



INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES



# PERCEPCIÓN Y CONOCIMIENTO

DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS  
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
EN MATERIA DE CIBERSEGURIDAD EN PLATAFORMAS DIGITALES  
PARA COMPRAS Y BANCA EN LÍNEA, REDES SOCIALES, CORREO  
ELECTRÓNICO Y SERVICIO DE ALMACENAMIENTO EN LA NUBE



# ÍNDICE

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

Legales	2
Glosario y definiciones	3
Introducción	6
Consideraciones metodológicas	8
Principales hallazgos	11
1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia	12
2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea	15
3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea	22
4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales	32
5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico	44
6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube	50



Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

A partir de la Reforma Constitucional en materia de telecomunicaciones publicada en junio del 2013 en el Diario Oficial de la Federación se creó el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) como un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, para lo cual tiene a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución; además de ser la autoridad en materia de competencia económica en dichos sectores.

En este sentido, la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) publica el presente documento denominado *“Percepción y conocimiento de las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones en materia de ciberseguridad en plataformas digitales para compras y banca en línea, redes sociales, correo electrónico y servicio de almacenamiento en la nube”* (Reporte), con fundamento en el Estatuto Orgánico del IFT, que le confiere la siguiente atribución:

- *“Realizar análisis y encuestas para identificar los patrones de consumo, niveles de satisfacción y experiencia del usuario de servicios de telecomunicaciones”<sup>1</sup>.*



- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



## GLOSARIO Y DEFINICIONES

<b>Antivirus</b>	<p>Es un tipo de software cuyo principal objetivo es detectar y bloquear acciones maliciosas en dispositivos generadas por <i>malware</i> y, en caso de que se haya producido una infección, eliminarla.</p> <p style="text-align: right;"><a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a></p>
<b>Ciberataque</b>	<p>Se refiere al intento de dañar, interrumpir u obtener acceso no autorizado a una computadora, sistema informático o red de comunicaciones electrónicas a través del ciberespacio, el cual es dirigido a una institución con el propósito de interrumpir, deshabilitar, destruir o controlar maliciosamente un entorno o infraestructura de computación, destruir la integridad de los datos o robar la información controlada.</p> <p style="text-align: right;"><a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a></p>
<b>Ciberbullying</b>	<p>Engloba el uso de las tecnologías de información y comunicación, para causar daño de manera repetida, deliberada y hostil. Esto puede incluir, pero no limitarse, al uso de Internet, teléfonos móviles u otros dispositivos electrónicos para difundir o colocar textos o imágenes que dañan o avergüenzan a una persona.</p> <p style="text-align: right;"><a href="https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime_Safety_Guide_Spanish.pdf">https://www.unodc.org/documents/organized-crime/cybercrime/Cybercrime_Safety_Guide_Spanish.pdf</a></p>
<b>CVV</b>	<p>Se entiende como el código CVV al grupo de 3 o 4 números que aparecen en la tarjeta de crédito o débito de una persona. Sus siglas corresponden a <i>Card Verification Value</i>.</p> <p>Este es utilizado como un método de seguridad para hacer transacciones en las que no se usa la tarjeta de manera física, como por ejemplo, pedir un producto en una tienda <i>online</i>.</p> <p style="text-align: right;"><a href="https://www.infobae.com/america/peru/2022/07/30/que-es-el-cvv-de-una-tarjeta/">https://www.infobae.com/america/peru/2022/07/30/que-es-el-cvv-de-una-tarjeta/</a></p>
<b>Datos biométricos</b>	<p>Propiedades físicas, fisiológicas, de comportamiento o rasgos de la personalidad, atribuibles a una sola persona y que son medibles.</p> <p style="text-align: right;"><a href="https://home.inai.org.mx/wp-content/documentos/DocumentosSectorPrivado/GuiaDatosBiometricos_Web_Links.pdf">https://home.inai.org.mx/wp-content/documentos/DocumentosSectorPrivado/GuiaDatosBiometricos_Web_Links.pdf</a></p>
<b>Extorsión</b>	<p>Presión que se ejerce sobre alguien mediante amenazas para obligarlo a actuar de determinada manera y obtener así dinero u otro beneficio.</p> <p style="text-align: right;"><a href="https://dle.rae.es/extorsi%C3%B3n">https://dle.rae.es/extorsi%C3%B3n</a></p>



Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

<b>Hackeo</b>	<p>El hackeo se refiere a las actividades que buscan comprometer los dispositivos digitales, como ordenadores, <i>smartphones</i>, tabletas e incluso redes enteras.</p> <p><a href="https://www.protecciondatos.org/que-es-el-hackeo/">https://www.protecciondatos.org/que-es-el-hackeo/</a></p>
<b>Influencer</b>	<p>Es un anglicismo usado en referencia a una persona con capacidad para influir sobre otras, principalmente a través de las redes sociales.</p> <p><a href="https://www.rae.es/observatorio-de-palabras/influencer">https://www.rae.es/observatorio-de-palabras/influencer</a></p>
<b>Malware</b>	<p>Término que engloba a todo tipo de programa o código malicioso cuyas funciones incluyen: extraer, borrar e incluso “secuestrar” la información de equipos de cómputo o generar malfuncionamiento en los sistemas. Algunos ejemplos de <i>malware</i> son: los virus, los troyanos, los gusanos y el <i>ransomware</i>.</p> <p><a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a></p>
<b>Medida de seguridad</b>	<p>Para fines del presente Reporte se refiere a una acción o actividad que puede realizarse para prevenir o eliminar un peligro al utilizar plataformas digitales.</p>
<b>Networking</b>	<p>Proviene del inglés y se traduce como “trabajar la red de contactos”; es una actividad cuyo objetivo es ampliar la red de contactos profesionales. Así, se generan oportunidades de negocio y/o empleo.</p> <p><a href="https://economipedia.com/definiciones/networking.html">https://economipedia.com/definiciones/networking.html</a></p>
<b>Phishing</b>	<p>Estafa a través de una página web, correo electrónico, SMS o llamada telefónica en la que se suplanta a una persona o empresa de confianza para obtener datos privados de la persona usuaria, como claves de acceso o tarjetas de crédito. Dicha actividad se realiza con el propósito de robar información personal y utilizarla para suplantar su identidad u ocasionar daños financieros.</p> <p><a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a></p>
<b>Policía Cibernética o ciber policía</b>	<p>En el país, existen Unidades de Policías Cibernéticas en cada uno de los estados de la República Mexicana, las cuales realizan actividades de prevención, vigilancia, identificación, monitoreo y rastreo en la red pública de Internet, con la finalidad de prevenir cualquier situación constitutiva de un delito que pudiera poner en riesgo la integridad física y patrimonial de los habitantes.</p> <p><a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/reporte_ciudadano.php">https://ciberseguridad.ift.org.mx/reporte_ciudadano.php</a></p>
<b>Riesgo cibernético</b>	<p>Constituye la posibilidad de que un ciberataque ocurra y que potencialmente se presente la pérdida financiera, interrupción operativa o daño, debido a la falla de las tecnologías digitales empleadas para funciones informativas y/o operativas.</p> <p><a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a></p>
<b>Robo de identidad</b>	<p>Es cuando una persona obtiene, transfiere, utiliza o se apropia de manera indebida, de los datos personales de otra sin la autorización de esta última, usualmente para cometer un fraude o delito.</p> <p><a href="https://www.gob.mx/condusef/articulos/recomendaciones-para-prevenir-el-robo-de-identidad?idiom=es">https://www.gob.mx/condusef/articulos/recomendaciones-para-prevenir-el-robo-de-identidad?idiom=es</a></p>



- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

<b>Scam o estafa online</b>	Es cualquier uso de la tecnología de Internet para cometer fraude hacia otras personas. Estas son perpetradas por ciberdelincuentes para proporcionarse ganancias, económicas o de otro tipo.  <a href="https://softwarelab.org/es/que-es-estafa/">https://softwarelab.org/es/que-es-estafa/</a>
<b>Spam</b>	Uso de mensajes masivos no solicitados y no deseados para intentar convencer al destinatario para comprar algo o revelar información personal, como un número de teléfono, dirección o información de cuenta bancaria.  <a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a>
<b>Spyware</b>	Es un tipo de <i>malware</i> que recopila información confidencial de un dispositivo, como datos bancarios y contraseñas, la cual envía a una entidad remota sin el conocimiento ni consentimiento del propietario(a) del equipo.  <a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a>
<b>Suplantación de identidad</b>	Se refiere a la actividad maliciosa en la que un atacante se hace pasar por otra persona o entidad por diferentes motivos: robo de datos, fraudes y engaños para obtener información confidencial o un beneficio económico.  <a href="https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales">https://ciberseguridad.ift.org.mx/seccion/recomendaciones_generales</a>

