilidad de recuperación. 140

# CONTENIDOS


6 CASO 06 - Brecha de seguridad en tu proveedor en la nube 141

6.1. Descripción del caso práctico 141

6.2. Valoración de la Brecha -

6.2.1 Caso 06.01 – Brecha de seguridad en tu proveedor en la nube – Plataforma dedicada 146

6.2.2. Caso 06.02 – Brecha de seguridad en tu proveedor en la nube – Plataforma pública 147

7 CASO 07 - Brecha relacionada con el papel 149

7.1. Descripción del caso práctico 150

7.2. Valoración de la Brecha 150

7.2.1 Caso 07.01 – Inadecuada destrucción del papel. 151

7.2.2. Caso 07.02 – Documentos en vía pública 152

7.2.3. Caso 07.03 – Envío de información a destinatario incorrecto 152

7.2.4. Caso 07.04 – Robo de documentación con extorsión 153

7.2.5. Caso 07.05 – Documentos en impresora accesiblen 154

8 CASO 08 - Brecha de seguridad ocasionada por un error humano en el sistema de envío de comunicaciones a clientes. 155

8.1. Descripción del caso práctico 155

8.2. Valoración de la Brecha -

8.2.1 Caso 08.01 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de información de un cliente a otra persona de manera errónea. 156

8.2.2. Caso 08.02 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de información sensible a destinatario incorrecto. 157

8.2.3. Caso 08.03 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de toda la cartera de clientes. 158

8.2.4. Caso 08.04 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío por canal seguro. 159

9 Caso 09 - Brecha de seguridad por falta de legitimación. 161

9.1. Descripción del caso práctico 161

9.2. Valoración de la Brecha -

9.2.1 Caso 09.01 - Uso de datos para fines diferentes infiriendo información de salud. 162

9.2.2. Caso 09.02 - Envío de encuesta de satisfacción. 163

9.2.3. Caso 09.03 – Uso de datos para finalidad diferente sin solicitar consentimiento expreso. 164

# CONTENIDOS


10 Caso 10 - Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte. 166

10.1. Descripción del caso práctico 166

10.2. Valoración de la Brecha -

10.2.1 Caso 10.01 – Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte - El proveedor es encargado de tratamiento 167

10.2.2. Caso 10.02 – El proveedor presta servicios a una empresa cesionaria del responsable 168

10.2.3. Caso 10.03 – El proveedor es responsable independiente 169

11 Caso 11 - Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado 171

11.1. Descripción del caso práctico 171

11.2. Valoración de la Brecha -

11.2.1 Caso 11.01 – Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente no había realizado copia de seguridad de los datos. 172

11.2.2. Caso 11.02 – Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente había realizado copia de seguridad de los datos. 173

12 Caso 12 – Error en la configuración del sitio web de la compañía. 175

12.1. Descripción del caso práctico 176

12.2. Valoración de la Brecha -

12.2.1 Caso 12.01 – La herramienta de gestión de consentimientos no da la opción de consentir o rechazar las cookies y estás se descargan, por defecto, a todos los usuarios. Datos personales muy básicos afectados. 177

12.2.2. Caso 12.02 – La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero estás se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Datos personales básicos afectados. 178

12.2.3. Caso 03 – La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero estás se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Diferentes tipos de datos personales fectados. 180

13 Caso 13 – Existencia de datos personales en entornos previos al de producción 182

13.1. Descripción del caso práctico 182

13.2. Valoración de la Brecha -

13.2.1 Caso 13.01 – Acceso externo ilegítimo a los entornos de pruebas con datos personales 184

13.2.2. Caso 13.02 – Entornos de pruebas con datos personales sin evidencia de acceso ilegítimo 185

# CONTENIDOS


14 Call Center que sufre una brecha de datos personales 187

14.1. Descripción del caso práctico 187

14.2. Valoración de la Brecha -

14.2.1 Caso 14.01 – Call Center que sufre una brecha de datos personales de un conjunto limitado de datos sin exfiltración. 188

14.2.2. Caso 14.02 – Call Center que sufre una brecha de datos personales de un conjunto amplio de datos con exfiltración 190

ANEXO 1 08

1 CASO 01 RANSOMWARE 193

Caso 01.01 - Ransomware con afectación a número reducido de equipos sin datos personales. 193

Caso 01.02 - Ransomware con afectación a equipo crítico con datos personales. 194

Caso 01.03 - Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos pero sin afectación a datos. 196

Caso 01.04 - Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos. 197

CASO 02 - Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia 199

Caso 02.01 – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - datos básicos de contacto de hasta 10 clientes. 199

Caso 02.02 – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - datos de contacto y otros datos personales adicionales de hasta 100 clientes. 201

Caso 02.03 – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - ficha completa de los datos del cliente de más de 1.000 clientes. 203

Caso 02.04 – – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - todos los datos del cliente, incluidos datos de salud, perfilados y juicios de opinión, tanto de clientes activos como de antiguos clientes. 205

CASO 03 – Error en pase a producción de una web de venta on line 207

Caso 03.01 – Conjunto limitado de clientes, con datos de compra. 207

Caso 03.02 – Conjunto elevado de clientes, con datos de tarjeta de crédito. 209

CASO 04 - Suplantación de identidad en operadora de Telecomunicaciones 211

Caso 04.01 – suplantación de identidad SIN consecuencias económicas para el interesado. 211

Caso 04.02 – Suplantación de identidad CON consecuencias económicas para el interesado. 213

# CONTENIDOS


CASO 05 - Borrado accidental de datos personales 215

Caso 05.01 – Borrado accidental de datos personales - Número reducido de clientes con posibilidad de recuperación. 215

Caso 05.02 – Borrado accidental de datos personales - sin posibilidad de recuperación. 217

CASO 06 - Brecha de seguridad en tu proveedor en la nube 219

Caso 06.01 – Brecha de seguridad en tu proveedor en la nube – Plataforma dedicada 219

Caso 06.02 – Brecha de seguridad en tu proveedor en la nube – Plataforma pública 220

CASO 07 - Brecha relacionada con el papel 223

Caso 07.01 – Inadecuada destrucción del papel. 223

CASO 07.02 – Documentos en vía pública 225

CASO 07.03 – Envío de información a destinatario incorrecto 227

CASO 07.04 – Robo de documentación con extorsión 229

CASO 07.05 – Documentos en impresora accesible 231

Caso 08.01 – Error humano en el envío de comunicación a clientes 232

Envío de información de un cliente a otra persona de manera errónea.

Caso 08.02 – Error humano en el envío de comunicación a clientes 234

Envío de información sensible a destinatario incorrecto

Caso 08.03 – Error humano en el envío de comunicación a clientes 236

Envío de toda la cartera de clientes

Caso 08.04 – Error humano en el envío de comunicación a clientes 238

Envío por canal seguro

Caso 09 - Brecha de seguridad por falta de legitimación - Uso de datos para fines diferentes infiriendo información 239

Caso 09.01 - Brecha de seguridad por falta de legitimación - Uso de datos para fines diferentes infiriendo información de salud 240

Caso 09.02 - Envío de encuesta de satisfacción 242

Caso 09.03 – Uso de datos para finalidad diferente sin solicitar consentimiento expreso 244

# CONTENIDOS


Caso 10 - Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte. 246

Caso 10.01 – Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte - El proveedor es encargado de tratamiento 246

Caso 10.02 – El proveedor presta servicios a una empresa cesionaria del responsable 248

Caso 10.03 – El proveedor es responsable independiente 249

Caso 11 - Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado 250

Caso 11.01 – Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente no había realizado copia de seguridad de los datos. 250

Caso 11.02 – Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente había realizado copia de seguridad de los datos. 252

Caso 12 – Error en la configuración del sitio web de la compañía. 254

Caso 12.01 – La herramienta de gestión de consentimientos no da la opción de consentir o rechazar las cookies y estás se descargan, por defecto, a todos los usuarios. Datos personales muy básicos afectados. 254

Caso 12.02 – La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero estás se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Datos personales básicos afectados. 256

Caso 03 – La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero estás se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Diferentes tipos de datos personales afectados. 258

Caso 13 – Existencia de datos personales en entornos previos al de producción 260

Caso 13.01 – Acceso externo ilegítimo a los entornos de pruebas con datos personales 260

Caso 13.02 – Entornos de pruebas con datos personales sin evidencia de acceso ilegítimo 262

PARÁMETROS EVALUADOS

# CONTENIDOS

VALOR

SOBRE LA BRECHA

CÓMO HA SIDO EL INCIDENTE

INTENCIONADO

Call Center que sufre una brecha de datos personales **264**

Caso 14.01 – Call Center que sufre una fuga de información de un conjunto limitado de datos sin exfiltración. **264**

Caso 14.02 – Call Center que sufre una brecha de datos personales de un conjunto amplio de datos con exfiltración **265**

Introducción

# CASOS PRÁCTICOS

> “
>
> ... se muestran a continuación una serie de casos prácticos, seleccionados por un grupo de trabajo tanto de DPD´s como de CISO´s que, bien por su frecuencia o por sus características, fueran los más relevantes de cara a este estdudio.

Como se ha comentado a lo largo de la Guía, una de las actividades que es necesario llevar a cabo, cuando sucede una brecha de datos personales, es la evaluación del riesgo. Esto es importante ya que, en función de dicho análisis, puede ser necesario realizar la notificación de la brecha a la Autoridad de Control o incluso a los afectados. De hecho, no hay que perder de vista que, tal y como establece el RGPD en su artículo 33, “el responsable del tratamiento la notificará a la autoridad de control competente de conformidad con el artículo 55 sin dilación indebida y, de ser posible, a más tardar 72 horas después de que haya tenido constancia de ella, a menos que sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas” y en el artículo 34 se establece que “cuando sea probable que la violación de la seguridad de los datos personales entrañe un alto riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas, el responsable del tratamiento la comunicará al interesado sin dilación indebida”.

Por este motivo y con el objetivo de ejemplificar cómo podría llevarse a cabo este análisis de riesgos, se muestran a continuación una serie de casos prácticos, seleccionados por un grupo de trabajo tanto de DPD’s como de CISO’s que, bien por su frecuencia o por sus características, fueran los más relevantes de cara a este estudio.

Antes de comenzar con los distintos casos prácticos, es necesario mencionar que estos casos son completamente ficticios y que se han seleccionados aquellos parámetros

asociados a la brecha que se describe que pudieran ser relevantes.

Para la elaboración de los casos prácticos y sus conclusiones, se han tomado como referencia las herramientas que la AEPD pone a disposición de las entidades, "Asesora Brecha", para valorar la obligación de notificar al regulador, y "Comunica-Brecha RGPD", para valorar la obligación de informar a los interesados. En este sentido, la existencia de estos casos prácticos y de las herramientas puestas a disposición por parte del Regulador no exime al responsable del tratamiento de hacer su propio análisis de riesgos ya que la realidad puede variar significativamente en unas situaciones u otras y por lo tanto, condicionar completamente el resultado de la valoración de riesgo realizada. Además, el responsable es quien mejor conoce los detalles del tratamiento de datos personales que realiza, las características de los sujetos de datos, las circunstancias de la brecha de seguridad y el resto de los factores que permiten obtener una valoración del riesgo acertada.

En particular, como se verá más adelante, ante un mismo suceso el impacto a la privacidad de las personas puede ser muy diferente y, por lo tanto, las conclusiones sobre la necesidad o no de notificar variar significativamente. A fin de mostrar esta realidad, en los casos prácticos en ocasiones se incluyen determinadas casuísticas o situaciones que condicionan de algún modo el resultado del análisis de riesgo.

En todos los casos prácticos se seguirá un mismo esquema: se comenzará con una descripción del caso para continuar con la valoración de la brecha. Dado que la valoración de la brecha puede ser diferente en función de las casuísticas particulares que se produzcan, se identificarán en este apartado distintos subcasos asociados al caso matriz pero que presentan particularidades que influyen en la valoración final de la brecha. De este modo, para cada uno de esos subcasos se identificarán dichas particularidades y se realizará la valoración de la brecha, haciendo uso de las herramientas proporcionadas por la AEPD y concluyendo sobre la necesidad o no de comunicar al regulador y/o a los afectados.

"

... ante un mismo suceso el impacto a la privacidad de las personas puede ser muy diferente y, por lo tanto, las conclusiones sobre la necesidad o no de notificar varían significativamente.

# 1 CASO 01 - RANSOMWARE

El ransomware es un tipo de malware, o software malicioso, que secuestra archivos y, en ocasiones, equipos o dispositivos móviles enteros impidiendo el acceso a la información, generalmente cifrándola. Su nombre proviene del inglés "ransom" que significa secuestro, ya que este tipo de malware, en ocasiones, se utiliza para pedir un rescate a cambio de descifrar los archivos y devolver el acceso a los datos al propietario. Además, en los últimos tiempos ha evolucionado integrando la exfiltración de datos, de forma que la extorsión se refiere tanto al secuestro de los datos como a la amenaza de hacerlos públicos.

Es una de las amenazas más concurrente y dañina que ha sufrido una gran evolución en los últimos años.

Uno de los motivos por los que se ha producido este crecimiento exponencial de estos ataques es, tal y como indica el INCIBE , la rentabilidad que tiene para los delincuentes:

- Cada vez hay más dispositivos «secuestrables».
- Es más fácil «secuestrar» la información debido a los avances de la criptografía.
- Los ciberdelincuentes pueden ocultar su actividad para lanzar ataques masivos.
- Al utilizar sistemas de pago anónimo internacionales es más difícil el seguimiento del delito.

Todo esto hace que las compañías cada vez estén más expuestas a este tipo de amenazas, pero el impacto que puede tener para las mismas puede ser muy diferente.

Es más, desde el punto de vista de brecha de datos personales hay que tener en cuenta que no todo incidente de seguridad o ciberincidente tiene por qué ser brecha de datos personales. Para que sea considerado como tal es necesario que afecte a datos personales.

De este modo, aunque en términos generales la descripción de un ataque de ransomware es similar, la valoración del impacto puede ser muy diferentes. Por este motivo, para poner en contexto este caso práctico, partiremos de una descripción del caso para posteriormente entrar a valorar distintos sub casos asociados.

## 1.1 Descripción del caso práctico

El Hospital X es un centro de referencia a nivel nacional por los importantes procesos de Digitalización que ha llevado a cabo y que le permite gestionar de forma mucho más eficiente y eficaz la atención hospitalaria y, sobre todo, la gestión de los quirófanos. Incrementado su capacidad operatoria, reduciendo problemas y errores médicos en los mismos. Para ello cuenta con software de Gestión integral del Hospital, con acceso para el personal sanitario y también con un equipo de TI reforzado.

En el Hospital X se detecta un ataque de ransomware que ha originado el cifrado de determinado equipos y cuya cronología de lo ocurrido sería la siguiente:

- 01 de diciembre: uno de los médicos del hospital recibe un correo electrónico que, aunque parece inocuo, al ejecutarlo produce la descarga en el equipo de un malware que será el utilizado posteriormente para efectuar el cifrado de los equipos.
- Del 01 de diciembre al 24 de diciembre: el atacante procede a intentar desplegar el malware en distintos equipos y servidores.
- 24 de diciembre a las 21 horas: el equipo de TI del Hospital X comienza a recibir alertas de mal funcionamiento de algunos de los equipos y servidores del hospital. Inmediatamente se comienzan a analizar las alertas junto con el equipo de seguridad. Se detectan archivos cifrados en varios equipos, por lo que se concluye que se está sufriendo un ataque de ransomware.
- 24 de diciembre a las 24 horas: se toma la decisión de proceder a desconectar el equipo identificado de la red, así como el resto de los equipos no considerados imprescindibles y a aislar determinados segmentos de la red de comunicaciones con el objetivo de:
    - Evitar que la acción de cifrado alcance al contenido alojado en las unidades de red accesibles desde el equipo infectado.
    - Eludir que el código dañino pueda contactar con su servidor de mando y control.
- 25 de diciembre a las 10 horas: tras la contención inicial del incidente, y una vez que se observa que no se están produciendo nuevas alertas en los equipos no identificados como infectados, se comienza el proceso de recuperación y restauración de los sistemas afectados, así como el análisis forense completo de lo sucedido.
- 27 de diciembre a las 10 horas: se presenta el análisis forense inicial a la dirección del Hospital X. Tras el estudio realizado se ha concluido que el vector de entrada ha sido un correo electrónico enviado a uno de los médicos del hospital, que al ser abierto el 01 de diciembre descargó el malware que fue utilizado por los ciberdelincuentes. También se ha observado como entre el día 1 y el día 24 del mismo mes, el atacante fue intentando desplegar el malware en distintos servidores y equipos, no consiguiéndolo en todos los casos.

## 1.2 Valoración de la brecha

Aunque a priori por la descripción del caso pueda parecer que el impacto es significativo y que con toda probabilidad puede afectar a los datos de carácter personal, es necesario realizar una valoración completamente objetiva y basada en hechos fehacientes para confirmar la gravedad del incidente.

De este modo, solo con la información anterior no se puede saber la gravedad de la situación ni el impacto que ha podido tener el incidente en la privacidad de las personas, ni en el riesgo para sus derechos y libertades. Es necesario seguir analizando lo ocurrido, para lo que los logs o información de registro juegan un papel básico en el análisis forense, que deberá ser lo más detallado posible. Es importante identificar el origen del ataque, las actividades realizadas por el atacante entre la fecha de infección y la de detección, los sistemas y archivos realmente afectados, de si se contaba con copias de respaldo de los mismos que garanticen su disponibilidad, etc. Y con estos datos, junto con el impacto que haya producido el incidente, se podrá inferir si se ha tratado de una brecha de datos personales y si ha afectado a su disponibilidad, integridad o también a su confidencialidad.

Por este motivo, a continuación, se muestran distintas situaciones que pueden darse asociado a un ataque de ransomware con el objetivo de mostrar las grandes diferencias entre unas situaciones u otras. La casuística puede ser infinita, por lo que se seleccionan únicamente aquellas que pueden considerarse las más comunes.

## —1.2.1. Caso 01.01. - Ransomware con afectación a número reducido de equipo sin datos personales

Una vez que se realiza el análisis detallado de lo ocurrido, se pudo confirmar que el cifrado que se produjo fue de un número reducido de equipos.

Además, estos equipos, de los que se realizaba copias periódicas, no contenían información relevante del hospital ni datos de carácter personal.

Fue necesaria la restauración de las copias de respaldo y se produjo un impacto operativo en el hospital, pero no hubo ningún impacto en la privacidad de las personas y el hecho no supuso ningún riesgo para los derechos y libertades de las personas.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar el regulador | Comunicar a los afectados |
| El incidente no es una brecha de datos personales | No | No |
| Justificación principal: | No hay datos de carácter personal afectados por la brecha. | |

## —1.2.2. Caso 01.02. - Ransomware con afectación a equipo crítico con datos personales

Una vez que se realiza el análisis detallado de lo ocurrido, se pudo confirmar que el cifrado que se produjo fue de un número reducido de equipos, pero justamente uno de ellos era crítico al estar asociado a una de las máquinas utilizadas en el quirófano y en el mismo se encontraba información de salud de las operaciones que se encontraban previstas.

Dicho equipo tuvo que ser sustituido y, por las características técnicas que debía tener, dicha sustitución llevó más tiempo del inicialmente previsto. Además, no se pudo recuperar la información y todo esto hizo que hubiera que cancelar 15 operaciones que se encontraban planificadas así como volver a recabar la información e introducirla en el sistema.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| | Comunicaciones a realizar | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Afectación a datos de salud de 15 pacientes que se vieron impactados por la brecha ocurrida al no ser posible la recuperación de la información y ser necesaria la replanificación. | |

## —1.2.3. Caso 01.03. - Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos, pero sin afectación a datos

En este sub-caso, lo que se produce es el cifrado de un volumen significativo de que equipos que hizo necesaria la activación del plan de continuidad de negocio, pero el cifrado no afectó ni al correo electrónico ni a los sistemas y bases de datos del hospital.

Además, tras las tareas de análisis forense se pudo identificar exactamente cómo se había producido el ataque y se confirmó que no se había producido ningún acceso no autorizado a los datos personales ni se había producido una exfiltración de datos.

