

El floreciente negocio de la seguridad para el viajero

El robo de la identidad es el delito por antonomasia del siglo XXI. Pero los ciberpiratas no tienen toda la culpa. Los rateros al uso tienen su principal objetivo en los turistas y ejecutivos en viajes de negocios. No codician tanto su dinero como sus documentos y ordenadores portátiles

Gracias a que las fechorías que urden las mentes criminales contra los turistas son cada vez más numerosas y audaces, tenemos también más medidas a nuestro alcance para impedir que los daños sean mayores en caso de hurto o robo. Aun así, hay toda una red criminal internacional que teje sus operaciones a través del uso fraudulento de tarjetas de crédito, pasaportes, carnés de conducir e incluso la información contenida en los ordenadores portátiles o en esos adminículos derivados de este ingenio que sirven a la vez de teléfono móvil y que conocemos como *blackberries*.

Aparatos y documentos todos éstos que hay que procurar mantener siempre a buen recaudo. Si esto es importante en la propia ciudad, conviene descuidarse menos aún cuando se emprende un viaje. Porque lo cierto es que los viajeros son los más susceptibles de ser víctimas de un robo de identidad, el que la policía tiene por el delito del siglo XXI.

El robo de identidad más común suele partir de la sustracción del pasaporte; un incidente que puede dar al traste con todo el itinerario de un viaje de placer cuando ocurre en ciertos países. Ahora bien, ni siquiera los empresarios y ejecutivos sienten que tienen mayor control sobre este riesgo, porque una encuesta realizada por la agencia británica de viajes de negocio Portman Travel revela que el 30% de ellos albergan temores de ataques contra su propia vida durante sus desplazamientos y que al 25% les preocupan los robos.

El diseño y desarrollo de servicios de seguridad en el extranjero está siendo, de hecho, uno de los servicios más demandados por las empresas a las



LA VIDA EN EL BOLSILLO
La proliferación de pequeños aparatos electrónicos como PDAs y teléfonos móviles supone un problema de seguridad por la gran cantidad de información personal que contienen y lo fácil que es sustraerlos.

agencias de viajes especializadas. Tras los megatentados del 11-S en Wall Street (2001) y, en 2004, del 11-M en Madrid y 11-J en Londres, los empresarios se sienten en la obligación de dar respuestas a las preocupaciones de seguridad de los empleados a los que mandan de viaje, a veces a sitios más peligrosos de lo que parecen.

Portman Travel ha hecho pública la lista de las ciudades del mundo más peligrosas para los hombres de negocios, que encabeza Bagdad y le siguen Johannesburgo y Lagos. Pero conviene no caer en la tentación de pensar que las ciudades tercermundistas son siempre las más peligrosas, porque en cuarto término de la lista que ha confeccionado esta agencia británica aparece la mismísima Londres, sin que, de momento, las autoridades británicas de Turismo parezcan haberse dado por enteradas de ello.

La valía de una fotocopia

Un clásico entre las agencias de viaje especializadas, como es American Express, no podía faltar en la oferta de nuevos servicios de seguridad. No obstante, esta agencia se limita a las cuestiones de los trámites.

Ron di Leo, el director europeo para viajes de negocios de esta agencia, señala un sencillo consejo que nadie, ya sea turista de negocios o de placer, debería olvidar: llevar consigo una fotocopia del pasaporte y del visado, si lo hubiese. “Si pierdes o te roban el pasaporte, es algo básico y de sentido común, que puede ayudar muchísimo”, afirma Di Leo. Este directivo apunta que, con esta fotocopia en poder del cliente, “American Express puede gestionar la expedición de una copia del pasaporte perdido, porque tenemos relación con la mayoría de las embajadas”.

Otra demanda que tienen cubierta en American Express es estar pendientes ellos del papeleo de entrada y salida de los países a los que son más asiduos sus clientes de negocios. “Podemos llevar un

Londres es la cuarta ciudad del mundo más peligrosa para los ejecutivos



registro de los visados de sus pasaportes e informarles de cuándo están a punto de caducar”, explica Di Leo.

Su servicio en este sentido para Estados Unidos quiere ser incluso puntero. A raíz de los acontecimientos del 11-S, el Gobierno Federal pide mucha más información personal a los ejecutivos que visitan este país porque se ha endurecido la política de inmigración y de seguridad. Este proceso ha ralentizado mucho los trámites de entrada y salida en los aeropuertos internacionales de Estados Unidos y los ejecutivos sienten que pierden buena parte de su precioso tiempo en las colas. Ron di Leo explica que “como tenemos muchísima información sobre nuestros clientes, estamos intentando crear un servicio específico para ellos y hemos propuesto a las agencias de seguridad que compartan nuestros archivos”.