## Definiciones de los NSE<sup>2</sup>

<b>ABC+</b>	Está conformado mayoritariamente, por hogares en los que el jefe de familia tiene estudios profesionales. La mayor parte de los hogares cuenta con el servicio de Internet fijo y uno o más vehículos. Es el nivel que más invierte en educación y el que en menos proporción gasta en alimentos.
<b>CC-</b>	Está conformado por un jefe de hogar con estudios mayores a primaria, un porcentaje importante de estos hogares cuenta con conexión a Internet fijo y principalmente el gasto es destinado a alimentación.
<b>D+</b>	Está conformado por un jefe de hogar con estudios mayores a primaria, la minoría cuenta con Internet fijo y principalmente el gasto es destinado a alimentación.
<b>DE</b>	Está conformado por un jefe de hogar con estudios hasta primaria o menor, solo unos cuantos hogares tienen Internet fijo y principalmente el gasto es destinado a alimentación, asimismo, es el nivel en el que se observa menor proporción dedicada a la educación.

Fuente: AMAI

<sup>2</sup> <https://www.amai.org/NSE/index.php?queVeo=niveles>

# INTRODUCCIÓN

De acuerdo con el Informe especial sobre universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19 de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) *“las tecnologías digitales han sido esenciales para el funcionamiento de la economía y la sociedad durante la crisis de la pandemia de la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Las redes y la infraestructura de comunicaciones se utilizan de manera cada vez más intensiva para actividades productivas, educacionales, de la salud, y de relacionamiento y entretenimiento”*<sup>3</sup>.

Por otra parte, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU por sus siglas en inglés) destaca que *“existe un mayor reconocimiento del riesgo de ciberseguridad...y que si bien la ventaja de la tecnología digital aporta inmensos beneficios económicos y sociales, los riesgos cibernéticos pueden contrarrestar los beneficios de la digitalización”*<sup>4</sup>. Lo cual, revela la importancia del tema de ciberseguridad ante el incremento del uso de plataformas digitales.

Con base en lo anterior, el objetivo del presente Reporte es mostrar un panorama general en la percepción y el conocimiento en materia de ciberseguridad en el uso de las plataformas digitales de compras y banca en línea, redes sociales, correo electrónico y servicio de almacenamiento en la nube, los riesgos que identifican las personas usuarias, así como las medidas de seguridad que toman para protegerse al navegar en estas plataformas.

Para ello, se presenta información de encuestas sobre el uso de estas plataformas digitales a través de Internet fijo, y se presentarán los principales hallazgos sobre un estudio cualitativo realizado por el IFT<sup>5</sup> sobre la percepción de las personas participantes acerca de los riesgos a los que están expuestos al utilizar dichas plataformas, si han sido víctimas de alguno de los riesgos y las medidas de seguridad que toman para protegerse.

3 CEPAL (2020), Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19. Disponible en: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/4/S2000550\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45938/4/S2000550_es.pdf)

4 ITU (2021), Índice Global de Ciberseguridad. Disponible en: <https://www.itu.int/epublications/publication/D-STR-GCI.01-2021-htm-e/>

5 Para más información consultar las consideraciones metodológicas de este Reporte.

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

### Reporte elaborado por:

Dr. Felipe Alfonso Hernández Maya, Coordinador General de Política del Usuario.

Mtra. Victoria Eugenia Prieto Moreno, Directora de Comportamiento del Usuario.

Lic. Luis Alfredo Rocha Cruz, Subdirector de Comportamiento del Usuario.

Lic. Roberto Enrique Ordoñez Gallegos, Jefe de Departamento de Análisis de Comportamiento del Usuario.

Lic. Sandra Araceli Martínez Ruiz, Enlace de Análisis de Información del Comportamiento del Usuario.

Lic. Diana Yazmin Nava Jimenez, Enlace de Alto Nivel de Responsabilidad de Comportamiento del Usuario.

Lic. Laura Harumi Aguilar Ramos, Enlace de Revisión de Planes y Tarifas 1.





## CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS DE LAS ENCUESTAS A USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES<sup>6</sup>

Periodo de levantamiento: 19 de mayo al 21 de junio del 2022

Público objetivo: El público objetivo son las personas usuarias de los servicios de telecomunicaciones de 18 años en adelante. La muestra considera al menos 5% de usuarios con alguna discapacidad y la siguiente distribución de género:

Porcentaje de la muestra por género

Concepto	Mujer	Hombre
Internet fijo y Televisión de paga	50.2%	49.8%

Representatividad: Nacional (levantamiento en las 32 Entidades Federativas)

Con un nivel de confianza al 95%, se tienen los siguientes errores muestrales por servicio y encuesta:

Error muestral

Concepto	Error muestral
Internet fijo	1.45%

Consideraciones metodológicas para el servicio de Internet fijo y Televisión de paga:

La aplicación de las entrevistas del cuestionario de Internet fijo y Televisión de paga consistió en un levantamiento presencial con un diseño muestral probabilístico- aleatorio con base en el Censo de Población y Vivienda 2020 de INEGI. La muestra de las personas usuarias de estos servicios se conformó por 5,904 usuarios.

6 Para más información puede consultar: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audencias/encuestas-trimestrales>

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

## CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS DEL ESTUDIO CUALITATIVO

Un estudio cualitativo tiene como fin brindar información sin medición numérica ni probabilística ya que no se trata de un análisis estadístico, y permite desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante y/o después de la recolección y el análisis de los datos<sup>7</sup>.

A través de estos estudios se busca obtener un perfil de los usuarios, segmentaciones o clasificaciones, estudios de uso y actitud; así como la generación de puntos clave del comportamiento para conocer la percepción o entendimiento de un hallazgo (*insights*); entre otros.

De acuerdo con las mejores prácticas internacionales, diferentes órganos reguladores<sup>8</sup> realizan estudios de carácter cualitativo con la finalidad de profundizar en el análisis de un tema; con el interés de saber qué piensan las personas encuestadas y qué significado poseen sus perspectivas en el asunto que se investiga.

En este sentido, el Reporte presenta información de la investigación cualitativa llevada a cabo por el IFT a través de la ejecución de una metodología que consiste en implementar una herramienta interactiva *online* (panel de usuarios en línea<sup>9</sup>), la cual establece una forma dinámica al momento de establecer una conversación.

Ventajas:

- ▶ Alcance: permite entrevistar virtualmente a cualquier persona que es usuaria de los servicios de telecomunicaciones.
- ▶ Las personas que participan pueden expresarse con mayor libertad, al responder a través de una computadora de escritorio, computadora portátil (Laptop), teléfono móvil, entre otros dispositivos.
- ▶ Es posible asignar tareas y seguimientos puntuales.
- ▶ La persona que modera el foro es la líder y encamina la conversación.
- ▶ La plataforma permite generar aprendizaje de las personas usuarias de telecomunicaciones y con este aprendizaje tomar elementos para realizar estudios cuantitativos.

7 Sampieri Roberto Hernández, et al., “Metodología de la investigación”, Mc Graw Hill quinta edición 2010, capítulo 1 y 12.

8 Órganos reguladores como la Oficina de Comunicaciones (Ofcom) en Reino Unido y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osipitel) en Perú.

9 Para fines del presente Reporte, el estudio de panel de usuarios en línea consistió en realizar mediciones sucesivas en un grupo de usuarios de telecomunicaciones en distintos momentos en el tiempo, con la finalidad de conocer los cambios que experimentan en relación con distintas variables o fenómenos de interés y observar su evolución. En el panel de usuarios participan comunidades en línea orientados hacia un mismo tema.



Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

Las personas que participaron en el estudio interactuaron durante 3 días, del 19 al 21 de abril del año 2022, con diversas actividades prediseñadas en una guía temática por una moderadora experta. La muestra se dividió en hombres y mujeres de entre 20 y 45 años, habitantes de la Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey con un nivel socioeconómico (NSE) C típico<sup>10</sup>.

**Nota. Es importante señalar que los resultados y/o aseveraciones presentadas en el estudio cualitativo no son extrapolables al total de la población; es decir, no son representativos a nivel nacional. Asimismo, estos resultados corresponden a las experiencias, opiniones y sugerencias que las personas que participaron emitieron durante el estudio cualitativo, lo anterior con la finalidad de que la persona lectora tome la información con la salvedad correspondiente.**

<sup>10</sup> De acuerdo con la AMAI los NSE se definen de la siguiente manera:

C. Está conformado por un jefe de hogar con estudios mayores a primaria, un porcentaje importante de estos hogares cuenta con conexión a Internet fijo y principalmente el gasto es destinado a alimentación.