En base a esto, se considera que aunque el impacto operativo podría haber sido significativo, desde el punto de vista de protección de datos de carácter personal no se trataba de una brecha de datos personales. Independientemente de lo anterior y aunque no hubiera la necesidad de comunicar al regulador es posible que como decisión de la compañía se determinara la conveniencia de proceder a informar al regulador de lo ocurrido.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| No es brecha de datos personales | No (se puede valorar realizar una comunicación para informar de lo ocurrido) | No (se puede valorar realizar una comunicación para informar de lo ocurrido) |
| Justificación personal: | No es brecha de datos personales. | |

## —1.2.4. Caso 01.04. - Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos

En este sub-caso, lo que se produce es el cifrado de un volumen significativo de que equipos que hizo necesaria la activación del plan de continuidad de negocio, pero a la hora de realizar la restauración de la información se detecta que había información que no había sido posible recuperar. En particular, el sistema que se encontraba con la información asociada a las futuras operaciones no pudo ser restaurado y no pudo recuperarse la información de 1.000 pacientes. Esto, unido a que los tiempos de respuesta fueron mayores a lo establecido al no estar actualizado el plan de continuidad de negocio hizo necesaria la cancelación de diversas operaciones y acometer los procesos para proceder a la recogida de la información por lo que hubo un impacto significativo en los afectados.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal | Afectación a datos de salud de 1000 pacientes que se vieron impactados por la brecha ocurrida al no funcionar adecuadamente el plan de continuidad de negocio. | |

# 2 CASO 02 - EMPLEADO QUE SE LLEVA LA BASE DE DATOS DE CLIENTES A LA COMPETENCIA

Se incluye este caso práctico, ya que puede parecer más habitual de lo que debería sobre todo en sectores ligados a servicios, telcos, banca, etc.

Uno de los motivos que hacen que estas situaciones se produzcan es la ausencia de medidas preventivas, como la implantación de herramientas de DLP (prevención de fuga de datos), una incorrecta identificación y clasificación de la información o la ausencia de medidas de seguridad acordes al nivel de dicha información.

Si bien, está muy extendida la firma de acuerdos de confidencialidad y deber de secreto de forma indefinida entre empresas y sus empleados o sus proveedores cuando actúan como encargados del tratamiento, la verdad es que en muchas ocasiones no hay controles automáticos que, de verdad, limiten las acciones que se pueden hacer sobre esos documentos, bases de datos,... Controles asociados a la posibilidad de impresión, rastreo de documentos, control de los envíos de correos, serian parte de dichos controles automáticos que permitirían prevenir este tipo de situaciones nada deseables y que complementaría esos controles asociados al compromiso de confidencialidad y deber de secreto que se tornan insuficientes a día de hoy.

## 2.1 Descripción del caso práctico

Tras reiteradas llamadas de clientes de la compañía que indican que están siendo contactados e identificados por una empresa de la competencia, se llega a la conclusión de que un comercial que ha abandonado la compañía se ha llevado la base de datos de clientes a su nueva empresa, de la competencia, y la está utilizando.

A efectos aclaratorios se hace constar que: (i) se ha considerado que la brecha es interna, ya que se parte de la premisa de que la misma se produce en el momento en el que el agente, todavía empleado de la compañía e incumpliendo las políticas o normas internas de la misma, se descarga la información de los clientes y la guarda en un entorno personal (i.e. pen drive) que carece de las medidas de seguridad mínimas exigibles y fuera del control de la compañía; y (ii) se ha considerado que, el daño que podrían sufrir los interesados, no es tanto la llamada que han recibido o puedan recibir por parte de la competencia, como del uso indebido o fraudulento que se pueda hacer sus datos personales.

La cronología de lo ocurrido sería la siguiente:

- 01 de noviembre: El servicio de Atención al cliente avisa al DPD de la compañía sobre el tipo de quejas que se están recibiendo.
- El DPD solicita reenvío de los casos y comienza a contactar con los afectados para obtener más información y contrastar si lo que dicen es coherente y sólido para empezar el análisis de riesgo de si este hecho es brecha de datos personales notificable o no. Los clientes le confirman que se les ha llamado por su nombre y que tenían algún dato adicional.
- 05 de noviembre: Se detecta que todos los clientes están en una misma área geográfica, tienen productos muy parecidos y se supervisa el código de agente que los grabó en el sistema.
- 10 de noviembre: Se localiza que hay un agente que ya está de baja de la compañía y que está detrás de algunos casos de clientes contactados. Además, tras diversas investigaciones se confirma que dicho agente trabaja ahora para otra compañía de la competencia, mismo sector.
- 11 de noviembre: Se contacta formalmente con el exagente y se le advierte que cese en su actividad y que proceda al borrado de todos los datos obtenidos ilegalmente.

## 2.2. VALORACIÓN DE LA BRECHA

**A continuación, se muestras distintos sub casos con el objetivo de mostrar cómo determinados aspectos influyen de manera significativa en la valoración de lo ocurrido.**

## —2.2.1. Caso 01.02. - Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia- datos básicos de contacto de hasta 10 clientes.

En cuanto a los datos afectados, se trata de datos básicos de contacto (y teléfono.) y empiezan a recibirse varias quejas muy consecutivas. Por lo tanto, la categoría de datos afectados son Datos básicos y Datos de contacto. No hay menores o personas vulnerables.

El exagente contesta al requerimiento por parte de la empresa confirmando que procede al borrado definitivo de todos los datos exfiltrados indebidamente.

Se trata, por lo tanto, de un incidente intencionado, con un origen interno, en el que varios clientes están siendo contactados por su nombre. Este incidente no afecta a la disponibilidad de la información.

A la hora de valorar potenciales daños, se concluye que los interesados podrían de manera muy residual experimentar inconvenientes muy menores que ellos mismos seguro que son capaces de superar a pesar de algunas dificultades. La probabilidad de que el daño se materialice es baja.

Este incidente fue detectado de forma temprana y se actuó, ante la brecha, de manera temprana y diligente.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No, pero se recomienda |
| Justificación principal: | Únicamente hay obligación de notificar a la AEPD aquellas brechas que puedan suponer un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas. Al disponer el exagente únicamente de un número de teléfono y al haberse actuado de manera rápida, se puede concluir que se ha controlado la situación, garantizado que no se utilizarán más los datos. | |

## —2.2.2. Caso 02.02. – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - datos de contacto y otros datos personales adicionales de hasta 100 clientes.

En cuanto a los datos afectados, se notifica que, entre los datos extraídos, además del dato de contacto (teléfono), hay datos adicionales como nombre y apellidos, correos electrónicos, fechas de nacimiento y/o DNIs. Por lo tanto, la categoría de datos afectados son Datos básicos, Datos de contacto y Documento identificativo. Es muy improbable que haya menores o personas vulnerables afectadas.

El exagente contesta al requerimiento por parte de la empresa confirmando que procede al borrado definitivo de todos los datos exfiltrados indebidamente.

Era un agente con mucha antigüedad en la compañía. Hay un contrato, pero no está actualizado. Se han tenido ya más de 5 quejas por este hecho en apenas 1 semana. No se sabe el número de registros realmente afectados, pero por la actividad del agente no puede ser superior a los 100 clientes. Ha sido despedido por la compañía.

Se trata por lo tanto de un incidente intencionado, con un origen interno, en el que varias decenas de clientes están siendo contactados y se les identifica claramente. Este incidente no afecta a la disponibilidad de la información.

A la hora de valorar potenciales daños, se concluye que los interesados pueden tener inconvenientes muy menores que ellos mismos seguro que son capaces de superar a pesar de algunas dificultades. La probabilidad de que el daño se materialice es Baja.

Este incidente fue detectado de forma temprana y se actuó ante la brecha de manera temprana y diligente.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Hay obligación de notificar a la AEPD aquellas brechas que puedan suponer un riego para los derechos y libertades de las personas físicas. Aunque se puede concluir que se ha actuado de manera rápida, garantizado que no se utilizarán más los datos, lo cierto es que se ha exfiltrado información que podría ser utilizada para actividades de ingeniería social (i.e. phishing, vishing) algo más sofisticadas de lo habitual. | |

## —2.2.3. Caso 02.03. - Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - ficha completa de los datos del cliente de más de 1.000 clientes.

En cuanto a los datos afectados, se comprueba que hay datos completos de la ficha de los clientes (edad, sexo, nombre completo, profesión, DNI, teléfono, email, domicilio, cuenta bancaria, si era VIP o no, su propensión a fuga, etc..) incluso potencialmente, pero sin confirmar, podrían contener valoraciones y juicios de opinión o datos de estado de salud en campos de observaciones. Por lo tanto, la categoría de datos afectados son Datos básicos, Datos de contacto, Documento identificativo y mínimos datos financieros. Potencialmente podría contener además, datos de salud (ficha de cliente en un CRM). Es probable que haya menores afectados.

Era un agente con mucha antigüedad y que ha sido despedido, hace caso omiso del requerimiento remitido y amenaza con seguir realizando llamadas si no se le paga una indemnización. Se detecta en un análisis forense que había evidencias de su actividad – volumen de descarga de información inusual -, pero nadie lo estaba mirando.

Se trata por lo tanto de un incidente intencionado, con un origen interno, en el que varios clientes, exclientes e incluso leads están siendo contactados y se les identifica claramente. Además, se detecta que el agente ha manipulado ciertos datos de la base de datos después de copiárselos por lo que se pone en duda la integridad de las bases de datos afectadas.

A la hora de valorar potenciales daños, se concluye que los interesados pueden enfrentarse a inconvenientes importantes pero que, pese a las dificultades, conseguirán superar con el tiempo (i.e. citaciones judiciales, intento de estafas, daños a la propiedad, etc.). La probabilidad de que el daño se materialice es Alta.

Este incidente fue detectado de forma tardía, aunque luego se actuó ante la brecha de manera temprana y diligente.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Aunque se puede concluir que se ha actuado de manera rápida, no se puede garantizar que no se utilizarán más los datos y se ha exfiltrado información que podría ser utilizada para actividades de ingeniería social muy sofisticada (i.e. phishing, vishing) y otro tipo de actividades ilegales. | |

## —2.2.4. Caso 02.04. – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - todos los datos del cliente, incluidos datos de salud, perfilados y juicios de opinión, tanto de clientes activos como de antiguos clientes.

En cuanto a los datos afectados, están todos los de la ficha de los clientes (hay más de 20 tipologías de datos) inclusive se han podido exportar datos de estado de salud, perfilados comerciales, juicios de opinión... Se desconoce el volumen, pero se confirma que se trata de un tratamiento a gran escala. Entre los datos puede haber clientes que ya estaban en baja en la compañía pero que seguían activos y sin bloquear. También hay datos de leads/ referencias de personas que aún no eran clientes, pero cuyos datos se habían obtenido de diversas fuentes. Puede haber datos de menores ya que se ha llevado datos de familiares y amigos. Por lo tanto, la categoría de datos afectados son Datos básicos, Datos de contacto, Documento identificativo, Datos financieros, Datos de salud, actual o futra, Juicios de valor, Perfilados, Valor de cliente, etc. Se confirma que hay menores y/o personas vulnerables afectadas.

El exagente, hace caso omiso del requerimiento recibido, no contesta al mismo y se reciben evidencias de que algunos clientes han sido contactados, no sólo por vía telefónica e incluso consta un potencial caso de suplantación de identidad. El equipo de Seguridad de la Información ha detectado que parte de la información se está vendiendo en la dark web.

No se sabe exactamente el alcance ya que los sistemas no contaban con el nivel de monitorización necesario para obtener esta información y no es posible confirmar que realmente todas las quejas estén asociadas al agente que causó posteriormente baja.

Se trata por lo tanto de un incidente intencionado, con un origen interno, en el que decenas de miles de clientes están siendo contactados, se les identifica claramente, pero no hay un patrón claro y no se tiene identificado quién o cómo ha podido pasar. Además, se detecta una indisponibilidad temporal dado que el agente eliminó datos de la base de datos después de copiárselos.

A la hora de valorar potenciales daños, se concluye que los interesados pueden enfrentarse a inconvenientes importantes pero que, pese a las dificultades, conseguirán superar con el tiempo (i.e. citaciones judiciales, intento de estafas, daños a la propiedad, etc.). La probabilidad de que el daño se materialice es Muy Alta.

Este incidente fue detectado de forma tardía, aunque luego se actuó ante la brecha de manera temprana y diligente.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si - Hay que registrarlos | Si | Si |
| Justificación principal: | Aunque se puede concluir que se ha actuado de manera rápida, los datros exfiltrados han sido publicados en la dark web y es información que podría ser utilizada para actividades de ingeniería social muy sofisticada (i.e. phishing, vishing) y otro tipo de actividades ilegales. | |

# 3 CASO 03 – ERROR EN PASE A PRODUCCIÓN DE UNA WEB DE VENTA ON LINE

La seguridad en el ciclo de vida del desarrollo de software no persigue únicamente implementar mecanismos para que el software sea resiliente a posibles ataques.

Un software mal diseñado puede causar una interrupción del mismo o una reducción de la calidad de dicho servicio, provocando a su vez que datos personales se vean afectados, pudiendo suponer riesgos sobre los derechos y libertades de los interesados.

Se debe disponer de mecanismos que prevengan la existencia de software mal diseñado, y que minimicen el impacto negativo de los incidentes mediante la restauración del funcionamiento normal del servicio lo más rápidamente que sea posible.

## 3.1 Descripción del caso práctico

La empresa de distribución de ropa Textil_Corp desea renovar su página de comercio electrónico para incluir el pago con tarjeta de crédito. Para ello ha contratado a Des_Ecommerce, proveedor especialista en desarrollo de software.

El proyecto se gestionó siguiendo las mejores prácticas en los proyectos de desarrollo de software. A lo largo del proyecto surgieron numerosos problemas, que unido a la presión del proyecto hizo que hubiera que reducir el nivel de calidad de algunos entregables para cumplir los plazos previstos.

Unos días después de la subida a producción de la nueva web, el DPD de Textil_Corp recibe una queja de un cliente indicando que, tras haber realizado una compra, en el correo electrónico con los datos de la compra, se le ha adjuntado un PDF con datos de compra de otro cliente.

Se escala a Des_Ecommerce quien confirma que la misma situación se está produciendo en otros clientes, aunque informa que el error sólo se produce en la generación del PDF, que no captura correctamente los datos de venta, y que el resto de los desarrollos funcionan bien.

Se decide paralizar el proceso de envío del correo electrónico que confirma la venta.

Se involucra al resto de departamentos para la gestión de la brecha. Desde el departamento de Ciberseguridad se descarta que el error se haya producido debido a la introducción de un código malicioso en la aplicación, o a un acto de sabotaje interno. Junto con el departamento de Tecnología se concluye que se trata de un mal desarrollo de unos de los módulos de la aplicación que no fue detectado durante la fase de pruebas.

## 3.2. VALORACIÓN DE LA BRECHA

**En el momento de realizar la valoración de la brecha ocurrida se debe ser consciente de la importancia que determinados parámetros pueden tener en la misma.**

**De este modo a continuación se muestran distintas situaciones que pueden darse de este mismo caso pero que pueden tener una valoración muy diferente desde el punto de vista de impacto a los derechos y libertades de los afectados.**

## —3.2.1. Caso 03.01 – Conjunto limitado de clientes, con datos de compra.

En la valoración del incidente se confirma que el PDF con los datos de la compra no contenía datos bancarios, sólo datos identificativos del cliente y la venta asociada. La situación ha afectado a 50 ventas, las cuales han recibido un PDF de una venta que no les correspondía.

En cuanto a la afectación de la brecha: en este caso se ha visto afectada la confidencialidad de los datos de ciertos clientes. Si bien dado que a los datos solo tuvo acceso una persona, su severidad es mucho menor que en el caso que estos hubiesen sido accesibles desde internet, o si hubiese permitido su modificación irregular.

La brecha fue conocida tras el aviso de varios de los afectados, al poco de producirse.

Hay que destacar que Textil_Corp disponía de canales ágiles que permitieron que los afectados les informaran rápidamente, lo que permitió actuar rápidamente para mitigar el impacto. En particular, una vez conocido el aviso del primero de los afectados, se tomaron decisiones diligentemente, según se iba teniendo cada vez más conocimiento de lo acontecido.

Una vez realizado el análisis y considerando que los afectados no se verán perjudicados o se podrían encontrar con algunos inconvenientes que superarán sin problema, las conclusiones sobre la necesidad o no de comunicar al regulador y los afectados es la siguiente.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | No (aunque se puede valorar el hacer la comunicación por proactividad) |
| Justificación principal: | Aunque no existe un riesgo alto o muy alto para los derechos y libertades de los sujetos afectados por la brecha, la compañía puede decidir realizar la comunicación de manera proactiva. | |

## —3.2.2. Caso 03.02 – Conjunto elevado de clientes, con datos de tarjeta de crédito.

En el análisis de lo ocurrido se observa que el PDF con los datos de la compra contenía datos identificativos del cliente, la venta asociada y también los datos de la tarjeta de crédito utilizada durante la compra.

La situación ha afectado a 100.000 ventas, las cuales han recibido un PDF de una venta que no les correspondía.

Con el objetivo de mitigar el impacto asociado se determina enviar un correo electrónico a las personas que recibieron erróneamente estas 100.000 ventas, informándoles de que debido a una incidencia informática recibieron un correo electrónico con información de otros clientes, e instándoles a que lo borren. Adicionalmente, a los afectados se acuerda remitir un correo con una serie de recomendaciones para evitar que sean objeto de compras no autorizadas y se crea una línea de soportes específica para la atención de estas personas.

En base a esto se considera que la brecha puede producir un daño limitado en las personas que podrán superar (como, por ejemplo, que sus datos sean utilizados para realizar compras no autorizadas).

En cualquier caso, en lo que respecta a la necesidad o no de realizar la comunicación o no a los afectados, a continuación se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Aunque no existe un riesgo alto o muy alto para los derechos y libertades de los sujetos afectados por la brecha, el elevado volumen de datos afectados y la tipología de los mismos obliga a comunicar a los interesados. | |

# 4 CASO 04 - SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD EN OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES

La suplantación o robo de identidad es la acción de una persona de apropiarse de la identidad de otra, haciéndose pasar por ella para conseguir beneficios a los que no tendría acceso si su identidad fuera la original.

## 4.1 Descripción del caso práctico

La suplantación o robo de identidad es la acción de una persona de apropiarse de la identidad de otra, haciéndose pasar por ella para conseguir beneficios a los que no tendría acceso si su identidad fuera la original.

Una operadora española de Telecomunicaciones, con sede en Madrid, ha incluido entre los servicios que oferta a sus clientes la compra de terminales móviles a plazos, incluyendo el montante a pagar dentro de la factura. La compra de estos equipos puede realizarse vía telefónica previa identificación del cliente.

10 enero: el suplantante llama a la Operadora haciéndose pasar por el cliente, solicitando la modificación de su dirección postal y de e-mail. Se autentica al cliente en la misma llamada, solicitando número de DNI, fecha de nacimiento y domicilio. El suplantante posee esa información específica del cliente ya que son datos que se encuentran disponibles en la fotocopia del DNI que ha obtenido del propio cliente cuando se lo requirió en un falso proceso de venta de dorsales para una maratón de Madrid. Tras enviar la copia del DNI, el suplantante decidió cancelar la operación de compraventa del dorsal.

- El cliente detecta que se ha producido un cambio en sus datos y notifica el hecho a la entidad.
- Tras revisar logs y llamadas, la Operadora revierte inmediatamente los cambios ilegítimos de datos personales e incluye un bloqueo temporal para impedir la modificación de los datos personales de los clientes afectados. Asimismo, implementa al mes siguiente un sistema de doble factor de autenticación (notificación al móvil) para prevenir que los cambios de datos se puedan realizar únicamente disponiendo de DNI, fecha de nacimiento y domicilio.

## 4.2. VALORACIÓN DE LA BRECHA

**A la hora de realizar la valoración de la brecha hay que tener en consideración el impacto que esta suplantación haya tenido en los derechos y libertades de los afectados. De este modo, a continuación, se describirán varios casos en los que se podrá ver cómo dicha afectación puede ser diferente en función de los controles que tenga implantados la entidad.**

### —4.2.1. Caso 04.01 – Suplantación de identidad SIN consecuencias económicas para el interesado.

El 11 de enero, el cliente suplantado entra en el apartado de "datos personales" de la aplicación móvil de la Operadora porque ha recibido una notificación de cambio de datos personales.

El cliente llama al Servicio de Atención al Cliente de la Operadora y ésta registra una incidencia para que el equipo correspondiente compruebe mediante logs los registros de modificaciones de datos del reclamante y escuche las llamadas grabadas. Se confirma que efectivamente ha ocurrido una suplantación.

Durante la misma semana ha habido solo otro caso de cambio telefónico de datos personales y la Operadora contacta con dicho cliente para contrastar la legitimidad del mismo. Tampoco fue él quien realizó la operativa. Se revierten los cambios y se incluye el bloqueo que impide la modificación de los datos personales de los dos clientes afectados.