La idea es almacenar la información relevante sobre el viajero en una tarjeta de crédito, que las autoridades podrían escanear en los pasos aduaneros. De esta manera, se conseguiría abrir una vía rápida de procedimiento con los clientes de American Express y agilizar su paso por los aeropuertos de Estados Unidos.

Servicios especiales de seguridad

Bajo el punto de vista de Bob Govan, director de marketing y desarrollo de Portman Travel, “nuestros clientes no esperan que una agencia de viajes de ne-



CUIDAR AL CLIENTE

Algunas compañías de viajes ofrecen a sus clientes servicios añadidos de seguridad que, aunque no pueden evitar que se cometan robos, sí que facilitan mucho todo tipo de trámites a sus clientes para que puedan salir “casi indemnes” del percance.

gocio pueda impedir que pasen ciertas cosas, pero sí que quieren que se le preste un buen servicio de seguridad, como el que nosotros ofrecemos”. Portman Travel tiene un equipo específicamente dedicado a resolver incidencias relacionadas con la seguridad en los viajes de ne-

gocios, disponible 24 horas al día, 365 días al año.

Govan expone el caso de unos clientes ingleses a los que “robaron muchísimo dinero en México” y que se pusieron en contacto con este equipo de Portman Travel, que “se ocupó de cambiar todo su plan de viaje y de poner a su disposición a un socio local que tenemos en México para ayudarles a arreglar los trámites que era necesario resolver *in situ*”.

En opinión de este experto, la seguridad es un valor en alza “en estos tiempos en los que vivimos con una sensación cada vez más acuciante de volatilidad”. Tanto es así, que Portman Travel ha lanzado su propio sello de calidad hotelera, “Portman Seal”, que distingue a aquellos establecimientos que aseguran los movimientos de equipajes en las en-

tradas y salidas (aparte del servicio de consigna) así como a los que reservan plantas con habitaciones sólo para mujeres.

Otras agencias de viajes de negocios intentan salir al paso de las nuevas demandas, como H&G Hogg Robinson, cuya idea pasa por mitigar el temor de los ejecutivos de poder sufrir un asalto con riesgo para sus personas. Esta agencia ha lanzado un servicio de mensajes de texto (por teléfono móvil o por e-mail) sobre incidentes de seguridad en los destinos que elija el interesado llamado "TravelAlert". Por lo pronto, este servicio ha tenido muy buena acogida entre los viajeros que marchan a destinos remotos.

"Podemos enviar a nuestros clientes información actualizada de los sitios que visitan de forma regular", afirma David Redcliffe, consejero delegado de H&G Hogg Robinson, que explica: "Algunos de nuestros clientes van de negocios a sitios bastante extraños y necesitan estar al tanto de lo que ocurre en ellos". El paso siguiente, asegura Redcliffe, será ofrecer la interactividad del servicio entre sus usuarios. "Contamos con reacciones muy positivas y hay un montón de viajeros dispuestos a ayudar a otros que marchan a un destino que ellos ya conocen", explica el consejero delegado de esta compañía.

El coste de perder el portátil

Pero de poco nos sirve que la tecnología nos permita estar alerta al minuto si perdemos el aparato que nos administra esta información, un problema que sucede mucho más de lo que pensamos. De hecho, un revelador estudio que realizó al efecto la consultora especializada en tecnología IDC, por encargo de la Universidad de Kensington (Reino Unido), demostró que el 66% de las pymes alemanas, belgas, británicas, francesas, holandesas y luxemburguesas habían sufrido la sustracción de algún ordenador portátil en los seis meses precedentes a este estudio.

En Estados Unidos, un estudio conducido el año pasado por la Agencia Federal de Inteligencia (FBI), arrojó un porcentaje más modesto (15,5%) entre las empresas y organizaciones que habían acusado la pérdida de ordenadores de todo tipo en el último año. No obstante, el importe medio de cada aparato, según las valoraciones que señalaron los encuestados, no bajaba de 32.000 dólares.

Así que bajar la guardia unos segundos en el aeropuerto, por ejemplo, puede salir muy caro al ejecutivo que tiene que llevar su portátil como equipaje de mano. Basta dejarlo unos segundos en el suelo para poder coger una bandeja con algo de



PORTÁTIL DE CAMUFLAJE

Conviene no llevar el ordenador portátil en una bolsa en la que claramente se identifica que se trata de un ordenador por su forma o sus logotipos. En el tren es mejor dejar el portátil en la rejilla de enfrente para poder vigilarlo.

picar en un self service del aeropuerto, ¡y voló! Y los viajeros a los que antes les pasa algo así son, por lo general, víctimas de la moda y la publicidad. O eso es lo que cree Mark Hide, de la agencia de servicios de seguridad británica Planet Wise: "Suelen llevar un maletín que dice expresamente 'laptop' (ordenador portátil, en inglés) y, para más inri, con una etiqueta de la Tarjeta Oro de British Airways". Hide afirma que él lleva su portátil "en una cartera de 20 libras de Costwold (almacenes británicos especializados en actividades deportivas), lo que reduce las posibilidades de que se fijen en él y me lo roben".