## PRINCIPALES HALLAZGOS

### De acuerdo con el estudio cualitativo:

1



Los y las participantes consideran que las aplicaciones (apps) para uso de banca en línea son más seguras en sus versiones para *Smartphone*, que sus versiones en sitios web en la computadora.

2



Asimismo, creen que los riesgos son aquellos que sucedían en plataformas externas, como la fuga de sus datos en páginas de compras en línea o consultar páginas apócrifas donde les roben sus datos bancarios; pero pocos mencionaron un riesgo directamente en la app bancaria.

3



Cuando se mencionaron plataformas de servicio de almacenamiento en la nube, señalaron tener poco conocimiento sobre riesgos que existen y sobre medidas de seguridad.

4



Por otra parte, al mencionar plataformas de mucho uso como las redes sociales, el correo electrónico y las compras en línea, señalaron conocer un mayor número de riesgos y aplicar más medidas de seguridad.



Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

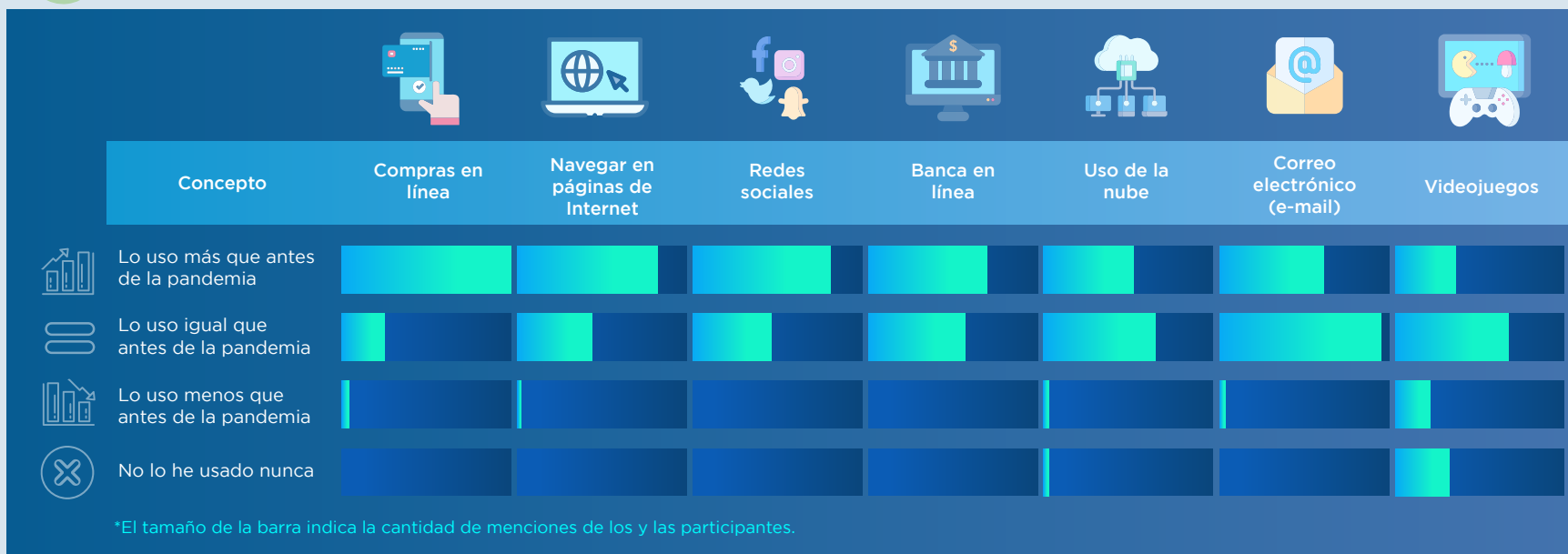
6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

# 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

- **Uso de plataformas digitales a partir de la pandemia**

Las actividades que tuvieron un mayor aumento de uso a partir de la pandemia fueron las compras en línea, navegar en páginas de Internet y las redes sociales.