La Operadora implementa un sistema de doble factor de autenticación para prevenir que los cambios de datos se puedan realizar únicamente disponiendo de DNI, fecha de nacimiento y domicilio.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | No valorable comunicarlo por transparencia) |
| Justificación principal: | Aunque se ha producido una suplantación de identidad gracias al control que existía de notificación de cambios, no ha habido consecuencias significativas para los afectados ya que no se han producido las compras de terminales y se ha bloqueado la posibilidad de nuevos cambios de datos de forma temporal. Además, el alcance estaba acotado a dos clientes. | |

## —4.2.2. Caso 04.02 – Suplantación de identidad CON consecuencias económicas para el interesado.

- 27 de febrero: Un cliente llama al servicio de atención telefónica porque el cargo por domiciliación bancaria ha sido superior al habitual. Accede a la factura disponible en su espacio privado de cliente en la app y verifica que hay un cargo relacionado con la compra de un terminal de alta gama que no reconoce. Asimismo, comprueba en el apartado "datos personales" que sus datos de contacto han sido modificados sin su conocimiento. Propone a la Operadora la cancelación del contrato de compraventa pero la Operadora tiene que revisar el caso en profundidad en los siguiente 10 días. El cliente devuelve el cargo bancario de forma preventiva, y el caso queda sujeto a la respuesta final de la Operadora.
- 28 de febrero: El equipo de Atención al Cliente de la Operadora ha comprobado que efectivamente se ha producido una suplantación a través de los logs de modificaciones en los registros de datos del reclamante y escuchando las grabaciones de las llamadas recibidas.

Durante la misma semana ha habido otros veinte casos de cambio telefónico de datos personales y la Operadora contacta con todos los afectados para contrastar la legitimidad de los mismos. Tampoco fueron ellos quienes realizaron la operativa.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Existe suplantación de identidad ante la debilidad de los controles que impiden el cambio en los datos personales de los interesados. Hay consecuencias significativas para los veintiún interesados al haberse realizado las compras de terminales cuya cancelación tienen que reclamar.<br><br>Procede la notificación a la AEPD y a los interesados al considerarse un supuesto de alto riesgo. | |

# 5 CASO 05 - BORRADO ACCIDENTAL DE DATOS PERSONALES

La pérdida de datos personales se convierte en una situación que puede afectar muy negativamente a nuestra organización y a las personas afectadas.

Existen diversas situaciones a las que pueden producirse pérdida de datos personales: incendios, fallos en el hardware o el software, borrados accidentales, robos, etc.

Una copia de seguridad es una copia de los datos originales que se realiza con el fin de disponer de un medio para recuperarlos en caso de su pérdida. El proceso de copia de seguridad se complementa con otro conocido como restauración de los datos, que es la acción de leer y grabar en la ubicación original u otra alternativa los datos requeridos.

# 5.1 Descripción del caso práctico

La empresa inmobiliaria Inmo_Serv presta distintos servicios a clientes particulares como gestión de compraventa de propiedades, gestión integral de alquileres, servicios de reforma y decoración, y asesoramiento de inversiones inmobiliarias.

Inmo_Serv cuenta con sucursales en España, y como parte de su plan de expansión decide abrir una nueva sucursal en otra ciudad española. Para ello desplaza a uno de los gerentes más cualificados, junto con personal del área comercial y de tecnología.

Tras cuatro meses de duro trabajo, no exentos de problemas técnicos, la sucursal está lista y prestando servicios a nuevos clientes.

La sucursal utiliza la aplicación "Inmo_Gestión", sobre una instancia instalada en un servidor en la propia sucursal, a diferencia del resto de sucursales, ya que la conexión de red de la nueva sucursal con Central no tenía la estabilidad deseada.

La aplicación contiene, entre otros, información de los clientes, contactos realizados con ellos, inmuebles sobre los que están interesados, información económica, etc.

Poco antes del verano, se decide retirar uno de los servidores que se utilizó para la implantación inicial, y que ya no era utilizado, para lo que se decide contratar una empresa especializada en destrucción de soportes.

Un día antes del inicio de las vacaciones, la empresa especializada se persona en la sucursal, pero se le indica por error la retirada y borrado del servidor que contenía la aplicación "Inmo_Gestión".

Únicamente se hacía copia de seguridad semanal de dicho servidor y se almacenaba en el mismo servidor.

La empresa especializada realiza un borrado seguro del servidor que contenía la aplicación de "Inmo_Gestión", que almacenaba la única copia de seguridad.

A la vuelta de vacaciones, una vez incorporada toda la plantilla, se descubre la confusión y se confirma con la empresa especializada que ya no es posible recuperar la información del servidor.

Se traslada la situación a Central, quien urgentemente desplaza a personal de tecnología, seguridad, y de otras áreas, así como a su DPO.

## —5.2.1. Caso 05.01 – Borrado accidental de datos personales - Número reducido de clientes con posibilidad de recuperación.

Debido a que la sucursal era de reciente creación, únicamente se disponía de datos de menos de 50 clientes. Los datos eran relativos a clientes que habían puesto su vivienda en venta o alquiler, así como clientes interesados en adquirir vivienda.

Tras una primera evaluación, se concluye que toda la información borrada está en correos electrónicos o en documentación en papel, por lo que puede ser recuperada y volcada manualmente a la aplicación de "Inmo_Gestión".

Se decide crear un equipo de recuperación que se encargue de esta tarea, la cual se estima que esté lista en una semana.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | La brecha no supone riesgo para los derechos y libertades de las personas, ya que la información pudo ser recuperada en un breve plazo, y el número y tipología de datos es limitado. | |

## —5.2.2. Caso 05.02 – Borrado accidental de datos personales - sin posibilidad de recuperación.

A pesar de ser una sucursal de reciente creación, ya se disponía de una cartera significativa de alrededor de 1.000 clientes. Entre los clientes constaban futuros vendedores que habían puesto a la venta su vivienda a través de la inmobiliaria, 50 clientes que estaban en trámites de finalizar la operación de compra-venta, clientes cuya reforma estaba siendo gestionada por la inmobiliaria.

Tras realizar la evaluación de los datos afectados, se concluye que, aunque la mayor parte de la información borrada puede ser recuperada de correos electrónicos o de documentación en papel, la información referente a las operaciones de compra-venta únicamente se almacenaba en la aplicación "Inmo_Gestión".

Se decide crear un equipo que se encargue de regenerar la información que pueda ser recuperada de correos electrónicos o de documentación en papel, la cual se estima que esté lista en una semana.

En cuanto a los datos que no pueden ser recuperados, se considera que los 50 clientes que estaban en trámites de finalizar la operación de compra-venta pueden tener un perjuicio económico debido al retraso en la finalización de dichas operaciones motivada por el borrado accidental de sus datos.

Con el asesoramiento del DPO, se decide declarar la violación de datos ante la AEPD y comunicar estos 50 clientes.

Se crea un equipo que se encargue de contactar telefónicamente con cada uno de los 50 clientes que estaban en trámites de compra-venta, para informarles de lo sucedido, describir las consecuencias de la violación, describir las medidas adoptadas para remediar la violación y mitigar los posibles efectos, entre ellas el pedirles la información para poder continuar con los trámites de la compra-venta. Se estima que se conseguirá finalizar la recuperación de esta información en tres semanas.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Algunas de las personas afectadas, debido al tipo de datos afectados podrían sufrir un perjuicio económico (podrían sufrir un retraso significativo en la operación de compra-venta de su vivienda). | |

# 6 CASO 06 - BRECHA DE SEGURIDAD EN TU PROVEEDOR EN LA NUBE

## 6.1 Descripción del caso práctico

La empresa ACME se dedica al transporte nacional de pasajeros, su forma jurídica es la de entidad pública empresarial, organismo público de los previstos en el artículo 103 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y se halla adscrito al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (MITMA). Tiene personalidad jurídica propia y diferenciada de la del Estado, plena capacidad jurídica y de obrar para el cumplimiento de sus fines, patrimonio y tesorería propios.

Tiene datos de más de dos millones de clientes que han viajado con ACME en los últimos dos años y cerca de 5 millones de registros de clientes históricos (de hasta ocho años atrás). Principalmente, el conjunto de datos se encuentra en la plataforma de Gestión de Relaciones con los clientes o en, por sus siglas en inglés, su CRM.

El CRM tiene conexión con la plataforma de venta y con la plataforma de marketing. En el CRM se almacenan datos tales como: Identificación de cliente (nombre y apellidos, DNI, fecha nacimiento), identificación de tarjeta de fidelización (ID de la tarjeta), datos de contacto (teléfono, email), compras realizadas, operaciones con puntos e interacciones con postventa y preventa, gustos (ventanilla o pasillo) y necesidades relacionadas con el viaje (necesidades especiales de comida o de accesibilidad).

La empresa ACME contrató hace once meses a la compañía PROVEEDOR1 para que substituyera la plataforma CRM existente a una nueva en formato XaaS (Todo como servicio), es decir no sólo el CRM como PaaS (Plataforma como Servicio), sino todos los servicios TIC relacionados con la provisión del CRM (sistemas, comunicaciones, seguridad, soporte, etc.).

PROVEEDOR1 como parte de su oferta y en respuesta a las especificaciones técnicas de ACME, decidió diseñar el servicio a su cliente mediante servicios de sistemas de información en la nube; en concreto en una arquitectura de plataforma redundada multinube. Eligió esta arquitectura, apoyándose en los proveedores NUBE1 y NUBE2 a fin de garantizar tanto la disponibilidad, como la reducción de parte del riesgo de costes asociados a procesamiento y almacenamiento.

El cliente ACME, en el acto de firma del contrato, aceptó como encargado del tratamiento a PROVEEDOR1 y, como subencargados del tratamiento, tanto a NUBE1, como a NUBE2.

ACME había realizado tanto en el momento de definir las especificaciones técnicas como en el del diseño definitivo de la solución a implantar por PROVEEDOR1, los análisis de riesgos de seguridad y evaluación de impacto. Tomó y también exigió a PROVEEDOR1, las adecuadas medidas organizativas, procedimentales, humanas y técnicas derivadas de su análisis. Entre ellas, y no limitadas a ellas, se encuentran:

# 1. Directamente en ACME

- Comité de privacidad, con representación de partes de interés en esta materia (DPD, comercial, postventa, legal, RRHH, Responsable de Seguridad, comunicación -externa e interna-).
- Comité de Seguridad de la Información, con vocales de las partes con interés en ciberseguridad (Responsable de seguridad, legal, DPD, Dirección TIC, representantes diferentes área de negocio).
- Delegado de Protección de Datos (DPD) y su oficina de apoyo
- Responsable de Seguridad (de la información, RSEG) y su oficina de apoyo.
- Identificación de obligaciones legales en materia de información RGPD y LOPDyGDD, así como el Esquema Nacional de Seguridad (por estar en el ámbito subjetivo del RD 40/2015).
- Servicio interno de CERT (Grupo de respuesta a ciberincidentes). Incluye especialistas en gestión de incidentes, analistas de información -interna y fuentes públicas- y analistas de malware entre otros perfiles profesionales.
- Cuerpo normativo: Política de Seguridad, normas, procedimientos e instrucciones de seguridad.
- Procedimientos de Gestión de incidentes de seguridad (Detección, tratamiento, reacción, recuperación y comunicación a autoridades de control) que incluyen la cooperación con autoridades de control, fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y cadena de suministro. En este procedimiento se contempla en qué circunstancias se deben enviar las comunicaciones por correo con copia a tercera parte para certificación de contenidos.
- Está en posición de un Ciberseguro, con una franquicia de 300.000 euros y una cobertura en servicios profesionales (técnicos de sistemas, de gestión de incidentes, legales, …) de hasta 30 millones de euros.

## 2. Requerido a PROVEEDOR1

- Debe disponer formalmente de un Marco Normativo en materia de ciberseguridad.
- Debe disponer de las certificaciones de seguridad: ISO 27001:2017 y del ENS nivel alto o medio, para el alcance del conjunto de los servicios que le preste el PROVEEDOR1 (consecuencia del segundo párrafo del apartado segundo de la disposición adicional primera de la LOPDyGDD)
- Debe realizar su propio análisis de riesgo a su arquitectura técnica y evaluación de impacto a los tratamientos de carácter personal que deberán llevar a cabo conforme a las especificaciones técnicas, todo ello como paso previo a la oferta (y así considerar en la misma los gastos de los controles y tratamientos). Posteriormente, una vez firmado el contrato y definido todos los "flecos" previos a la implantación, deberá realizar un nuevo análisis de riesgo y evaluación de impacto.
- Debe aplicar las medidas de seguridad derivadas de los análisis. Entre ellas, y sin limitarse a las mismas:

  Trazabilidad en sus servicios.

  Auditorías por un tercero acreditado, cada dos años.

  Posibilidad de ser auditado por ACME (muy excepcionalmente).

  Colaboración en incidentes de seguridad con ACME (Inmediata notificación a ACME -menos de 24 horas de tener indicios claros de brecha-, aportación de cuanta información le sea requerida por ACME, sus autoridades de control y fuerzas y cuerpos de seguridad del estado).
- Debe designar un Punto de contacto de seguridad, como responsable de todos los aspectos de seguridad de la provisión de servicios que le han sido contratados.
- Debe identificar al DPD de PROVEEDOR1.
- Debe identificar a los subencargados del tratamiento y hacerles partícipes efectivos de las mismas obligaciones que le han sido impuestas en el contrato con ACME.

01 de agosto : se hace público, en un grupo de Telegram y a través de la publicación de un empleado de una compañía de servicios que trabaja para el proveedor de servicios en la nube NUBE1, que dicho proveedor ha tenido una importante brecha de seguridad.  El área de ciberinteligencia del CERT de ACME notifica al Responsable de Seguridad (en adelante RSEG ACME) esta información sin confirmar.

De inmediato, RSEG ACME se pone en contacto telefónico con el punto de contacto de seguridad de PROVEEDOR1 (en adelante POCSEG PROVEEDOR1) para verificar o desmentir la información indirecta que ha recibido. El proveedor indica, que se está investigando la incidencia a fin de identificar si se trata de un mal funcionamiento del sistema o si es un incidente (de seguridad).

03 de agosto: POCSEG PROVEEDOR1 comunica telefónicamente que su proveedor de infraestructura en la nube NUBE1, ha sufrido la explotación de una vulnerabilidad crítica en los gestores de máquinas virtuales. Por los logs se determina que la IP origen del incidente, son externas a la organización y el incidente se produjo a las 03:45 del día anterior.  La explotación de la vulnerabilidad ha podido provocar el robo de un conjunto de credenciales de acceso de cuentas de administrador de los gestores de virtualización. Probablemente, entre el listado de credenciales exfiltradas figuran las credenciales de los administradores de PROVEEDOR1 de las máquinas virtuales y servicios de base de datos alojados en NUBE1 y que forman parte de la infraestructura con la que presta servicio ACME.

POCSEG PROVEEDOR1 confirma que NUBE2 dispone de otra tecnología de virtualización y no se ha visto afectada. Han tomado la acción de resetear todas las cuentas de administrador, bloqueando las no esenciales y disponiendo de nuevas alertas de uso de dichas credenciales en la plataforma.

POCSEG PROVEEDOR1 informa que se han puesto en conocimiento de la Policía Nacional los hechos.

RSEG ACME indica en la llamada telefónica con POCSEG PROVEEDOR1 que la comunicación y posteriores acciones se haga conforme al procedimiento acordado de notificación y gestión de incidentes en PROVEEDOR1 y/o en su cadena de suministro.

POCSEG PROVEEDOR1 envía un email con certificación de contenido por tercera parte a RSEG ACME, conteniendo un breve informe de lo ya comunicado verbalmente. Esa información contiene un ID de referencia, una descripción del incidente, información temporal del momento de descubrimiento, una evaluación de impacto global y particularmente de impacto para ACME. Detalla las medidas de contención y las acciones que emprende para remediar y en cuanto sea posible recuperar los servicios de ACME1, si estos han sido afectados. También aporta los datos de contacto de POCSEG NUBE1.

El informe, como suele ser habitual en las primeras horas, es vago y no afirma, ni desmiente con rotundidad si ha habido uso o no de las credenciales y mucho menos si ha habido exfiltración de las mismas y de los datos de clientes. Tampoco se ha identificado el vector de entrada, si bien el vector de explotación parece que se confirma (la vulnerabilidad crítica citada).

RSEG ACME, inicia su procedimiento de gestión de incidentes, particularizándose su gestión en incidentes de la cadena de suministro con probable afectación de sistemas en los que se tratan datos de carácter personal.

Registra en la plataforma de gestión de incidentes de ACME (RTIR) tanto la información recibida por correo, como la telefónica, así como la información que sea de interés para la gestión; la cual está identificada en el procedimiento de gestión:  contratos, detalle de arquitecturas, análisis, etc. Responde a POCSEG por el mismo medio (correo certificado por tercera parte) indicándole que se realizarán reuniones telemáticas de puesta al día y toma de decisiones, a las 10 AM y a las 18 PM todos los días, hasta que se determine una cadencia diferente de seguimiento. También se harán reuniones fuera de las programadas si la situación lo requiere. Las reuniones serán grabadas.

RSEG ACME informa preventivamente al DPD y ambos convocan a una reunión telemática a los Comités de Privacidad y Seguridad, para informarles de una posible situación de incidente de nivel medio o alto, con afectación de datos de carácter personal. También informa al proveedor del ciberseguro, todo como medida preventiva.

RSEG ACME abre incidente con el CCN-CERT, pues con independencia del acceso a datos de carácter personal, se dan las circunstancias que aconsejan informar del incidente al CCN, si bien en su comunicación no se valora ni la extensión ni el impacto y se queda a la espera de actualizaciones de situación.

El DPD decide no comunicar a la AEPD; pues no es que aún no tenga confirmación de acceso no autorizado a las BBDD de clientes, sino tan siquiera PROVEEDOR1 tiene indicios de ese posible acceso no autorizado a las BBDD.

04 de agosto: POCSEG PROVEEDOR1 informa sin concretar si sus cuentas de administración (las de PROVEEDOR1) han sido reveladas al atacante. También informa de las medidas de gestión del incidente que están adoptando (análisis de registros, reseteo de contraseñas, habilitación de doble factor o generación de alertas, entre otras).

## 6.2. VALORACIÓN DE LA BRECHA

**A partir de este momento y en función de los distintos resultados que se van obteniendo y/o produciendo, se pueden dar distintas situaciones que afectarán de manera directa a la valoración de la brecha.**

## —6.2.1. Caso 06.01 – Brecha de seguridad en tu proveedor en la nube – Plataforma dedicada

En este caso en las Especificaciones Técnicas de ACME del servicio a ofertar por PROVEEDOR1 y el posterior contrato de prestación de servicios, indicaban que los servicios de Negocio objeto del contrato se proveerán desde una plataforma dedicada a ACME, sin compartición ni HW, ni SW de la misma con otros clientes.

De este modo, a partir del 4 de agosto cuando POCSEG PROVEEDOR1 informa sin concretar si sus cuentas de administración (las de PROVEEDOR1) han sido reveladas al atacante y de las medidas de gestión del incidente que están adoptando (análisis de registros, reseteo de contraseñas, habilitación de doble factor o generación de alertas, entre otras), al tener una plataforma dedicada, tanto PROVEEDOR1 como ACME podrán ejercer una mayor dirección y gestión del incidente.

ACME ejercerá el liderazgo de seguimiento del incidente y lo hará directamente sobre el proveedor que ha tenido la hipotética brecha; es decir, sobre PROVEEDOR1.

Incluso ACME a través de su ciberseguro, o con los medios propios de su CERT, podrán colaborar en los trabajos de gestión del incidente en la plataforma de PROVEEDOR1 o incluso si el contrato se lo permite, verificar los mismos con trabajo de campo con recursos puestos a disposición por la aseguradora.

Continuando con las investigaciones, el 06 de agosto el PROVEEDOR1 confirma que:

- El vector de entrada fue un phishing a un Administrador de la infraestructura global suya.
- Con las credenciales reveladas accedieron por VPN y explotaron la vulnerabilidad crítica ya citada.
- Mediante dicha explotación lograron acceder y exfiltrar el conjunto de credenciales del grupo de Administradores de la infraestructura.
- Con rotundidad manifiestan que, tras la revisión de los sistemas de trazabilidad, las credenciales de los administradores que administran la plataforma dedicada para ACME, no han sido utilizadas en los sistemas de dicha plataforma.
- El sistema de identidad de usuarios dentro del CRM no ha sido violentado.
- Se han verificado los accesos a las bases de datos (BBDD) de clientes de ACME y tan sólo se han realizado desde la aplicación CRM, por usuarios finales de ACME, desde las IPs de ACME y que en ningún caso el análisis de comportamiento ha identificado anomalías en el acceso a las BBDD desde CRM, el Sistema o sistemas auxiliares como copias de seguridad o sistemas de transferencia de ficheros.

Ese mismo día, el RSEG informa al DPD de que no ha existido brecha de datos de carácter personal de clientes y ambos comunican a los respectivos comités el cierre de actuaciones.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | Tras las investigaciones realizadas se pudo confirmar que no había habido brecha de datos personales. | |

## —6.2.2. Caso 06.02 – Brecha de seguridad en tu proveedor en la nube – Plataforma pública

En este caso el contrato estipulaba que la plataforma que presta directamente el servicio de Negocio a ACME por PROVEEDOR1, es una plataforma pública, compartida por NUBE1 con otros clientes.