Esta agencia de servicios de seguridad, con sede en Oxfordshire, acaba de lanzar un cursillo especializado para empresas sobre técnicas de seguridad con los portátiles. Mark Hide recuerda el daño potencial que puede tener para las empresas la pérdida de uno de estos aparatos, porque, "normalmente, no tienen copia de seguridad de entre el 60% y el 70% de los archivos" que contienen. Algunas medidas parecen sencillas, pero hay que tenerlas presentes. Entre ellas, Hide destaca las siguientes: "Utilice un lápiz de memoria o USB para guardar una copia de los datos de valor en el ordenador, pero cuyo tamaño permite que lo guardemos en el bolsillo. Lo que es importante es su presentación, no el ordenador en sí mismo. Y, en el tren, nunca deposite el ordenador en la rejilla que está justo encima de su cabeza, porque le sería muy fácil a cualquiera quitárselo haciendo como que coge un abrigo. Déjelo siempre en la reji-

La pérdida de un ordenador portátil es muy costosa por la información que tiene



lla del otro lado, donde pueda tenerlo siempre a la vista”.

Copias automáticas y cerrojos

Desde luego, la defensa más evidente frente al riesgo de pérdida de información valiosa por la sustracción o extravío de un portátil es que las empresas procuren hacer copias de seguridad automáticas o *backups* de los archivos, incluidos los de correo. Un reciente estudio de la empresa de soluciones de seguridad informática Symantec señala que sólo el 42% de las compañías cuenta con algún sistema de *backup*, mientras que el 45% confía en que sus empleados se ocupen de hacer de forma rutinaria copias de seguridad de los mismos.

A la poca previsión de las empresas se une también la inconsciencia de los empleados sobre el auténtico valor de estas herramientas de trabajo. El curso de Planet Wise se propone hacerles comprender “el verdadero valor de lo que llevan en sus manos, que sospecho que la mayoría de la gente no conoce”.

No obstante, en el mercado hay ya algunos sistemas que permiten reducir el riesgo de robo del portátil e incluso de los daños si finalmente llegaran a producirse, desde los simples a los más sofisticados. Los cerrojos son la solución más obvia, por ejemplo.

La mayoría de los portátiles cuentan con un dispositivo especialmente diseñado para poder insertar en ellos un cerrojo especial que permite, llegado el caso, atar el portátil a la pata de la mesa donde el empleado se está tomando un café. Pero

MECANISMOS DE SEGURIDAD

Para evitar robos de portátiles, son varias las marcas que han desarrollado medidas de seguridad como el cable que permite atar el ordenador a una pata de la mesa o cualquier otro objeto. Un sistema más sofisticado emite una señal si el ordenador se aleja demasiado de un punto prefijado.

la pregunta es: aun en el caso de que las empresas se molestaran en comprar estos cerrojos, ¿serían tan disciplinados sus empleados como para hacerlo? ¿Quién mejor que Rebecca Bird, directora de producto de Kensington Locks, que se dedica a fabricar este tipo de cerrojos, para sacarnos de dudas?: “Estamos convencidos de que la mayoría de la gente utiliza nuestros cerrojos para asegurar los portátiles a sus mesas de trabajo cuando están en la oficina”.

Bird explica que, no obstante, “también fabricamos cerrojos especiales para viaje, que son retráctiles y portátiles”. De manera que se pueden utilizar tanto para asegurar el portátil a la mesa de la habitación cuando se tiene que trabajar en el hotel como a la mesa de la silla de una sala de conferencias. “Ahora bien, no tenemos tan claro que se utilicen mucho en estos sitios”.

Otros artefactos que se han ideado para la defensa de los equipos electrónicos que portan de un lado a otro los ejecutivos son las cajas de seguridad aptas para los maleteros de coche, como las que fabrica la firma británica Autosafe. Y no podían faltar las alarmas, como las que ha desarrollado Caveo, una compañía estadounidense con sede en Massachussets. Basta configurarla para que salte si el ordenador se desplaza más allá de un radio predeterminado y, además, su mecanismo es absolutamente independiente del sistema operativo del ordenador, por lo que funciona tanto si éste está conectado como si no. Pero ninguno parece contar con favores especiales en el mercado. ■