De este modo, el día 04 de agosto cuando POCSEG PROVEEDOR1 informa sin concretar si sus cuentas de administración (las de PROVEEDOR1) han sido reveladas al atacante e informa de las medidas de gestión del incidente que están adoptando (análisis de registros, reseteo de contraseñas, habilitación de doble factor o generación de alertas, entre otras), al ser una plataforma pública, la gestión y comunicación se complica al ser un incidente de la cadena de suministro de nuestro proveedor; el cual, es el tomador y cliente del contrato con NUBE1.

En este caso nos solemos encontrar que la instancia que da servicio a ACME comparte registros con otras instancias de otros clientes. En este caso, la toma de decisiones que favorezcan la agilidad, concreción y dedicación a PROVEEDOR1 por NUBE1, será mucho menor.

Cuestiones como migraciones de versiones para solventar otras vulnerabilidades que pudieran extender el problema pueden verse comprometidas por necesidades e intereses diferentes de los diferentes clientes que comparten infraestructuras.

Además en este caso el liderazgo de las gestiones sobre el proveedor de la plataforma afectada le corresponde a PROVEEDOR1.

Continuando con las investigaciones, el PROVEEDOR1, a través del POCSEG informa a RSEG que NUBE1 sigue investigando y que debe entender que hacen todo lo posible, pero NUBE1 tiene a más de cien clientes en una situación similar a ACME y están desbordados. NUBE1 ha identificado el acceso no autorizado al repositorio de credenciales del grupo de administradores, pero no le es posible confirmar ni desmentir el acceso no autorizado a la BBDD de ACME.

Ese mismo día RSEG y DPD, junto con los respectivos comités en sesión conjunta, intercambian opiniones y valoraciones de la situación. El DPD decide, como medida de transparencia, comunicar a la AEPD con la información que tienen hasta el momento y sin poder valorar el impacto a los datos de los interesados.

A pesar de las reuniones diarias, no hay avances hasta el día 15 de agosto, en el que el PROVEEDOR1, indica que NUBE1 por la estructura compartida de fichero de registros de accesos que tiene, junto por la arquitectura de acceso común de clientes, no puede, ni podrá, confirmar o desmentir un acceso ilegitimo a la BBDD de clientes de ACME a raíz del ciberincidente.

De este modo, de cara a la valoración se confirmó que, con las medidas técnicas adoptadas, la disponibilidad no se ha visto comprometida. Ahora bien, la confidencialidad e integridad sí se han visto comprometidas pues no se ha podido garantizar que no hayan sido utilizadas las credenciales de los administradores PROVEEDOR1 y en consecuencia no se puede garantizar que las credenciales de los administradores de la aplicación del CRM no hayan sido utilizadas o las de administración de la base de datos.

RSEG informa al DPD y estos a sus comités, decidiendo:

- DPD comunicará a la AEPD de las circunstancias apuntadas por NUBE1 a PROVEEDOR1, aportando el informe del RSEG.
- RSEG comunicará al CCN-CERT la situación actualizada y las medidas que se adoptarán.
- Se decide habilitar el comité de crisis y abordar desde este la comunicación a los clientes de ACME de la brecha y de las acciones emprendidas, así como de los cauces de comunicación y reclamación
- Entre otras medidas, se realizará un reseteo masivo de credenciales de clientes y se forzará al uso de doble factor de verificación.
- Dado que no se puede saber el alcance de cuentas y datos exfiltrados, se asumirá que ha sido al conjunto global de datos de clientes activos, así como históricos: 12 millones de clientes en total.
- Con el apoyo de jurídico se notifica el siniestro al tenedor del ciberseguro.

De este modo, el resultado de la valoración de la brecha en lo que respecta a la comunicación al regulador y los afectados es la siguiente:

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Jusitificación principal: | Se confirma que por la estructura compartida de fichero de registros de accesos que tiene, junto por la arquitectura de acceso común de clientes, no se puede confirmar que no se ha producido un acceso ilegitimo a la BBDD de clientes de ACME a raíz del ciberincidente. | |

# 7 CASO 07 - BRECHA RELACIONADA CON EL PAPEL

Es necesario tener presente en todo momento que el papel puede contener información de carácter personal que debe ser adecuadamente protegida.

El carácter físico del mismo hace que los controles sean muy diferentes a los controles implantados en los sistemas informáticos, pero no por ello menos importantes.

En el presente apartado se mostrarán distintas situaciones con el objetivo de mostrar tipologías muy variadas de incidentes pero en las que en todas ellas se ha visto afectada información física en papel.

## 7.1 Descripción del caso práctico

En un centro médico donde el tratamiento de datos personales es relevante y donde gran parte de la información contiene información de salud, se pueden presentar diversas situaciones que pueden derivar en brechas de datos de carácter personal.

Además, en general, el sector médico-asistencial, tanto grandes centros médicos como médicos que también dan soporte a aseguradoras privadas, todavía sigue moviendo grandes cantidades de papel, lo que puede derivar en incidentes de muy variada tipología.

En estos casos se analiza la situación en el que se ha producido la pérdida o robo de un porta- documentos de un médico con información personal / expedientes / valoraciones médicas/ … pero que puede haberse producido de forma muy variada.

En particular, se trata desde la pérdida de una documentación que hace difícilmente identificable al paciente hasta el caso de robo de esa información claramente personal por otro paciente mientras estaba en el box de un médico esperando a ser atendido tras anestesia local, pasando por situaciones como que la impresora está fácilmente accesible al alcance de terceros o por problemas técnicos se llena el buffer de memoria e imprime los documentos en varios momentos, quedando accesibles sin recoger.:

## 7.2 VALORACIÓN DE LA BRECHA

A la hora de realizar la valoración de la brecha hay determinados aspectos que impactan en el análisis de esta:

- Controles durante el proceso de destrucción: Cuando una información con datos sensibles es impresa, quien lo hace a continuación debe preocuparse por cómo se destruye, en su completitud.

- Actores implicados: las personas que se ven involucradas en la brecha, así como las asociadas a la detección influyen directamente en muchas ocasiones en la valoración de la brecha. Por ejemplo, una negligencia del proveedor que se dedica exclusivamente a destruir los datos, un error no intencionado del personal de limpieza, la visualización por un tercero ajeno (recordemos que la mera visualización ya es tratamiento en el RGPD), un acto ilícito por otro paciente o un fallo en la impresora entrañan distintas evaluaciones de riesgo. En los proveedores deberemos ver si los contratos reflejan bien este tipo de fallos y sus consecuencias. En el caso de la impresora es un riesgo probable fruto de un envío importante de documentación, ahí por tanto ya debemos tomar otras medidas.

- La intencionalidad: este aspecto influye significativamente a la hora de realizar la valoración de la brecha. No es lo mismo que la persona que detecta un fallo lo comunique para que se subsane, que otra persona que justamente acceda a información de manera ilícita para extorsionar al responsable a cambio de su devolución.

## —7.2.1. Caso 07.01 – Inadecuada destrucción del papel

En esta ocasión, el médico envía la información a la administrativa para que la imprima porque no tiene impresora en su puesto de trabajo. La administrativa la imprime y la deja en su mesa.

El médico utiliza la información para una valoración con el paciente y luego la deja en un contenedor de destrucción confidencial para que un proveedor la destruya convenientemente garantizando la seguridad de la información.

El proveedor en su manipulación no lo destruye adecuadamente y esto hace que la información sea recuperada del vertedero por un operario que procede a denunciarlo a la AEPD.

Tras analizar la situacion y solicitar explicaciones al proveedor sobre la destrucción llevada a cabo, se confirma que, por un error en el proceso de destrucción la información procedente del hospital no fue adecuadamente destruida. Haciendo una estimación de los posibles datos afectados, se determina que podrían ser más de 50 expedientes con datos de salud.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Jusitificación principal: | No se tiene la certeza del volumen de datos afectados y se ha perdido el control sobre dicha información, teniendo evidencias de que ha podido estar al alcance de terceros no autorizados. | |

## —7.2.2. Caso 07.02 – Documentos en vía pública

En esta ocasión el médico imprime la información de salud del paciente, la consulta y posteriormente la deja en la papelera normal, no destructora. El personal de limpieza de una empresa externa vacía las papeleras en un contenedor de la calle, el contenedor del papel está lleno y lo deja apoyado fuera en la acera.

Un viandante ve los porta- documentos, entra al centro médico y pone una queja por no mantener las debidas medidas de protección adecuada.

Tras hablar con el viandante se identifican que son 10 los expedientes que estaban en el contenedor, se confirma que no ha accedido a los datos y que no va a realizar ningún uso de los mismos. En cualquier caso, se desconoce el tiempo que la documentación ha podido estar accesible a terceros y si algún viandante más ha podido tener acceso al mismo.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Jusitificación principal: | Ausencia de control sobre 10 expedientes con información de salud. No se ha podido evidenciar que no ha estado accesible a terceros no autorizados. | |

## —7.2.3. Caso 07.03 – Envío de información a destinatario incorrecto

En este caso el médico imprime la información de salud del paciente, tras la consulta el paciente solicita que le envíe esa y otra información sobre su historia clínica a su domicilio para tener una copia. El médico prepara toda la información y la deja depositada para su envío por el proveedor de mensajería habitual.

ÉEste, por un error, la deja en el buzón de otro vecino que no dice nada. Meses más tarde el paciente vuelve a solicitar la información. El centro médico no entiende qué ha podido suceder y lo vuelve a enviar.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | No se tiene control de la información y existe riesgo para los derechos y libertades del afectado. | |

## —7.2.4. Caso 07.04 – Robo de documentación con extorsión

En este caso el médico imprime la información de salud de varios pacientes que va a visitar a lo largo de la mañana y los deja sobre su mesa.

En su box atiende a varios pacientes citados de forma simultánea, mientras va a atender a uno y ponerle anestesia, el otro avezado se hace con información médica de terceros pacientes que estaban citados ese día. El médico detecta que faltan papeles impresos. El infractor contacta con la compañía aseguradora para la que trabaja ese médico y amenaza con publicar la información si no se le paga el dinero que solicita.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | La información está en poder de terceros que la está utilizando con un fin ilícito. | |

## —7.2.5. Caso 07.05 – Documentos en impresora accesible

En este caso el médico imprime toda la información médica que le ha solicitado el paciente. Al ser archivos pesados y numerosos la impresora imprime una primera tanda, se llena el buffer y posteriormente imprime la segunda tanda. El médico no se da cuenta de esa segunda parte. La impresora está en una zona de paso, uno de los que estaban en espera de ser atendidos en la recepción se percata de que de repente esa impresora empieza a sacar documentación por su bandeja y la recoge. Tras visualizar la información, se la deja en la recepción avisando de lo sucedido para que subsanen ese riesgo o fallo técnico.

Se confirma que la información no ha estado accesible a ninguna otra persona y la persona que lo ha recabado confirma que sólo ha visto de qué se trataba y que no iba a hacer uso de la misma, todo lo contrario, proactivamente y para evitar riesgos y accesos no autorizados es por lo que lo ha remitido a la recepción.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Jusitificación principal: | Se ha confirmado que no existe riesgo al haberse podido recuperar la información y confirmar que no ha sido accedida por terceros no autorizados. | |

# 8 CASO 08 - BRECHA DE SEGURIDAD OCASIONADA POR UN ERROR HUMANO EN EL SISTEMA DE ENVÍO DE COMUNICACIONES A CLIENTES.

Este tipo de brechas es común en muchas empresas, debido a que los empleados son los eslabones más débiles en una brecha de seguridad. Por ello es muy importante que estén formados en ciberseguridad y privacidad, para que en la medida de lo posible intentemos prevenir este tipo de brechas que son ocasionadas por errores humanos.

## 8.1 Descripción del caso práctico

La empresa SEGUROS es una mediadora de seguros que a través de sus gestores ayuda a sus clientes a gestionar diferentes seguros con diferentes compañías.

- 13 de marzo: un cliente, CLIENTE1, solicita por teléfono a su gestor el envío de toda la documentación contractual relacionada con su seguro a su correo electrónico.
- 21 de marzo: tras varios días reclamándoselo el gestor, que tiene una elevada carga de trabajo, busca al cliente en la base de datos de la entidad por su nombre y apellidos. Pero, a causa de las prisas, selecciona el correo electrónico de otro cliente de la compañía, con el mismo nombre, aunque distinto documento de identificación, CLIENTE2, remitiendo la documentación solicitada por el CLIENTE1 al correo electrónico del CLIENTE2.
- 28 de marzo: el empleado tiene conocimiento del error una semana después ante la notificación del CLIENTE2. Ante esta situación:
  - Le indica a dicho cliente que proceda a eliminar la documentación enviada.
  - Notifica la incidencia a su superior quien pone en conocimiento del DPD esta circunstancia.
  - Envía la documentación a la dirección correcta del solicitante.

## —8.2.1. Caso 08.01 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de información de un cliente a otra persona de manera errónea

El CLIENTE1 tiene contratado un seguro de automóvil y el empleado remite por correo electrónico sus condiciones particulares y generales al CLIENTE2.

En las condiciones particulares de la póliza se contienen los siguientes datos: nombre y apellidos, DNI, fecha de nacimiento, número de teléfono, email, dirección, datos del vehículo (matricula y marca), precio y coberturas de la póliza, cuenta bancaria de cargo.

Al tratarse de un envío de datos de un cliente a otro, por un error humano, la brecha se categoriza como brecha de confidencialidad ya que supone acceso a datos personales por parte de personas no autorizadas.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes. Un aspecto importante para tener en cuenta como agravante del riesgo potencial es si el tratamiento que ha sufrido la brecha se realiza sobre datos de personas que pertenecen a un colectivo especialmente vulnerable, como pueden ser menores de edad, supervivientes de violencia de género, de acoso o situaciones similares. En este caso no se ha visto afectado el perfil de personas físicas especialmente vulnerables.

El volumen de clientes afectados es 1, y la brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales y el riesgo de usurpación de identidad, aunque el riesgo es bajo ya que sólo se han visto afectados datos de un individuo, y se contactó con el CLIENTE2 de inmediato para pedirle la eliminación de los datos.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia del acceso o uso de datos por el CLIENTE2 con otros fines. En este caso, la probabilidad es baja ya que se han comunicado los datos a 1 cliente, y el CLIENTE2 confirmó la eliminación de los datos recibidos del CLIENTE1, así como el no uso de la información para otro fin.

Por último, es necesario determinar el nivel de severidad, y para ello debe tenerse en cuenta el daño que se puede producir al materializarse las consecuencias identificadas. En este caso el nivel de severidad asociado al riesgo identificado de usurpación de identidad es bajo (las personas no se verán afectadas o se podrían encontrar con algunos inconvenientes que superarán sin problema).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | No es necesario notificar debido al volumen y a la probabilidad de ocurrencia, ya que se ha confirmado la eliminación de los datos y el no uso de la información para otros fines. | |

## —8.2.2. Caso 08.02 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de información sensible a destinatario incorrecto

El cliente solicitante tiene contratado un seguro de salud y el empleado remite por error sus condiciones particulares y cuestionario de salud a otro cliente.

En el cuestionario de salud se contienen datos de salud del cliente y en las condiciones particulares las exclusiones de la póliza derivadas de las patologías notificadas en el cuestionario de salud, así como nombre y apellidos, DNI, fecha de nacimiento, número de teléfono, email, dirección, precio de la póliza y cuenta bancaria de cargo.

Al tratarse de un envío de datos de un cliente a otro, por un error humano, la brecha se categoriza como brecha de confidencialidad ya que supone acceso a datos personales por parte de personas no autorizadas.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes. Un aspecto importante para tener en cuenta como agravante del riesgo potencial es si el tratamiento que ha sufrido la brecha se realiza sobre datos de personas que pertenecen a un colectivo especialmente vulnerable, como pueden ser menores de edad, supervivientes de violencia de género, de acoso o situaciones similares. En este caso no se ha visto afectado el perfil de personas físicas especialmente vulnerables.

El volumen de clientes afectados es 1, y la brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales y el riesgo de usurpación de identidad, ya que hay que tener en cuenta que los datos han llegado a un solo cliente, y éste ha sido contactado para que los eliminara y no los utilizara para ningún otro fin.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia del acceso o uso de datos por el CLIENTE2 con otros fines. En este caso, la probabilidad es baja ya que se han comunicado los datos a únicamente a un cliente.

Por último, es necesario determinar el nivel de severidad, y para ello debe tenerse en cuenta el daño que se puede producir al materializarse las consecuencias identificadas. En este caso el nivel de severidad asociado al riesgo identificado de usurpación de identidad es medio (las personas pueden enfrentar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | No es necesario notificar debido a que se ha visto afectado un único individuo, y la probabilidad es baja, además el CLIENTE2 ha confirmado la eliminación de la información recibida | |

## —8.2.3. Caso 08.03 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de toda la cartera de clientes

El empleado ante solicitudes muy similares de otros clientes decide remitirle al CLIENTE1 toda su cartera, compuesta por 1.000 clientes, la información contractual por correo electrónico.

El empleado enlaza erróneamente la documentación con los clientes de tal forma que envía de forma errónea la comunicación correspondiente a 1.000 clientes.

Por error envía la documentación asociada a un seguro de salud (cuestionario y condiciones particulares) de un mismo cliente a toda su cartera.

Al tratarse de un envío de datos de un cliente a otro, por un error humano, la brecha se categoriza como brecha de confidencialidad ya que supone acceso a datos personales por parte de personas no autorizadas.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes. Un aspecto importante para tener en cuenta como agravante del riesgo potencial es si el tratamiento que ha sufrido la brecha se realiza sobre datos de personas que pertenecen a un colectivo especialmente vulnerable, como pueden ser menores de edad, supervivientes de violencia de género, de acoso o situaciones similares. En este caso no se ha visto afectado el perfil de personas físicas especialmente vulnerables.

El volumen de clientes afectados es 1000, y la brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales y el riesgo de usurpación de identidad, el riesgo de que se materialice la brecha es alto, ya que el volumen es mayor, y aunque se le ha enviado al CLIENTE1 un correo pidiendo el borrado de los mismos, éste no lo ha confirmado.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia del acceso o uso de datos por el CLIENTE1 de los datos de los otros 1000 clientes, con otros fines. En este caso, la probabilidad es alta ya que se han comunicado los datos de 1000 clientes, y no se ha obtenido confirmación de borrado de los datos por parte del CLIENTE1.

Por último, es necesario determinar el nivel de severidad, y para ello debe tenerse en cuenta el daño que se puede producir al materializarse las consecuencias identificadas. En este caso el nivel de severidad asociado al riesgo identificado de usurpación de identidad es medio (las personas pueden enfrentar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Se ven afectados 1000 individuos, y hay datos de salud, por lo que la probabilidad de ocurrencia es alta, y no se ha recibido confirmación del borrado de los datos por parte del CLIENTE1. | |

## —8.2.4. Caso 08.04 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío por canal seguro

El empleado ha recibido formación en privacidad por lo que tiene claro que para enviar documentación contractual con datos de salud por correo electrónico debe hacer uso de un canal seguro.

Así incluye la documentación en el repositorio Owncloud de la Entidad y envía un correo electrónico que contiene el enlace al repositorio indicándole que para acceder deberá incluir la contraseña enviada a su número de teléfono.

El correo electrónico es enviado de forma errónea a otro cliente, sin embargo, éeste no puede acceder al repositorio y por extensión a la documentación, puesto que la contraseña ha sido enviada de forma correcta al móvil del solicitante.

Al tratarse de un envío de datos de un cliente a otro, por un error humano, la brecha se categoriza como brecha de confidencialidad ya que supone acceso a datos personales por parte de personas no autorizadas.

Además, los datos fueron enviados de forma segura mediante canal cifrado de tal forma que en este caso las consecuencias de la brecha quedan prácticamente mitigadas anulando los riesgos derivados del incidente.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes. Un aspecto importante para tener en cuenta como agravante del riesgo potencial es si el tratamiento que ha sufrido la brecha se realiza sobre datos de personas que pertenecen a un colectivo especialmente vulnerable, como pueden ser menores de edad, supervivientes de violencia de género, de acoso o situaciones similares. En este caso no se ha visto afectado el perfil de personas físicas especialmente vulnerables.

El volumen de clientes afectados es 1, y la brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales y el riesgo de usurpación de identidad.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia del acceso o uso de datos por el CLIENTE2 con otros fines. En este caso, la probabilidad es casi nula, ya que los datos se enviaron por canal seguro y además, están cifrados.

Por último, es necesario determinar el nivel de severidad, y para ello debe tenerse en cuenta el daño que se puede producir al materializarse las consecuencias identificadas. En este caso el nivel de severidad asociado al riesgo identificado de usurpación de identidad es medio (las personas pueden enfrentar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | No es necesario notificar porque al estar los datos cifrados, sólo pueden acceder a los mismos las personas que dispongan de la contraseña, por lo que se anulan las probabilidades de ocurrencia y también se mitigan los riesgos. | |

# 9 CASO 09 – BRECHA DE SEGURIDAD POR FALTA DE LEGITIMACIÓN.

Este tipo de brecha es causada por el uso de datos personales de clientes, que han sido recogidos con una finalidad diferente y, por tanto, el tratamiento de los datos personales se basa en una legitimación clara y específica. Un tratamiento de datos nunca puede basarse en dos o más legitimaciones. Únicamente puede estar basado en una legitimación, que es la que marca lo que se puede hacer o no con esos datos y bajo qué circunstancias.

## 9.1 Descripción del caso práctico

La empresa VIDA es una compañía dedicada a la venta online de productos para el hogar, o para hacer más fácil la vida de las personas.13 de marzo: un cliente, CLIENTE1, solicita por teléfono a su gestor el envío de toda la documentación contractual relacionada con su seguro a su correo electrónico.

- 05 de mayo: el equipo de clientes decide analizar los datos de las compras, perfilar a los clientes, e inferir datos de salud de éstos, para hacer llamadas a los clientes ofreciéndoles productos relacionados.
- 25 de junio: el equipo de experiencia cliente envía la encuesta de satisfacción a los clientes que han comprado en su web.
- 2 de julio: el equipo de marketing de VIDA decide revisar los datos de los clientes que han comprado, y les envían una comunicación comercial sin que los clientes hayan podido aceptarla.
- 3 de julio: un cliente remite una reclamación a la compañía alegando que se ha realizado un tratamiento de sus datos no autorizado.

## 9.2. VALORACIÓN DE LA BRECHA

**A la hora de realizar la valoración de la brecha y el impacto a los derechos y libertades de los individuos, uno de los principales aspectos que habrá que evaluar es si realmente se trataba de un tratamiento ilícito o sin base de legitimación asociada.**

**En función de lo que se haya realizado con los datos esta valoración será diferente pudiendo incluso concluirse que no se ha producido ningún tratamiento no autorizado y que todo el proceso se encontraba perfectamente adecuado a la normativa de protección de datos.**

## —9.2.1. Caso 09.01 – Uso de datos para fines diferentes infiriendo información de salud

La empresa VIDA almacena en su base de datos los productos que compran los clientes en su página web, para así tener un histórico y ver qué compran, hacer análisis y estadísticas, perfilando a los clientes. Hasta aquí, este tratamiento es correcto porque está adecuadamente informado en la política de privacidad y en las capas de información.

En la base de datos, se almacenan los siguientes datos: nombre, apellidos, email, teléfono, edad, sexo, datos de pago (hasheados), productos comprados, y fecha.

La empresa VIDA, cuando termina con el tratamiento anterior, analiza los datos y va perfilando a los clientes, es decir, si se compran unas muletas, VIDA asume que pueden llegar a necesitar otros productos para ausencia o restricciones de movilidad, y llama a los clientes para ofrecérselos.

En este caso, estamos ante una brecha de confidencialidad ya que supone acceso a datos personales, o asunción no legítima del estado físico y/o mental de una persona.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes. Un aspecto importante para tener en cuenta como agravante del riesgo potencial es si el tratamiento que ha sufrido la brecha se realiza sobre datos de personas que pertenecen a un colectivo especialmente vulnerable, como pueden ser menores de edad, supervivientes de violencia de género, de acoso o situaciones similares. En este caso puede haber menores, y también puede haber personas vulnerables, dependiendo de lo que hayan comprado, hay algunas cuestiones que se pueden inferir.

El volumen de clientes afectados es 500, y la brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales y uso de datos sin una legitimación adecuada, así como otros relacionados con su integridad física y moral.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia del acceso o uso de datos por los por la empresa VIDA para otros fines. En este caso, la probabilidad es muy alta porque se han visto afectados datos de 500 clientes, infiriendo información de salud.

Por último, es necesario determinar el nivel de severidad, y para ello debe tenerse en cuenta el daño que se puede producir al materializarse las consecuencias identificadas. En este caso el nivel de severidad asociado al riesgo identificado de tratamiento no legítimo de datos personales es medio (las personas pueden enfrentar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | No |
| Justificación principal: | Es necesario notificar al regulador ya que se están infiriendo y tratando datos de salud sin tener una legitimación adecuada. | |

## —9.2.2. Caso 09.02 - Envío de encuesta de satisfacción

La empresa VIDA almacena en su base de datos los productos que compran los clientes en su página web, para así tener un histórico y ver qué compran, hacer análisis y estadísticas, perfilando a los clientes. Hasta aquí, este tratamiento es correcto porque está adecuadamente informado en la política de privacidad y en las capas de información.

En la base de datos, se almacenan los siguientes datos: nombre, apellidos, email, teléfono, edad, sexo, datos de pago (hasheados), productos comprados, y fecha.

La empresa VIDA, cuando termina con el tratamiento anterior, analiza los datos y envía una encuesta de satisfacción a los clientes que han comprado en su página web con el fin de mejorar la experiencia de usuario, y la calidad de los productos que vende.

Además, los datos han sido tratados de manera adecuada, ya que el tratamiento está relacionado con un producto que han comprado en su web, por lo que no es una comunicación comercial, y, por tanto, no se necesita el consentimiento del cliente para hacer este tipo de comunicaciones, por tanto, no hay una brecha de ningún tipo.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes. Un aspecto importante para tener en cuenta como agravante del riesgo potencial es si el tratamiento que ha sufrido la brecha se realiza sobre datos de personas que pertenecen a un colectivo especialmente vulnerable, como pueden ser menores de edad, supervivientes de violencia de género, de acoso o situaciones similares. En este caso puede haber menores, y también puede haber personas vulnerables, dependiendo de lo que hayan comprado, hay algunas cuestiones que se pueden inferir.

El volumen de clientes afectados es 100, y la brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales y el riesgo de usurpación de identidad, así como otros relacionados con su integridad física y moral.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia del acceso o uso de datos por los por la empresa VIDA para otros fines. En este caso, la probabilidad es casi nula ya que se hace el envío de forma adecuada y según la información que se ha dado al cliente.

Por último, es necesario determinar el nivel de severidad, y para ello debe tenerse en cuenta el daño que se puede producir al materializarse las consecuencias identificadas. En este caso el nivel de severidad asociado al riesgo identificado de comunicaciones no legítimas es bajo (las personas no se enfrentarán a inconvenientes importantes, ni se les causará daño).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | No es necesario notificar debido a el envío de las encuestas de satisfacción está relacionado con los productos que han comprado los clientes. | |

## —9.2.3. Caso 09.03 – Uso de datos para finalidad diferente sin solicitar consentimiento expreso

La empresa VIDA almacena en su base de datos los productos que compran los clientes en su página web, para así tener un histórico y ver qué compran, hacer análisis y estadísticas, perfilando a los clientes. Hasta aquí, este tratamiento es correcto porque está adecuadamente informado en la política de privacidad y en las capas de información.

En la base de datos, se almacenan los siguientes datos: nombre, apellidos, email, teléfono, edad, sexo, datos de pago (hasheados), productos comprados, y fecha.

La empresa VIDA, decide que, para intentar vender más, va a hacer uso de los datos que tiene de los clientes que han comprado, enviándoles una comunicación comercial, ofreciéndoles más productos. Para llevar a cabo esta actividad no dispone del consentimiento adecuado, ya que no lo pide en el proceso de compra a los clientes.

VIDA envía esta comunicación comercial, por lo que estamos ante una brecha de confidencialidad ya que supone el envío de una comunicación comercial, o de actividad publicitaria sin el consentimiento expreso del cliente.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes. Un aspecto importante para tener en cuenta como agravante del riesgo potencial es si el tratamiento que ha sufrido la brecha se realiza sobre datos de personas que pertenecen a un colectivo especialmente vulnerable, como pueden ser menores de edad, supervivientes de violencia de género, de acoso o situaciones similares. En este caso no se ha visto afectado el perfil de personas físicas especialmente vulnerables.

El volumen de clientes afectados es 2.000, y la brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales y el riesgo de tratamiento de datos no legítimo.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia del acceso o uso de datos por los por la empresa VIDA para otros fines. En este caso, la probabilidad es alta, ya que se ha enviado la comunicación a 2.000 clientes.

Por último, es necesario determinar el nivel de severidad, y para ello debe tenerse en cuenta el daño que se puede producir al materializarse las consecuencias identificadas. En este caso el nivel de severidad asociado al riesgo identificado de tratamiento no legítimo de datos personales es medio (las personas pueden enfrentar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | No |
| Justificación principal: | Es necesario comunicar porque existe riesgo para los derechos y libertades de los afectados al utilizarse los datos con fines no autorizados. | |

# 10 CASO 10 – BRECHA DE SEGURIDAD OCASIONADA EN UN PROVEEDOR O TERCERA PARTE.

Este tipo de brechas está convirtiéndose en una de las más acontecidas en los últimos tiempos. Muchas veces, por un ciberataque a un proveedor, se pueden ver comprometidos datos de la empresa, y como responsables de los datos, debemos estar involucrados en la valoración y notificación de las mismas, en su caso.

## 10.1 Descripción del caso práctico

La empresa TRANSPORTES es una compañía dedicada al transporte de personas.

- 4 de abril: el gestor de la base de datos de clientes de la empresa TRANSPORTES es notificado por su proveedor de servicios, de que ha sufrido un ataque y se han accedido a datos de esa base de datos.
- 8 de abril: un empleado de una empresa prestadora de servicios recibe un email sospechoso, pero envía la información que se le solicita.
- 28 de abril: tras varias llamadas, un empleado de TRANSPORTES recibe una notificación de una tercera parte, con la que no hay firmado un acuerdo de cesión de datos, indicando que ha sufrido un ataque y hay datos de su empresa comprometidos.

## —10.2.1. Caso 10.01 – Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte – El proveedor es encargado de tratamiento

La empresa TRANSPORTES tiene contratado un servicio de gestión y mantenimiento del sistema en el que se almacena la base de datos completa de clientes.

En la base de datos, se almacena información relativa a los clientes, pero son datos identificativos (nombre, apellido, DNI), y otros datos relacionados con los viajes de éstos (origen, destino, fecha).

Al tratarse de un encargado de tratamiento que han sufrido un ciberataque, estamos ante una brecha de confidencialidad ya que supone acceso a datos personales por parte de personas no autorizadas.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes. Un aspecto importante para tener en cuenta como agravante del riesgo potencial es si el tratamiento que ha sufrido la brecha se realiza sobre datos de personas que pertenecen a un colectivo especialmente vulnerable, como pueden ser menores de edad, supervivientes de violencia de género, de acoso o situaciones similares. En este caso hay menores, ya que entre los clientes de la base de datos hay personas de menos de 14 años.

El volumen de clientes afectados es 1 millón, y la brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales y el riesgo de usurpación de identidad.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia del acceso o uso de datos por los atacantes con otros fines. En este caso, la probabilidad es alta porque se han visto afectados datos de 1 millón de clientes.

Por último, es necesario determinar el nivel de severidad, y para ello debe tenerse en cuenta el daño que se puede producir al materializarse las consecuencias identificadas. En este caso el nivel de severidad asociado al riesgo identificado de usurpación de identidad es medio (las personas pueden enfrentar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Es necesario comunicar la brecha debido al volumen de datos afectados, a la existencia de datos de menores, y también debido a que la probabilidad de ocurrencia es alta. | |

## —10.2.2. Caso 10.02 – El proveedor presta servicios a una empresa cesionaria del responsable

La empresa TRANSPORTES tiene un acuerdo con la empresa MARINEROS en el marco de un acuerdo global de varias empresas de transporte. Cada semana TRANSPORTES le envía información de sus clientes a MARINEROS para que MARINEROS pueda ofrecerles el mismo servicio que les presta TRANSPORTES cuando viaje con ellos, por tanto MARINEROS es cesionaria. Esta comunicación de datos está correctamente consentida y articulada bajo la política de privacidad de TRANSPORTES y las diferentes capas de información.

Entre los datos que se envía a MARINEROS están: nombre, apellidos y DNI.

La empresa MARINEROS gestiona estos datos, a través del proveedor SERVICIOS, con el que tiene un contrato de encargo, por lo que cuando recibe los datos de TRANSPORTES se los envía a SERVICIOS. El mismo día que uno de los envíos, un empleado de SERVICIOS recibe un email de MARINEROS, indicándole que, por favor, les reenvíe el archivo de la semana anterior porque están realizando unas comprobaciones. El email es sospechoso, pero el empleado no lo revisa y actúa en consecuencia, enviando el archivo, que contiene 50.000 registros de clientes de TRANSPORTES.

Al tratarse de un envío de datos de un proveedor a otra empresa que se hace pasar por MARINEROS, la brecha se categoriza como brecha de confidencialidad ya que supone acceso a datos personales por parte de personas no autorizadas.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes. Un aspecto importante para tener en cuenta como agravante del riesgo potencial es si el tratamiento que ha sufrido la brecha se realiza sobre datos de personas que pertenecen a un colectivo especialmente vulnerable, como pueden ser menores de edad, supervivientes de violencia de género, de acoso o situaciones similares. En este caso, se ha revisado y no hay datos de menores.

El volumen de clientes afectados es 5.000, y la brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales y el riesgo de usurpación de identidad.

Por otro lado, debemos tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia del acceso o uso de datos por el que usurpó la identidad de MARINEROS, con otros fines. En este caso, la probabilidad es baja para la empresa TRANSPORTES ya que se ha accedido a los datos de 5.000 clientes, pero a través de un encargado de tratamiento de una empresa que es cesionaria suya.

Por último, es necesario determinar el nivel de severidad, y para ello debe tenerse en cuenta el daño que se puede producir al materializarse las consecuencias identificadas. En este caso el nivel de severidad asociado al riesgo identificado de usurpación de identidad es medio (las personas pueden enfrentar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado).

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | No es necesario notificar porque no es una brecha asociada al tratamiento de datos realizado por la entidad. Es una brecha de un proveedor ajeno a nuestra empresa. Sí que se puede notificar de manera informal al regulador, si así se considera. | |

## —10.2.3. Caso 10.03 – El proveedor es responsable independiente

La empresa TRANSPORTES tiene un acuerdo de socios con la empresa. Cada semana TRANSPORTES le envía información de sus clientes a MARINEROS para que MARINEROS los utilice con otros fines propios, que han definido. Esta comunicación de datos está correctamente consentida y articulada bajo la política de privacidad de TRANSPORTES y las diferentes capas de información, así como en la política de privacidad de MARINEROS.

Un día, la empresa MARINEROS sufre un ciberataque, y descubre que hay datos de los clientes de TRANSPORTES afectados.

Aunque realmente es su responsabilidad, y TRANSPORTES no tiene nada que ver, decide avisar por si en el marco del buen hacer y protección de datos de sus clientes, TRANSPORTES decide hacer algo al respecto.

Los datos afectados de TRANSPORTES ascienden 10.000 registros de clientes.

Al tratarse de ataque a MARINEROS, la brecha se categoriza como brecha de confidencialidad ya que supone acceso a datos personales por parte de personas no autorizadas.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes. Un aspecto importante para tener en cuenta como agravante del riesgo potencial es si el tratamiento que ha sufrido la brecha se realiza sobre datos de personas que pertenecen a un colectivo especialmente vulnerable, como pueden ser menores de edad, supervivientes de violencia de género, de acoso o situaciones similares. En este caso no se ha visto afectado el perfil de personas físicas especialmente vulnerables, ni menores.

El volumen de clientes afectados es 10.000, y la brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales y el riesgo de usurpación de identidad.

## —10.2.2. Caso 10.02 – El proveedor presta servicios a una empresa cesionaria del responsable

Por otro lado, debemos tener en cuenta la probabilidad de ocurrencia del acceso o uso de datos por el atacante con otros fines. En este caso, la probabilidad es baja, desde el punto de vista de TRANSPORTES, ya que no es el responsable de los datos en esta brecha particular.

Por último, es necesario determinar el nivel de severidad, y para ello debe tenerse en cuenta el daño que se puede producir al materializarse las consecuencias identificadas. En este caso el nivel de severidad asociado al riesgo identificado de usurpación de identidad es baja o casi nula desde el punto de vista de TRANSPORTES, ya que no son los responsables de la brecha.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | No es necesario notificar la brecha ya que es un cesionario, pero en este caso, merece la pena pensar si de buena fe se quiere notificar informalmente al regulador. | |

# 11 CASO 11 - PERDIDA DE ARCHIVOS EN PAPEL POR ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE CUSTODIA

La custodia documental es un proceso existente en la mayor parte de las empresas que deciden almacenar los documentos que generan o reciben, bien sean físicos (en soporte papel) o digitales.

La documentación puede ser de todo tipo, desde la financiera hasta la de recursos humanos (nóminas de los empleados, facturas recibidas, historias clínicas de empleados, contratos, etc.). También serían ejemplos de custodia documental los archivos digitalizados de esos elementos, por tanto, gran parte de dicha información incluye datos personales.

Un archivo es el conjunto de documentos almacenados, y, por otro lado, es también el lugar donde se guarda la documentación o la empresa que se encarga de custodiarlos (la custodia documental puede ser interna o externalizarse).

## 11.1 Descripción del caso práctico

La empresa X, perteneciente al sector alimentario, ha decidido iniciar un Proceso de transformación digital, y entre los proyectos a acometer está el Proyecto de Digitalización de la documentación en papel, clasificada como sensible, que custodia la empresa PAPELES SL en sus almacenes.

PAPELES SL cuenta con varios locales en los que archiva y custodia la documentación de sus clientes, y, además, ofrece el servicio de digitalización de documentación a precios muy competitivos especialmente para las empresas que ya son clientes.

La empresa X ha firmado con PAPELES SL un contrato de prestación de servicios y de Encargo de Tratamiento para la custodia y almacenamiento de los documentos de la compañía.

Finalmente, siguiendo los procesos de compra implantados en la empresa X, elige a PAPELES SL como proveedor para el Proyecto de Digitalización de la documentación en papel.

PAPELES SL inicia el Proyecto de digitalización, procediendo al traslado de la documentación sensible de la empresa X desde el local donde ha implementado las medidas de seguridad que se ha comprometido a cumplir con sus clientes, para el almacenamiento y custodia de este tipo de datos, a la Central que es donde se digitalizan los documentos en papel.

La cronología de lo ocurrido sería la siguiente:

- 01 de julio: PAPELES SL encarga a la empresa TRANSPORTES SL, que recoja en sus locales, la documentación sensible de la empresa X y le de traslado a la Central para proceder a digitalizarla.
- 01 de julio: TRANSPORTES SL se ve implicado en un accidente de tráfico, vuelca el camión y toda la documentación que transportaba se pierde, ya que el camión no había implementado las medidas de seguridad físicas exigidas por el encargado ni por el responsable vía contrato, cuando se produjese un traslado que garantizara que la documentación se mantuviese a salvo.

## —11.2.1. Caso 11.01 – Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente no había realizado copia de seguridad de los datos.

Al tratarse de la pérdida y destrucción de los datos, provocada por un hecho accidental, la brecha se categoriza como brecha de confidencialidad, integridad y disponibilidad, ya que supone que, por una parte, se produzca el acceso a datos personales por personas no autorizadas, por otra, la manipulación y uso de una información privada, que podría derivar en daños graves para los interesados afectados, y la pérdida de acceso a los datos personales provocada por su destrucción, con la imposibilidad de restaurar o recuperar los datos.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes, proveedores y empleados. Un agravante del riesgo en esta brecha es la existencia de historias clínicas de los empleados y certificados de discapacidad de algunos de dichos trabajadores.

Los demás datos, que el responsable había clasificado como "sensibles" por tratarse de proveedores y clientes principales en su actividad; no obstante, correspondían a contratos con proveedores, facturas, albaranes… que incluían datos de nombres y apellidos de representantes de proveedores, NIF, y en general datos de contacto profesionales.

El volumen de clientes, proveedores y empleados afectados es de al menos 2000, de los cuáles, 1000 corresponden a datos de empleados. La brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales, discriminación, usurpación de identidad, y la pérdida de confidencialidad de datos sujetos a secreto profesional.

Con respecto al nivel de severidad, se considera MUY ALTA, porque daña derechos fundamentales y libertades públicas de forma irreversible, y las personas pueden enfrentar consecuencias muy significativas, o incluso irreversibles, que no pueden superar. La probabilidad de que dicho daño se materialice se estima baja.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Es necesario notificar debido al volumen y a la probabilidad de ocurrencia. | |

## —11.2.2. Caso 11.02 – Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente había realizado copia de seguridad de los datos.

Al tratarse de la pérdida y destrucción de los datos, provocada por un hecho accidental, la brecha se categoriza como brecha de confidencialidad e integridad, ya que supone que, por una parte, se produzca el acceso a datos personales por personas no autorizadas, y por otra, la manipulación y uso de una información privada, que podría derivar en daños graves para los interesados afectados; no obstante, como el responsable había adoptado como medida preventiva, la realización de copia de seguridad de los datos, existe la posibilidad de restaurar o recuperar los datos personales.

En cuanto al perfil de las personas físicas, en este caso son clientes, proveedores y empleados. Un agravante del riesgo en esta brecha es la existencia de historias clínicas de los empleados y certificados de discapacidad de algunos de dichos trabajadores.

Los demás datos, que el responsable había clasificado como "sensibles" por tratarse de proveedores y clientes principales en su actividad; no obstante, correspondían a contratos con proveedores, facturas, albaranes…que incluían datos de nombres y apellidos de representantes de proveedores, NIF, y en general datos de contacto profesionales.

El volumen de clientes, proveedores y empleados afectados es de al menos 2000, de los cuáles, 1000 corresponden a datos de empleados. La brecha podría tener como consecuencia para los afectados la pérdida de control sobre sus datos personales, discriminación, usurpación de identidad, y la pérdida de confidencialidad de datos sujetos a secreto profesional.

Con respecto al nivel de severidad, se considera ALTA, porque Las personas pueden enfrentar consecuencias significativas, que deberían poder superar, aunque con serias dificultades. En general cuando las consecuencias afectan a derechos fundamentales, pero pueden revertirse. La probabilidad de que dicho daño se materialice se estima baja.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si, de forma voluntaria |
| Justificación principal: | El responsable de tratamiento quien debe determinar el nivel de riesgo para los derechos y libertades de los sujetos afectados, y en caso de que dicho riesgo sea alto o muy alto, comunicar la brecha. | |

# 12 CASO 12 – ERROR EN LA CONFIGURACIÓN DEL SITIO WEB DE LA COMPAÑÍA

Hoy en día prácticamente todas las compañías - grandes, medianas o pequeñas - disponen de una página web. La configuración de estos sitios webs puede ser más o menos sofisticada, pero todas ellas tienen que cumplir unos requisitos mínimos impuestos por la regulación vigente (LSSI-CE, Ley General para la Defensa de Consumidores y usuarios, RGPD, LOPDGDD, etc.).

Las páginas web son una herramienta muy importante a la hora de vender nuestros productos u ofertar nuestros servicios. Nos permiten interactuar con clientes o potenciales clientes de manera ágil y eficaz - en cualquier lugar, en cualquier momento -. Dentro de estas interacciones con clientes o potenciales clientes, existe o puede existir, un tratamiento de datos personales muy complejo técnicamente: el mundo de las cookies, píxeles u otras herramientas similares.

Es fundamental tener muy presente que desplegar estas herramientas, cookies, píxeles, etc., implican, en un gran número de casos, un tratamiento de datos personales. Merece la pena recordar que, la posición del regulador (AEPD) en torno a las direcciones IP, fijas o dinámicas, es que son un dato personal.

A título meramente informativo señalar que, a grandes rasgos, el píxel lleva información a un servidor mientras que la cookie almacena datos en el navegador de un usuario para que el servidor la recupere en la próxima sesión.

# 12.1 Descripción del caso práctico

Dado el peso que tiene es sitio web de la empresa, está ha sido a lo largo del tiempo, objeto de numerosas actualizaciones. Algunas de estas actualizaciones han sido aprovechadas por el equipo de marketing para ir introduciendo diferentes tipos de cookies. De dichas cookies se obtiene información muy relevante sobre nuestros clientes o potenciales clientes (qué miran, de dónde proceden, dónde suspenden un proceso de compra, etc.).

En una de estas actualizaciones, el equipo de marketing decidió cambiar la herramienta que gestiona los necesarios consentimientos para poder descargar las cookies en el navegador de los usuarios y sustituirla por otra más sofisticada, que presenta una visualización más transparente y resulta más fácil de configurar.

Sorpresivamente, el delegado de protección de datos de la compañía recibe un mail de un cliente quejándose de que al acceder al sitio wWeb de la empresa, se le descargan todo tipo de cookies sin que haya prestado su consentimiento.

Tras distintas averiguaciones, se detecta que el problema es que la nueva herramienta de gestión de consentimientos en el sitio web no está funcionando correctamente. Parece ser que, como consecuencia de una falta de coordinación adecuada – seguramente motivada por las fechas y la llegada del verano - por parte del equipo de marketing y de digital y un incumplimiento de la política interna de puesta en producción de la compañía, se ha llevado a cabo la subida a producción de la nueva herramienta sin el correspondiente testeo previo.

La cronología de lo ocurrido sería la siguiente:

- 25 de julio: el equipo de marketing, aprovechando una actualización de la web de la empresa, introduce nueva herramienta de gestión de consentimientos.
- 15 de agosto: el delegado de protección de datos recibe un mail de un cliente manifestando su disconformidad.
- 17 de agosto: se desactivan todas las cookies salvo las que sean cookies esenciales.

### —12.2.1. Caso 12.01 – La herramienta de gestión de consentimientos no da la opción de consentir o rechazar las cookies y éstas se descargan, por defecto, a todos los usuarios. Datos personales muy básicos afectados.

Recibida la queja por parte del cliente y a solicitud del delegado de protección de datos, los técnicos expertos de la compañía hacen una prueba con la web y se detecta lo siguiente: Cuando accedes a la web - las pruebas se hacen en modo navegación privada - entras a navegar directamente sin que salte ningún tipo de banner como sucedía con la anterior herramienta y, sin embargo, se activan y descargan los distintos tipos de cookies en el navegador del ordenador donde se realiza la prueba. Se analiza además el tráfico de la web y se estima que aproximadamente 1.000 interesados distintos han navegado en la misma desde la puesta en producción de la nueva herramienta.

Por lo tanto, si bien, en la política de cookies ubicada al pie de la página web, se da toda la información requerida siguiendo la guía publicada al efecto por la AEPD, no se cumple en la práctica con lo que se dispone en la misma. Más concretamente, no se cumple con el apartado dónde se informa de cómo aceptar, denegar o revocar el consentimiento para el uso de cookies, ya que no es posible realizar estas acciones en el sitio web de la empresa.

En cuanto a los datos afectados, tras analizar las cookies, se determina que se trata únicamente de cookies propias y que, por su finalidad, son cookies técnicas necesarias para la navegación y también cookies de preferencia o personalización. Por lo tanto, la categoría de datos afectados son Datos básicos. No siendo posible determinar si existen menores o personas vulnerables. Analizada la web se verifica además que es el propio usuario quien selecciona las características vinculadas a las cookies de preferencia (i.e. idioma) y por lo tanto no estarían sujetas al art. 22.2 de la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Se trata, por lo tanto, de un incidente accidental, con un origen interno y motivado por un error humano. Este incidente únicamente afecta y de manera limitada a la confidencialidad de la información.

A la hora de valorar potenciales daños, se concluye que los interesados no se verán afectados y que es altamente improbable que materialice algún daño para los mismos.

Este incidente fue detectado de forma temprana y se actuó, ante la brecha, de manera temprana y diligente desactivando todas las cookies salvo las cookies técnicas necesarias para poder seguir navegando.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | Dada la tipología de los datos personales afectados y que los mismos nunca han salido del entronoentorno de control del responsable, es altamente improbable que pueda suponer algún tipo de afectación para los interesados. | |

## —12.2.2. Caso 12.02 – La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero éestaás se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Datos personales básicos afectados.

Recibida la queja por parte del cliente y a solicitud del delegado de protección de datos, los técnicos expertos de la compañía hacen una prueba con la web y se detecta lo siguiente: Cuando accedes a la web - las pruebas se hacen en modo navegación privada - entras a navegar y aparentemente se lanza correctamente el banner de gestión de consentimientos. Sin embargo, se verifica que, independientemente de si se consiente o si se rechazan, se activan y descargan los distintos tipos de cookies en el navegador del ordenador dónde se realiza la prueba. Se analiza, además, el tráfico de la web y se estima que aproximadamente 100.000 interesados distintos han navegado en la misma desde la puesta en producción de la nueva herramienta.

Por lo tanto, si bien, en la política de cookies ubicada al pie de la página web, se da toda la información requerida siguiendo la guía publicada al efecto por la AEPD, no se cumple en la práctica con lo que se dispone en la misma. Más concretamente, no se cumple con el apartado donde se informa de cómo aceptar, denegar o revocar el consentimiento para el uso de cookies ya que, aunque pueda parecer que, sí que permite configurar lo opción deseada, en la práctica esto no sucede.

En cuanto a los datos afectados, tras analizar las cookies, se determina que se trata de cookies propias y de terceros y que, por su finalidad, son cookies técnicas necesarias para la navegación, cookies de preferencia o personalización y cookies de análisis o medición. En cuanto a la categoría de datos afectados son Datos básicos fundamentalmente vinculados a la navegación. No siendo posible determinar si existen menores o personas vulnerables. Analizada la web se verifica además que es el propio usuario quien selecciona las características vinculadas a las cookies de preferencia (i.e. idioma) y por lo tanto no estarían sujetas al art. 22.2 de la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Por otro lado, se determina que los datos obtenidos por las cookies de análisis o medición no se limitan a tratar y explotar datos agregados.

Se trata, por lo tanto, de un incidente accidental, con un origen interno y motivado por un error humano. Este incidente afecta a la confidencialidad de la información.

A la hora de valorar potenciales daños, se concluye que los interesados pueden encontrar algunos inconvenientes muy limitados y reversibles y que existe una probabilidad baja de que se materialice algún daño para los mismos ya que los datos personales han salido del entorno de control de la empresa.

Este incidente fue detectado de forma temprana y se actuó, ante la brecha, de manera temprana y diligente desactivando todas las cookies salvo las cookies técnicas necesarias para poder seguir navegando y solicitando inmediatamente a todos los terceros la eliminación de todos los datos personales que, por error, se obtuvieron indebidamente.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si/No* |
| Justificación principal: | Las brechas que supongan un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas deben notificarse ante la Autoridad de Protección de Datos | |

** A la hora de valorar la necesidad de realizar una comunicación a los afectados, es importante analizar con un experto el contenido y características de los datos personales "captados" a través de las cookies - en ocasiones se limitan a datos de navegación o características del terminal desde el que han navegado – y así dirimir si existe o no un riesgo alto o muy alto para los derechos y libertades de los sujetos afectados por la brecha de seguridad.*

## —12.2.3. Caso 03 – La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero éstas se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Diferentes tipos de datos personales afectados.

Recibida la queja por parte del cliente y a solicitud del delegado de protección de datos, los técnicos expertos de la compañía hacen una prueba con la web y se detecta lo siguiente: Cuando accedes a la web - las pruebas se hacen en modo navegación privada - entras a navegar y aparentemente se lanza correctamente el banner de gestión de consentimientos. Sin embargo, se verifica que, independientemente de si se consiente o si se rechazan, se activan y descargan los distintos tipos de cookies en el navegador del ordenador dónde se realiza la prueba. Se analiza, además, el tráfico de la web y se estima que aproximadamente 100.000 interesados distintos han navegado en la misma desde la puesta en producción de la nueva herramienta.

Por lo tanto, si bien, en la política de cookies ubicada al pie de la página web, se da toda la información requerida siguiendo la guía publicada al efecto por la AEPD, no se cumple en la práctica con lo que se dispone en la misma. Más concretamente, no se cumple con el apartado dónde se informa de cómo aceptar, denegar o revocar el consentimiento para el uso de cookies ya que, aunque pueda parecer que, sí que permite configurar lo opción deseada, en la práctica esto no sucede.

En cuanto a los datos afectados, tras analizar las cookies, se determina que se trata de cookies propias y de terceros y que, por su finalidad, son cookies técnicas necesarias para la navegación, cookies de preferencia o personalización, cookies de análisis o medición y cookies de publicidad comportamental (recordemos que estas últimas permite desarrollar perfiles específicos de los usuarios para mostrarles publicidad definida en función del mismo). En cuanto a la categoría de datos afectados son Datos básicos fundamentalmente vinculados a la navegación, Datos de contacto, Datos de perfiles y Datos de localización. No siendo posible determinar si existen menores o personas vulnerables. Analizada la web se verifica además que es el propio usuario quien selecciona las características vinculadas a las cookies de preferencia (i.e. idioma) y por lo tanto no estarían sujetas al art. 22.2 de la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. Se determina a su vez, que los datos obtenidos por las cookies de análisis o medición no se limitan a tratar y explotar datos agregados, que se geolocaliza al usuario y se le perfila para el envío de publicidad específica.

Se trata, por lo tanto, de un incidente accidental, con un origen interno y motivado por un error humano. Este incidente afecta a la confidencialidad de la información.

A la hora de valorar potenciales daños, se concluye que los interesados pueden encontrar algunos inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado, que podrán supera a pesar de algunas dificultades y que existe una probabilidad Alta de que se materialice algún daño para los mismos ya que los datos personales han salido del entorno de control de la empresa y ya están siendo explotados por los terceros.

Este incidente fue detectado de forma temprana, si bien, a instancias de un cliente, y se actuó, ante la brecha, de manera temprana y diligente, desactivando todas las cookies salvo las cookies técnicas necesarias para poder seguir navegando y solicitando inmediatamente a todos los terceros la eliminación de todos los datos personales que, por error, se obtuvieron indebidamente.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Las brechas que supongan un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas deben notificarse ante la Autoridad de Protección de Datos.<br><br>Por otro lado, al apreciarse que puede existir un riesgo alto o muy alto para los derechos y libertades de los sujetos afectados por la brecha de seguridad, estos deben ser informados. | |

# 13 CASO 13 – EXISTENCIA DE DATOS PERSONALES EN ENTORNOS PREVIOS AL DE PRODUCCIÓN

Antes de implementar cambios o despliegues en aplicaciones de negocio es necesario realizar pruebas para asegurar el correcto funcionamiento de las mismas. Estas pruebas suelen realizarse en entornos previos al de producción, es decir, en entornos de desarrollo, test y/o aceptación (DTAP: Development, Test, Acceptance, Production). Dichos entornos de los aplicativos no suelen estar dotados de las mismas medidas de seguridad técnicas y organizativas que el de producción y a ellos suelen acceder personas que no lo hacen a los entornos productivos. Por consiguiente, salvo excepciones (ver a continuación), no deberían realizarse pruebas con datos personales porque éstos no estarían suficientemente protegidos. Si dichos entornos previos estuvieran dotados de las mismas medidas técnicas y organizativas que el entorno productivo, no supondría un riesgo adicional el uso de datos personales reales.

Siempre que sea posible, deben utilizarse datos de prueba creados artificialmente, o datos de prueba derivados de datos reales, de modo que se conserve su estructura pero no contengan datos personales reales.

Cuando un análisis minucioso y prudente muestre que los datos de prueba generados no pueden proporcionar suficiente garantía de la validez de las pruebas, debe tomarse una decisión exhaustiva y documentada, que defina qué datos reales se utilizarán en la prueba, lo más limitados como sea posible, y las salvaguardias técnicas y organizativas adicionales (medidas compensatorias) que se establezcan en el entorno de las pruebas.

## 13.1 Descripción del caso práctico

La aplicación A tiene como objetivo emitir al Banco de España informes mensuales sobre la situación económica y financiera de los clientes de la Entidad Financiera (con establecimientos únicamente en España). Lleva 10 años utilizando como fuente de información un datawarehouse que podría considerarse un sistema legacy. Sin embargo, la Entidad Financiera dispone también de un datalake que contiene la información necesaria para emitir el mismo informe, pero es mucho más evolucionado y proporciona mejores niveles de servicio y disponibilidad de la información, sus datos están gobernados (origen y trazabilidad definidos, entre otros) y tiene controles más robustos de calidad y protección de los datos.

01 de diciembre: La Entidad Financiera adopta la decisión de que, en febrero del siguiente año, la aplicación A debe usar como fuentes de datos exclusivamente el datalake.

La aplicación A tiene que garantizar que el perímetro de los datos objeto del reporte mensual a realizar a través del datalake es idéntico y cumple de igual manera con los requerimientos regulatorios que el datawarehouse. Es necesario garantizar el correcto funcionamiento del reporte y la calidad de sus datos antes de emitirlo.

Los entornos de pruebas de la aplicación A no cumplen por diseño con el estándar de medidas de protección necesario para albergar datos personales reales. Es importante destacar que no se pueden realizar las pruebas oportunas en el entorno productivo porque pondría en riesgo la calidad del reporte de enero.

Por tanto, habría que adoptar medidas compensatorias aplicables sobre los entornos previos al productivo. Éstas podrían ser (lista ilustrativa, no exhaustiva): anonimización previa de los datos objeto del reporte (no aplica en esta situación ya que es necesario ejecutar la prueba con datos reales); restricción y control de accesos a bases de datos, limitada al menor número de administradores necesaria; trazabilidad de accesos en logs; limitación temporal de uso y borrado tras las pruebas; monitorización de las máquinas de entornos de pruebas; controles de DLP (Data Leakage Prevention); verificación de ausencia de vulnerabilidades relevantes; segmentación de entornos para evitar la propagación de vulnerabilidades provenientes de otros aplicativos o entornos; cifrado de datos tanto en reposo como en tránsito.

14 de enero: En los procesos habituales de monitorización de seguridad y auditoría se han identificado datos personales de clientes en el entorno de pruebas de dicho aplicativo: datos básicos (nombre y apellidos), identificativos (DNI), datos económicos y financieros (saldos en cuentas), datos de localización (país de residencia, dirección), medios de pago (número de cuenta bancaria), datos de contacto (dirección postal).

El volumen de datos afectados alcanza a 100.000 clientes ya que son los incluidos en el reporte de enero, sobre el que se realizaban las pruebas.

02 de febrero: Fecha prevista de primer reporte a Banco de España a través del datalake.

## —13.2.1. Caso 13.01 – Acceso externo ilegítimo a los entornos de pruebas con datos personales.

Tras identificar en los procesos habituales de monitorización de seguridad y auditoría que hay datos personales en el entorno de pruebas, se inicia una investigación en profundidad que concluye que dos IPs con origen en países de oriente próximo han accedido al entorno de testing de la aplicación A. Se confirma que éste ha sufrido una inyección de código malicioso, pero se desconoce si únicamente los datos han sido visualizados o los usuarios desconocidos han podido descargarse su contenido, total o parcial.

El equipo responsable de la aplicación A, para agilizar la implementación de la nueva metodología de emisión del reporte, siendo conocedor de las políticas que impiden hacer pruebas con datos personales, ha incumplido de forma consciente el estándar de seguridad y protección de datos de la Entidad. Esto ha dejado desprotegidos los datos personales de los clientes y las puertas abiertas a un ataque de inyección de código malicioso, que termina ocurriendo, comprometiendo la confidencialidad, y potencialmente, la integridad de los datos personales.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Se ha producido la exfiltración de datos personales de 100.000 clientes y su (probable) uso ilegítimo puede derivar en consecuencias significativas para los interesados, tales como: imposibilidad de ejercer algún derecho o acceso a servicios; usurpación de la identidad; víctima de campañas de phishing/spamming; pérdidas financieras; daños reputacionales; daños psicológicos o físicos; o pérdida de control sobre sus datos personales.<br><br>Procede la notificación a la AEPD y a los interesados al considerarse un supuesto de alto riesgo. | |

## —13.2.2. Caso 13.02 – Entornos de pruebas con datos personales sin evidencia de acceso ilegítimo.

El equipo responsable del reporte al Banco de España es consciente de que no debe utilizar los entornos previos al productivo para hacer las pruebas necesarias con datos personales reales si no es con la autorización expresa de la Entidad, y siempre tras la implementación de las medidas mitigatorias del riesgo oportunas. Para asegurar el cumplimiento de la normativa interna, contacta con los equipos de privacidad y seguridad de la Entidad. Estos le indican el procedimiento a seguir hasta llegar a la validación de la ejecución de las pruebas oportunas. El equipo realiza las pruebas oportunas.

Sin embargo, por un error de entendimiento, durante el tiempo de ejecución de las pruebas, no todas las medidas compensatorias acordadas se llegaron a implementar: la funcionalidad de escritura de logs de trazabilidad de accesos a los entornos previos no se conectó y ya no existe forma de comprobar si los datos personales pudieron sufrir algún tipo de vulneración.

La Entidad realiza un análisis de los riesgos generados por la falta de implementación de dicha funcionalidad de escritura de logs y las conclusiones son:

- La exposición de los datos personales del reporte en entornos previos al productivo ha podido ser interna, dentro de la organización, y se desconoce a ciencia cierta qué empleados han podido acceder. Si hubiera habido accesos injustificados, estos podrían haber sido por parte del equipo de "desarrolladores", un total de 25. Solo los dos desarrolladores que debían hacer las pruebas confirmaron el acceso. El resto confirmó mediante email al Delegado de Protección de Datos que ni siquiera tenían constancia de la existencia de dicha aplicación y que, por tanto, no accedieron.
- Se descarta la posibilidad de que haya podido haber una exfiltración de datos hacia afuera de la organización ya que la Entidad tiene un control suficientemente robusto de DLP (Data Leakage Prevention). Se revisan las reglas de "detección" de exfiltraciones del DLP y se confirma que son correctas y que, en caso de haberse producido efectivamente, éste las habría identificado.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | No se estima que exista riesgo para los interesados ya que los empleados internos que pudieron acceder al entorno de pruebas no lo hicieron y existe un control robusto que habría detectado exfiltraciones y no lo ha hecho. La probabilidad de la materialización de las consecuencias de la brecha se estima improbable.<br><br>No es necesaria la notificación a la AEPD ni a los interesados al no considerarse un supuesto de riesgo. | |

# 14 CALL CENTER QUE SUFRE UNA BRECHA DE DATOS PERSONALES

Los encargados de tratamiento no tienen obligación de notificar las violaciones de seguridad de los datos personales que traten por cuenta del responsable de los datos, ni a la autoridad de control, ni tampoco comunicar a los interesados.

Los encargados, sí tienen, no obstante, obligación de informar de dicha violación al responsable de los datos.

En cuanto al plazo para hacerlo, el RGPD no establece un plazo concreto para que el encargado informe al responsable, y se limita a indicar que debe realizarlo sin dilación indebida. No obstante, dicho plazo, por analogía y coherencia, no debe ser superior a las 72 horas que el RGPD establece para el responsable. El plazo debe tener en cuenta el riesgo de los tratamientos llevados a cabo por el encargado.

Asimismo, el encargado deber proporcionar al responsable la información necesaria para que el responsable pueda cumplir con sus obligaciones, en particular la de evaluar el riesgo.

Es recomendable reflejar contractualmente, tanto el plazo, como la información a proporcionar en caso de detectar una violación de seguridad.

## 14.1 Descripción del caso práctico

La empresa ContactCenter presta servicios de atención al cliente para diversas Empresas cliente, en su mayoría medianas y pequeñas empresas.

Algunos de estos servicios son el servicio de atención de reservas en restaurantes, el servicio de secretaria virtual, atención comercial a clientes, primer nivel de soporte informático, gestión de pedidos, y gestión de citas médicas.

Los servicios están regulados de forma que la Empresa cliente actúa como responsable del tratamiento, y ContactCenter como encargado del tratamiento.

La empresa ContactCenter utiliza una aplicación propia, en la cual tienen los datos de los clientes de las distintas Empresas cliente, separados a nivel lógico. De esta forma, cada vez que un operador de ContactCenter recibe un contacto es capaz de identificar la Empresa cliente a la que pertenece el contacto, y registra y gestiona los datos de la solicitud en la aplicación.

La aplicación se mantiene parcheada y con diversos sistemas de seguridad. No obstante, uno de los servidores de ContactCenter, debido a una mala configuración de red, ha sido expuesto a internet. Dicho servidor tiene conexión con la aplicación.

Debido a ello, un atacante externo consigue acceder al servidor. Utilizando distintas técnicas obtiene las credenciales de una cuenta de usuario con acceso a la aplicación. Una vez dentro de la aplicación, extrae diversos ficheros con datos personales.

Al día siguiente, un administrador de sistemas, detecta dichos ficheros, y tras la revisión de los logs descubre que la cuenta ha sido vulnerada, y dichos ficheros han sido extraídos de la aplicación.

El administrador de sistemas contacta con el equipo de seguridad, quien reporta el incidente e inicia las investigaciones.

El equipo de seguridad y el equipo de tecnología cortan el acceso a internet del servidor y deshabilitan la cuenta de usuario.

Se involucra al DPO, al responsable de Operaciones y al resto de áreas afectadas.

El DPO aclara que ContacCenter no tiene obligación de notificar la brecha a la Autoridad de Control, pero sí de informar a sus Empresas Clientes de lo sucedido, ofreciendo el detalle suficiente para que éstas puedan cumplir con las obligaciones establecidas en el RGPD.

### —14.2.1. Caso 14.01 – Call Center que sufre una brecha de datos personales de un conjunto limitado de datos sin exfiltración.

El responsable de Operaciones confirma que los ficheros contenían datos de 100 clientes de una Empresa cliente, con información relativa a consultas recibidas en ContactCenter de clientes acerca de los productos y servicios ofrecidos por dicha Empresa cliente.

El equipo de seguridad confirma que, aunque el atacante intentó copiar los ficheros a una dirección IP desconocida de internet, los sistemas de seguridad bloquearon el intento, por lo que la información no fue exfiltrada.

Contractualmente está establecido que ContactCenter debe informar a Empresa Cliente en un plazo inferior a las 48 horas desde el conocimiento del incidente, así como la dirección de correo donde hacerlo.

Se prepara un informe con la información que se tiene hasta el momento del incidente.

El DPO de ContactCenter envía, antes de que venzan esas 48 horas, dicho informe a la dirección de correo de Empresa Cliente.

Mientras tanto, se contratan los equipos de un especialista forense para, con la colaboración del resto de las áreas, averiguar exactamente los detalles de la violación.

Desde la Empresa Cliente se contacta en varias ocasiones con el DPO de ContactCenter para aclarar diversas dudas.

Una semana después, una vez finalizadas las investigaciones, se elabora una versión final del informe que se envía a Empresa Cliente.

Dicho informe contiene, entre otros aspectos:

- La descripción de la naturaleza de la violación incluyendo las categorías de datos personales, el número de interesados afectados, y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- El nombre y los datos de contacto del DPO.
- Las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- La descripción de las medidas adoptadas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | No | No |
| Justificación principal: | El tipo de datos y el evitar la exfiltración gracias a las medidas de seguridad han evitado el impacto en los derechos y libertades de las personas afectadas. | |

## —14.2.2. Caso 14.02 – Call Center que sufre una brecha de datos personales de un conjunto amplio de datos con exfiltración.

El responsable de Operaciones confirma que los ficheros contenían datos de cerca de 1.500.000 clientes de 15 Empresas clientes distintas, con información relativa a consultas recibidas en ContactCenter, incluyendo citas médicas ofrecidos por dichas Empresas clientes.

El equipo de seguridad confirma que el atacante exfiltró dichos ficheros a una dirección IP desconocida de internet.

Contractualmente está establecido que ContactCenter debe informar a las Empresas Clientes en un plazo inferior a las 48 horas desde el conocimiento del incidente.

Se prepara un informe tipo con la información que se tiene hasta el momento del incidente, donde se particularizará la información relativa a los datos personales afectados por cada cliente.

Asimismo, se coordina entre los departamentos de seguridad y el área comercial la forma en la que se atenderán las consultas que realicen las Empresas Clientes.

ContactCenter envía, antes de que venzan esas 48 horas, dicho informe a las direcciones de correo establecidas por cada una de las Empresas Cliente.

Mientras tanto, se contratan los equipos de un especialista forense para, con la colaboración del resto de las áreas, averiguar exactamente los detalles de la violación.

Varias Empresas Cliente contactan en varias ocasiones con ContactCenter para aclarar diversas dudas, requiriéndose en algunas ocasiones reuniones específicas para resolverlas.

Varias de las Empresas Cliente determinan notificar la violación a la AEPD, y comunicar a los interesados.

Una semana después, una vez finalizadas las investigaciones, se elabora una versión final del informe que se envía a las Empresas Cliente.

Dicho informe contiene, entre otros aspectos:

- La descripción de la naturaleza de la violación incluyendo las categorías de datos personales, el número de interesados afectados, y el número aproximado de registros de datos personales afectados de cada Empresa Cliente.
- El nombre y los datos de contacto del DPO.
- Las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- La descripción de las medidas adoptadas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos haciendo uso de las herramientas de la AEPD para valorar la necesidad de notificar al regulador y a los afectados:

| Comunicaciones a realizar | | |
|---|---|---|
| Registrar el incidente | Comunicar al regulador | Comunicar a los afectados |
| Si | Si | Si |
| Justificación principal: | Por el volumen de entidades y clientes impactados y por confirmarse que se había producido exfiltración de datos, perdiendo el control sobre los mismos. | |

ANEXO I

# 1. CASO 01 RANSOMWARE

## CASO 01.01 - RANSOMWARE CON AFECTACIÓN A NÚMERO REDUCIDO DE EQUIPOS SIN DATOS PERSONALES

**Notificar AEPD:**

| PARÁMETROS EVALUADOS<br>Ransomware con afectación a número reducido de equipos sin datos personales | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | N/A |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | N/A |
| | Responsable / Encargado | N/A |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | N/A |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | N/A |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | N/A |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | El incidente no es una brecha de datos personales |

**NOTIFICAR A INTERESADOS**

Al no ser una brecha de datos personales ni afectar a ningún interesado no se tiene que proceder a la comunicación.

## Caso 01.02 - Ransomware con afectación a equipo crítico con datos personales

**NOTIFICAR AEPD:**

| PARÁMETROS EVALUADOS CASO 01.02 – Ransomware con afectación a equipo crítico con datos personales | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Establecimiento en España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**NOTIFICAR A INTERESADOS**

Al no ser una brecha de datos personales ni afectar a ningún interesado no se tiene que proceder a la comunicación.

| PARAMETROS EVALUADOS – CASO 01.02 – Ransomware con afectación a equipo crítico con datos personales | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Externo |
| | Consec. Del ciberinciden. | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Se han destruido, perdido o cifrado datos personales, de forma que no pueden ser tratados |
| | Referido específicamente a los datos afectados. ¿Se ha recuperado la disponibilidad de los datos personales de forma que pueden ser tratados con normalidad? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden encontrar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado, que inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado, que podrán superar a pesar de algunas dificultades. |
| | Constancia de daños materializados | Si |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos y datos de salud. |
| **Personas afectadas datos** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 15 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si. |

## Caso 01.03 - Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos pero sin afectación a datos.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 01.03 – Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos pero sin afectación a datos personales | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | N/A |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | N/A |
| | Responsable / Encargado | N/A |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | N/A |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | N/A |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | N/A |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | El incidente no es una brecha de datos personales. |

**Notificar a interesados**

Al no ser una brecha de datos personales ni afectar a ningún interesado no se tiene que proceder a la comunicación.

# Caso 01.04 - Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos

**NOTIFICAR AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 01.04<br>Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Establecimiento en España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 01.04<br>Ransomware con afectación a volumen significativo de equipos | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Externo |
| | Consec. Del ciberinciden | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Se han destruido, perdido o cifrado datos personales, de forma que no pueden ser tratados |
| | Referido específicamente a los datos afectados. ¿Se ha recuperado la disponibilidad de los datos personales de forma que pueden ser tratados con normalidad? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden enfrentar consecuencias significativas, que deberían poder superar aunque con serias dificultades (empeoramiento de la salud). |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de materializar el daño | Baja |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos y datos de salud. |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 1000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# 2. CASO 02 - EMPLEADO QUE SE LLEVA LA BASE DE DATOS DE CLIENTES A LA COMPETENCIA

## CASO 02.01 – EMPLEADO QUE SE LLEVA LA BASE DE DATOS DE CLIENTES A LA COMPETENCIA - DATOS BÁSICOS DE CONTACTO DE HASTA 10 CLIENTES.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 02.01<br>Empleado se lleva BBDD – Datos Básicos hasta 10 clientes | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si - Confidencialidad |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Sólo en España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | No riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS – CASO 02.02<br>Empleado se lleva BBDD – Datos básicos hasta 100 clientes | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Datos cifrados / anonimizados / protegidos. | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden encontrar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado, que podrán superar a pesar de algunas dificultades. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño anterior se materialice | Baja |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, Documento identificativo, datos de contacto y datos económicos o financieros. |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 10 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No- Recomendado |

## Caso 02.02 – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - datos de contacto y otros datos personales adi-

**Notificar a la AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 02.02<br>Empleado se lleva BBDD – datos de contacto hasta 100 clientes | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si - Confidencialidad |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Sólo en España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS – CASO 02.01<br>Empleado se lleva BBDD – Datos Básicos hasta 10 clientes | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Datos cifrados / anonimizados / protegidos. | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden encontrar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado, que podrán superar a pesar de algunas dificultades. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño anterior se materialice | Baja |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, Documento identificativo, datos de contacto y datos económicos o financieros. |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 100 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

## Caso 02.03 – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - ficha completa de los datos del cliente de más de 1.000 clientes.

**Notificar a la AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 02.03<br><br>Empleado se lleva BBDD – Ficha completa de más de 1.000 clientes | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si – Confidencialidad e Integridad. |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Sólo en España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS – CASO 02.03<br>Empleado se lleva BBDD – Ficha completa de más de 1.000 clientes | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos.<br><br>Se han alterado datos personales y el tratamiento con datos alterados/ inexactos puede suponer daño para los afectados. |
| | Datos cifrados / anonimizados / protegidos. | No |
| | Datos afectados por la brecha | Datos alterados, pero sin constancia de uso ilegal o incorrecto. |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden encontrar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado, que podrán superar a pesar de algunas dificultades. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño anterior se materialice | Alta |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, Documento identificativo, datos de contacto, datos económicos o financieros, datos de perfiles, datos de salud. |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | Si / No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 1000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a la autoridad de control | Recomendado notificar |

## Caso 02.04 – – Empleado que se lleva la base de datos de clientes a la competencia - todos los datos del cliente, incluidos datos de salud, perfilados y juicios de opinión, tanto de clientes activos como de antiguos clientes.

**Notificar a la AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 02.04<br><br>Empleado se lleva BBDD – Datos de clientes y exclientes, incluye datos de salud, perfilados y juicios de opinión. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si – Confidencialidad y Disponibilidad. |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Sólo en España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 03.01<br><br>Error pase producción - Conjunto limitado de clientes, con datos de compra. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas han podido acceder a los datos. |
| | Referido específicamente a los datos afectados. ¿Estaban los datos cifrados o protegidos? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas o se podrían encontrar con algunos inconvenientes que superarán sin problema |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que se materialicen los daños | Baja |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos, datos de contacto y datos de compras realizadas |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 50 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No |

# 3. CASO 03 – ERROR EN PASE A PRODUCCIÓN DE UNA WEB DE VENTA ON LINE

## CASO 03.01 – ERROR PASE A PRODUCCIÓN - CONJUNTO LIMITADO DE CLIENTES, CON DATOS DE COMPRA.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 03.01<br><br>Error pase producción - Conjunto limitado de clientes, con datos de compra. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Sólo en España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 03.01<br><br>Error pase producción - Conjunto limitado de clientes, con datos de compra. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas han podido acceder a los datos |
| | Referido específicamente a los datos afectados. ¿Estaban los datos cifrados o protegidos? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas o se podrían encontrar con algunos inconvenientes que superarán sin problema |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que se materialicen los daños | Baja |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos, datos de contacto y datos de compras realizadas . |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 50 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No |

## Caso 03.02 – Error pase a producción - Conjunto elevado de clientes, con datos de tarjeta de crédito.

**Notificar a la AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 03.02<br>Error pase producción - Conjunto elevado de clientes, con datos de tarjeta de crédito | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 03.02<br><br>Error pase producción - Conjunto elevado de clientes, con datos de tarjeta de crédito. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas han podido acceder a los datos |
| | Referido específicamente a los datos afectados. ¿Estaban los datos cifrados o protegidos? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas o se podrían encontrar con algunos inconvenientes que superarán sin problema |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que se materialicen los daños | Baja |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos, datos de contacto y datos de compras realizadas |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 100.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# 4. CASO 04 - SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD EN OPERADORA DE TELECOMUNICACIONES

## CASO 04.01 – SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD SIN CONSECUENCIAS ECONÓMICAS PARA EL INTERESADO

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 04.01<br>Suplantación de identidad – sin consecuencias económicas | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | No riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 04.01<br>Suplantación de identidad – sin consecuencias económicas | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Externo |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Se han alterado los datos personales y el tratamiento con datos alterados/ inexactos puede suponer un daño para los afectados. |
| | Referido específicamente a la brecha de integridad | Datos afectados pero sin constancia de uso ilegal |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas o se podrían encontrar con algunos inconvenientes que superarán sin problema |
| | Constancia de daños materializados | Si |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos, datos de contacto |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 2 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No |

# Caso 04.02 – Suplantación de identidad CON consecuencias económicas para el interesado

**Notificar a la AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 04.02<br>Suplantación de identidad – con consecuencias económicas | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 04.02<br>Suplantación de identidad – con consecuencias económicas | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Externo |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Se han alterado los datos personales y el tratamiento con datos alterados/ inexactos puede suponer un daño para los afectados. |
| | Referido específicamente a la brecha de integridad | Datos alterados y usados de forma ilegal o incorrecta, pero con la posibilidad de revertir/recuperar los daños |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden enfrentar consecuencias significativas, que deberían poder superar, aunque con serias dificultades (malversación de fondos, listas negras de los bancos, daños a la propiedad, pérdida de empleo, citación judicial, empeoramiento de la salud, etc.). En general cuando las consecuencias afectan a derechos fundamentales, pero pueden revertirse. |
| | Constancia de daños materializados | Si |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos, datos de contacto. |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 21 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# 5. CASO 05 - BORRADO ACCIDENTAL DE DATOS PERSONALES

## CASO 05.01 – BORRADO ACCIDENTAL DE DATOS PERSONALES - NÚMERO REDUCIDO DE CLIENTES CON POSIBILIDAD DE RECUPERACIÓN.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 05.01<br><br>Borrado accidental de datos – número reducido de datos con posibilidad de recuperación | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | No riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 05.01<br><br>Borrado accidental de datos – número reducido de datos con posibilidad de recuperación | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Se han destruido, perdido o cifrado datos personales |
| | Referido específicamente a la brecha ¿Se han podido recuperar los datos? | Si |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad | Improbable |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos, datos de contacto |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 50 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No |

# Caso 05.02 – Borrado accidental de datos personales - sin posibilidad de recuperación

**Notificar a la AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 05.02<br>Borrado accidental de datos –sin posibilidad de recuperación | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 05.02<br>Borrado accidental de datos – sin posibilidad de recuperación | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Se han destruido, perdido o cifrado datos personales |
| | Referido específicamente a la brecha ¿Se han podido recuperar los datos? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Alto, ya que podría suponerles un perjuicio económico |
| | Constancia de daños materializados | Si – los datos se han perdido |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos, datos de contacto |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 50 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# 6. CASO 06 - BRECHA DE SEGURIDAD EN TU PROVEEDOR EN LA NUBE

## CASO 06.01 – BRECHA DE SEGURIDAD EN TU PROVEEDOR EN LA NUBE – PLATAFORMA DEDICADA.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 06.01<br><br>Brecha de Seguridad en proveedor en la nube – plataforma dedicada | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | N/A |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | N/A |
| | Responsable / Encargado | N/A |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | N/A |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | N/A |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | N/A |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | El incidente no es una brecha de datos personales |

**Notificar a interesados**

Al no ser una brecha de datos personales ni afectar a ningún interesado no se tiene que proceder a la comunicación.

# Caso 06.02 – Brecha de seguridad en tu proveedor en la nube – Plataforma pública

**Notificar a la AEPD:**

En un primer momento la valoración es la siguiente:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 06.02 – Brecha de Seguridad en proveedor en la nube – plataforma pública | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Establecimiento en España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Por determinar si existe riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | El incidente no puede ser clasificado todavía como una brecha de datos personales. |

Posteriormente se ponen en la peor de la situación y se concluye que existe riesgo.

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 06.02 – Brecha de Seguridad en proveedor en la nube – plataforma pública | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Establecimiento en España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo. |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 06.02 – Brecha de Seguridad en proveedor en la nube – plataforma pública | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Externo |
| | Consec. Del ciberinciden | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Alcance del impacto desconocido. Lo que a efectos prácticos de notificación implica considerar que personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Referido específicamente a la brecha ¿Se han podido recuperar los datos? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden encontrar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado, que podrán superar a pesar de algunas dificultades. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que se materialice | Baja |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, documento identificativo |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 12.000.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Se desiste a los 15 días |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Tardía. |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# 7. CASO 07 - BRECHA RELACIONADA CON EL PAPEL

## CASO 07.01 – INADECUADA DESTRUCCIÓN DEL PAPEL

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 07.01 – Inadecuada destrucción del papel | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Establecimiento en España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 07.01 – Inadecuada destrucción del papel | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno: personal o sistemas del encargado del tratamiento |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Referido específicamente a la brecha ¿Se han podido recuperar los datos? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden enfrentar consecuencias significativas, que deberían poder superar, aunque con serias dificultades. En general cuando las consecuencias afectan a derechos fundamentales, pero pueden revertirse. |
| | Constancia de daños materializados | Si |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, documento identificativo, datos de salud |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 50 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# CASO 07.02 – Documentos en vía pública

**Notificar a la AEPD:**

En un primer momento la valoración es la siguiente:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 07.02 – Documentos en vía pública | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Establecimiento en España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo. |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 07.02 – Documentos en vía pública | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Referido específicamente a la brecha ¿Se han podido recuperar los datos? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden enfrentar consecuencias significativas, que deberían poder superar, aunque con serias dificultades. En general cuando las consecuencias afectan a derechos fundamentales, pero pueden revertirse.. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de materializarse | Baja |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, documento identificativo, datos de salud |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 10 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# CASO 07.03 – Envío de información a destinatario incorrecto

**Notificar AEPD:**

En un primer momento la valoración es la siguiente:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 07.03 – Envío de información a destinatario incorrecto | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Establecimiento en España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo. |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 07.02 – Documentos en vía pública | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Referido específicamente a la brecha ¿Se han podido recuperar los datos? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden enfrentar consecuencias significativas, que deberían poder superar, aunque con serias dificultades. En general, cuando las consecuencias afectan a derechos fundamentales, pero pueden revertirse. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de materializarse | Baja |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, documento identificativo, datos de salud |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 1 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# CASO 07.04 – Robo de documentación con extorsión

**Notificar AEPD:**

En un primer momento la valoración es la siguiente:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 07.03 – Envío de información a destinatario incorrecto | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Establecimiento en España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo. |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a interesados**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 07.04 – Robo de documentación con extorsión | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Referido específicamente a la brecha ¿Se han podido recuperar los datos? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden enfrentar consecuencias significativas, que deberían poder superar, aunque con serias dificultades. En general cuando las consecuencias afectan a derechos fundamentales, pero pueden revertirse. |
| | Constancia de daños materializados | Si |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, documento identificativo, datos de salud |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | Desconocido |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 20 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# CASO 07.05 – Documentos en impresora accesible

**Notificar AEPD:**

En un primer momento la valoración es la siguiente:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 07.05 – Documentos en impresora accesible | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Establecimiento en España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | No riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No |

**Notificar a interesados**

No es necesario comunicar a los interesados porque no existe riesgo para sus derechos y libertades

# 8. CASO 08 - BRECHA DE SEGURIDAD OCASIONADA POR UN ERROR HUMANO EN EL SISTEMA DE ENVÍO DE COMUNICACIONES A CLIENTES.

## CASO 08.01 – ERROR HUMANO EN EL ENVÍO DE COMUNICACIÓN A CLIENTES – ENVÍO DE INFORMACIÓN DE UN CLIENTE A OTRA PERSONA DE MANERA ERRÓNEA.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 08.01<br>Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de información de un cliente a otra persona de manera errónea | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | No riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No |

**Notificar a interesados**

Además, se incluyen los parámetros incluidos en la herramienta para ver si es necesario notificar a los afectados:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 08.01<br><br>Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de información de un cliente a otra persona de manera errónea | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas no autorizadas han podido acceder a los datos |
| | Referido específicamente a la brecha de confidencialidad | No cifrado |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas o pueden encontrar algunos inconvenientes muy limitados y reversibles que superarán sin ningún problema (tiempo de reingreso de información, molestias, irritaciones, etc.) |
| | Constancia de daños materializados | Si |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos, datos de contacto |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 1 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente. |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No |

## Caso 08.02 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de información sensible a destinatario incorrecto

**Notificar AEPD:**

En un primer momento la valoración es la siguiente:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 08.02<br><br>Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de información sensible a destinatario incorrecto | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No |

**Notificar a interesados**

Además, se incluyen los parámetros incluidos en la herramienta para ver si es necesario notificar a los afectados:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 08.02<br><br>Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de información sensible a destinatario incorrecto5 | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas no autorizadas han podido acceder a los datos |
| | Referido específicamente a la brecha de confidencialidad | No cifrado |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas o pueden encontrar algunos inconvenientes muy limitados y reversibles que superarán sin ningún problema (tiempo de reingreso de información, molestias, irritaciones, etc.) |
| | Constancia de daños materializados | Si |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, datos de salud identificativos, datos de contacto |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 1 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No |

# Caso 08.03 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de toda la cartera de clientes

**Notificar AEPD:**

En un primer momento la valoración es la siguiente:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 08.03<br>Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de toda la cartera de clientes | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No |

**Notificar a los interesados:**

Además, se incluyen los parámetros incluidos en la herramienta para ver si es necesario notificar a los afectados:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 08.03<br><br>Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío de toda la cartera de clientes | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas no autorizadas han podido acceder a los datos |
| | Referido específicamente a la brecha de confidencialidad | No cifrado |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden enfrentar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado |
| | Constancia de daños materializados | No |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, datos de salud identificativos, datos de contacto |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 1.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

## Caso 08.04 – Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío por canal seguro

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS 08.04<br><br>Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío por canal seguro | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España. |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No |

**Notificar a los interesados:**

Además, se incluyen los parámetros incluidos en la herramienta para ver si es necesario notificar a los afectados:

| PARAMETROS EVALUADOS 08.04<br><br>Error humano en el envío de comunicación a clientes – Envío por canal seguro | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Interno - empleado |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Datos enviados cifrados y por canal seguro |
| | Se ha recuperado la disponibilidad de datos personales | N/A - No ha afectado a datos personales, están cifrados |
| | Grado en el que podría afectar | N/A |
| | Se ha materializado alguno de los daños | N/A |
| | Probabilidad de que el daño anterior se materialice | N/A |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | N/A |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | N/A |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 0 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No |

# 9. CASO 09 - BRECHA DE SEGURIDAD POR FALTA DE LEGITIMACIÓN.

## CASO 09.01 - BRECHA DE SEGURIDAD POR FALTA DE LEGITIMACIÓN - USO DE DATOS PARA FINES DIFERENTES INFIRIENDO INFORMACIÓN DE SALUD

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 09.01<br>Brecha de seguridad por falta de legitimación - Uso de datos para fines diferentes infiriendo información de salud | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a los interesados:**

Además, se incluyen los parámetros incluidos en la herramienta para ver si es necesario notificar a los afectados:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 09.01<br><br>Brecha de seguridad por falta de legitimación - Uso de datos para fines diferentes infiriendo información de salud | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas no autorizadas han podido acceder a los datos |
| | Referido específicamente a la brecha de confidencialidad | No cifrado |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas o pueden encontrar algunos inconvenientes muy limitados y reversibles que superarán sin ningún problema (tiempo de reingreso de información, molestias, irritaciones, etc.) |
| | Constancia de daños materializados | No |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, datos de salud identificativos, datos de contacto |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 500 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No se puede determinar. Se utiliza el juicio experto y se determina no comunicar a los afectados al haberse utilizado solo con la finalidad comercial y no mantenerse los datos y no considerar que existe un riesgo alto para los derechos y libertades de los sujetos afectados. |

## Caso 09.02 – Brecha de seguridad por falta de legitimación - Envío de encuesta de satisfacción

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 09.02<br>Brecha de seguridad por falta de legitimación – Envío de encuesta de satisfacción | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | N/A |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | N/A |
| | Responsable / Encargado | N/A |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | N/A |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | N/A |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | N/A |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No |

**Notificar a los interesados:**

Además, se incluyen los parámetros incluidos en la herramienta para ver si es necesario notificar a los afectados:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 09.02<br><br>Brecha de seguridad por falta de legitimación – Envío de encuesta de satisfacción | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | N/A |
| | Referido específicamente a la brecha de confidencialidad | N/A |
| | Grado en el que podría afectar | N/A |
| | Constancia de daños materializados | N/A |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | N/A |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | N/A |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | N/A |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | N/A |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | N/A |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No |

## Caso 09.03 – Brecha de seguridad por falta de legitimación - Uso de datos para finalidad diferente sin solicitar consentimiento expreso

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 09.03<br>Brecha de seguridad por falta de legitimación - Uso de datos para finalidad diferente sin solicitar consentimiento expreso | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a los interesados:**

Además, se incluyen los parámetros incluidos en la herramienta para ver si es necesario notificar a los afectados:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 09.01<br>Brecha de seguridad por falta de legitimación.- Uso de datos para fines diferentes infiriendo información de salud | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas no autorizadas han podido acceder a los datos |
| | Referido específicamente a la brecha de confidencialidad | No cifrado |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas o pueden encontrar algunos inconvenientes muy limitados y reversibles que superarán sin ningún problema (tiempo de reingreso de información, molestias, irritaciones, etc.) |
| | Constancia de daños materializados | No |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, datos de contacto |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 2000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No se puede determinar. Se utiliza el juicio experto y se determina no comunicar a los afectados al haberse utilizado solo con la finalidad comercial y no mantenerse los datos y no considerar que existe un riesgo alto para los derechos y libertades de los sujetos afectados. |

# 10. CASO 10 - BRECHA DE SEGURIDAD OCASIONADA EN UN PROVEEDOR O TERCERA PARTE.

## CASO 10.01 – BRECHA DE SEGURIDAD OCASIONADA EN UN PROVEEDOR O TERCERA PARTE - EL PROVEEDOR ES ENCARGADO DE TRATAMIENTO

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 10.01<br><br>Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte - El proveedor es encargado de tratamiento | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a los interesados:**

Además, se incluyen los parámetros incluidos en la herramienta para ver si es necesario notificar a los afectados:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 10.01<br><br>Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte - El proveedor es encargado de tratamiento | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas no autorizadas han podido acceder a los datos |
| | Referido específicamente a la brecha de confidencialidad | No cifrado |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas o pueden encontrar algunos inconvenientes muy limitados y reversibles que superarán sin ningún problema (tiempo de reingreso de información, molestias, irritaciones, etc.) |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño se materialice | Alta |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos e identificativos |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | Si |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 1.000.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

## Caso 10.02 – Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte El proveedor presta servicios a una empresa cesionaria del responsable

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 10.02<br>Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte - El proveedor presta servicios a una empresa cesionaria del responsable | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | No |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | N/A |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | N/A |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No – El incidente no es una brecha de datos personales de la entidad. |

**Notificar a los interesados:**

No es una brecha de datos personales

# Caso 10.03 – Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte - El proveedor es responsable independiente

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 10.03<br><br>Brecha de seguridad ocasionada en un proveedor o tercera parte - El proveedor es responsable independiente | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | No |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | N/A |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | N/A |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No – El incidente no es una brecha de datos personales de la entidad. |

**Notificar a los interesados:**

No es una brecha de datos personales

# 11. CASO 11 - PERDIDA DE ARCHIVOS EN PAPEL POR ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE CUSTODIA DOCUMENTAL DURANTE TRASLADO

## CASO 11.01 – PERDIDA DE ARCHIVOS EN PAPEL POR ENCARGADO DE TRATAMIENTO DE CUSTODIA DOCUMENTAL DURANTE TRASLADO - EL CLIENTE NO HABÍA REALIZADO COPIA DE SEGURIDAD DE LOS DATOS.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 11.01<br><br>Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente no había realizado copia de seguridad de los datos | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a los interesados:**

Además, se incluyen los parámetros incluidos en la herramienta para ver si es necesario notificar a los afectados:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 11.01<br><br>Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente no había realizado copia de seguridad de los datos | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Externo: Otros, ajenos al responsable y encargado del tratamiento |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Se han destruido, perdido datos personales de forma que no pueden ser tratados |
| | Referido específicamente a la brecha de disponibilidad. ¿Se ha recuperado? | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden enfrentar consecuencias muy significativas, o incluso irreversibles que no pueden superar. Daña derechos fundamentales y libertades públicas de forma irreversible. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño se materialice | Bajo |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Básicos, identificativos, de contacto y de salud de empleados y otros datos de salud. |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 2.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

## Caso 11.02 – Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente había realizado copia de seguridad de los datos.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 11.02<br><br>Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente había realizado copia de seguridad de los datos | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Si |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | En España |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a los interesados:**

Además, se incluyen los parámetros incluidos en la herramienta para ver si es necesario notificar a los afectados:

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 11.02<br><br>Perdida de archivos en papel por encargado de tratamiento de custodia documental durante traslado - El cliente había realizado copia de seguridad de los datos | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental |
| | Origen del incidente | Externo: Otros, ajenos al responsable y encargado del tratamiento |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Se han destruido, perdido datos personales de forma que no pueden ser tratados |
| | Referido específicamente a la brecha de disponibilidad. ¿Se ha recuperado? | Si |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden enfrentar consecuencias significativas, que deberían poder superar aunque con serias dificultades. En general cuando las consecuencias afectan a derechos fundamentales pero pueden revertirse. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño se materialice | Bajo |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Básicos, identificativos, de contacto y de salud de empleados y otros datos de salud. |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 2.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Temprana y diligente |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No se puede concluir. |

# 12. CASO 12 – ERROR EN LA CONFIGURACIÓN DEL SITIO WEB DE LA COMPAÑÍA.

## CASO 12.01 – ERROR EN LA CONFIGURACIÓN DEL SITIO WEB DE LA COMPAÑÍA - LA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE CONSENTIMIENTOS NO DA LA OPCIÓN DE CONSENTIR O RECHAZAR LAS COOKIES Y ESTÁS SE DESCARGAN, POR DEFECTO, A TODOS LOS USUARIOS. DATOS PERSONALES MUY BÁSICOS AFECTADOS.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 12.01<br><br>Error en la configuración del sitio web de la compañía - La herramienta de gestión de consentimientos no da la opción de consentir o rechazar las cookies y estás se descargan, por defecto, a todos los usuarios. Datos personales muy básicos afectados. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | N/A |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | N/A |
| | Responsable / Encargado | N/A |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | N/A |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | N/A |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | No |

**Notificar a los interesados:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 12.01<br><br>Error en la configuración del sitio web de la compañía - La herramienta de gestión de consentimientos no da la opción de consentir o rechazar las cookies y estás se descargan, por defecto, a todos los usuarios. Datos personales muy básicos afectados | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental o sin intencionalidad |
| | Origen del incidente | Interno: personal o sistemas del responsable del tratamiento. |
| | Consec. Del ciberinciden | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Datos cifrados / anonimizados / protegidos. | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no ser verán afectadas. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño se materialice | Improbable |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | Desconocido |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 1.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Advertencia de un cliente |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Inmediata |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No |

## Caso 12.02 – Error en la configuración del sitio web de la compañía - La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero estás se descargan por defecto a todos los usu-

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 12.02<br><br>Error en la configuración del sitio web de la compañía - La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero estás se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Datos personales básicos afectados. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Confidencialidad |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | No |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a los interesados:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 12.02<br><br>Error en la configuración del sitio web de la compañía - La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero estás se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Datos personales básicos afectados. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental o sin intencionalidad |
| | Origen del incidente | Interno: personal o sistemas del responsable del tratamiento. |
| | Consec. Del ciberinciden | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Datos cifrados / anonimizados / protegidos. | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden encontrar algunos inconvenientes muy limitados y reversibles. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño se materialice | Baja |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | Desconocido |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 100.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Advertencia de cliente |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Inmediata |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

## Caso 12.03 – Error en la configuración del sitio web de la compañía - La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero estás se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Diferentes tipos de datos personales afectados.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 12.03<br><br>Error en la configuración del sitio web de la compañía - La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero estás se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Diferentes tipos de datos personales afectados. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Confidencialidad |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Todos dentro |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a los interesados:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 12.03<br><br>Error en la configuración del sitio web de la compañía - La herramienta de gestión de consentimientos, da la opción de consentir o rechazar las cookies, pero estás se descargan por defecto a todos los usuarios, independientemente de si dan o no el consentimiento. Diferentes tipos de datos personales afectados. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Accidental o sin intencionalidad |
| | Origen del incidente | Interno: personal o sistemas del responsable del tratamiento. |
| | Consec. Del ciberinciden | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Datos cifrados / anonimizados / protegidos. | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden encontrar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado, que podrán superar a pesar de algunas dificultades. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño se materialice | Alta |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, Datos de contacto, Datos de perfiles y Datos de localización |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | Desconocido |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 100.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Advertencia de cliente |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Inmediata |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# 13. CASO 13 – EXISTENCIA DE DATOS PERSONALES EN ENTORNOS PREVIOS AL DE PRODUCCIÓN

## CASO 13.01 – ACCESO EXTERNO ILEGÍTIMO A LOS ENTORNOS DE PRUEBAS CON DATOS PERSONALES

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 13.01<br><br>Acceso externo ilegítimo a los entornos de pruebas con datos personales. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Confidencialidad |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Todos dentro |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a los interesados:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 13.01<br><br>Acceso externo ilegítimo a los entornos de pruebas con datos personales | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Externo |
| | Consec. Del ciberinciden | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Datos cifrados / anonimizados / protegidos. | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden enfrentar consecuencias muy significativas, o incluso irreversibles, que no pueden superar (exclusión o marginación social, dificultades financieras tales como deudas considerables o incapacidad para trabajar, dolencias psicológicas o físicas a largo plazo, muerte, etc.). Daña derechos fundamentales y libertades públicas de forma irreversible. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño se materialice | Muy alta |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos, datos económicos y financieros, datos de localización, medios de pago, datos de contacto |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 100.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Inmediata |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |

# Caso 13.02 – Entornos de pruebas con datos personales sin evidencia de acceso ilegítimo

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 13.01<br><br>Acceso externo ilegítimo a los entornos de pruebas con datos personales. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Confidencialidad |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Todos dentro |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | No riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No |

**Notificar a los interesados:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 13.01<br><br>Acceso externo ilegítimo a los entornos de pruebas con datos personales. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | No intencionado |
| | Origen del incidente | Interno |
| | Consec. Del ciberinciden | No |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Datos cifrados / anonimizados / protegidos. | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas no se verán afectadas o pueden encontrar algunos inconvenientes muy limitados y reversibles que superarán sin ningún problema (tiempo de reingreso de información, molestias, irritaciones, etc. |
| | Constancia de daños materializados | No |
| | Probabilidad de que el daño se materialice | Improbable |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos, datos económicos y financieros, datos de localización, medios de pago, datos de contacto |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 100.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Inmediata |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | No |

# 14. CALL CENTER QUE SUFRE UNA BRECHA DE DATOS PERSONALES

## CASO 14.01 – CALL CENTER QUE SUFRE UNA FUGA DE INFORMACIÓN DE UN CONJUNTO LIMITADO DE DATOS SIN EXFILTRACIÓN.

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 14.01<br><br>Call Center que sufre una fuga de información de un conjunto limitado de datos sin exfiltración. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | No |
| | Tratamiento realizado por la empresa | N/A |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | N/A |
| | Responsable / Encargado | N/A |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | N/A |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | N/A |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | N/A |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | No es una brecha de datos personales |

**Notificar a los interesados:**

No es una brecha de datos personales

# Caso 14.02 – Call Center que sufre una brecha de datos personales de un conjunto amplio de datos con exfiltración

**Notificar AEPD:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 14.02<br><br>Call Center que sufre una brecha de datos personales de un conjunto amplio de datos con exfiltración | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Quien reporta | Representante empresa |
| | Confidencialidad, Integridad y/o Disponibilidad | Confidencialidad |
| | Tratamiento realizado por la empresa | Si |
| | Ausencia o fallo de políticas, procedimientos, etc. | Si |
| | Responsable / Encargado | Responsable |
| | Empresa vinculada al Sector Público en Andalucía, Cataluña o País Vasco. | No |
| | Establecimientos dentro o fuera de España / Europa | Todos dentro |
| **Sobre las consecuencias** | No riesgo / Algún riesgo / Por determinar si existe riesgo: para derechos y libertades interesados | Algún riesgo |
| **Resultados** | Comunicar a la autoridad de control | Si |

**Notificar a los interesados:**

| PARAMETROS EVALUADOS CASO 14.02<br><br>Acceso externo ilegítimo a los entornos de pruebas con datos personales. | | VALOR |
|---|---|---|
| **Sobre la brecha** | Cómo ha sido el incidente | Intencionado |
| | Origen del incidente | Externo |
| | Consec. Del ciberinciden | Si |
| **Sobre las consecuencias** | Consec. Del incidente | Personas u organizaciones que no están autorizadas, o no tienen un propósito legítimo para acceder a los datos, han podido acceder y/o extraerlos. |
| | Datos cifrados / anonimizados / protegidos. | No |
| | Grado en el que podría afectar | Las personas pueden encontrar inconvenientes importantes, produciendo un daño limitado, que podrán superar a pesar de algunas dificultades. |
| | Constancia de daños materializados | Si |
| **Categoría de datos** | Tipos de datos afectados en personas físicas | Datos básicos, identificativos. |
| **Personas afectadas** | Hay menores o vulnerables | No |
| | Volumen de personas afectadas por la brecha | 100.000 |
| **Inform. Temporal** | Momento en el que se conoció | Temprana |
| **Inform. Temporal** | Actuación ante la brecha | Inmediata |
| **Resultado** | Comunicar a los afectados | Si |