Diagrama 1.1. Uso de plataformas digitales durante la pandemia



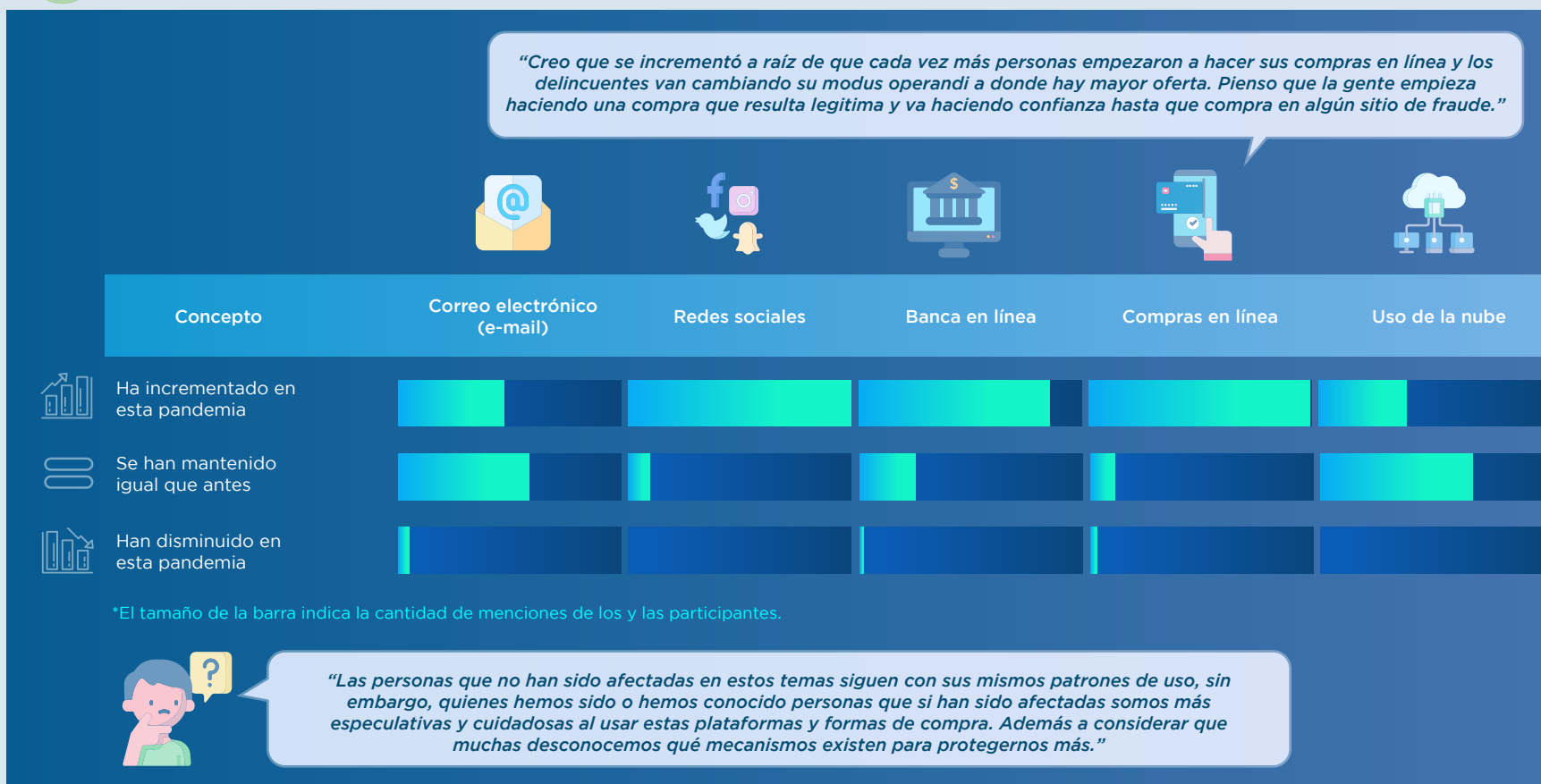
Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

• **Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia**

Los y las participantes del estudio cualitativo perciben que existe un incremento en los ciberataques en las plataformas de redes sociales, banca y compras en línea durante la pandemia.

Diagrama 1.2. Percepción del incremento de los ciberataques en plataformas digitales durante la pandemia



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

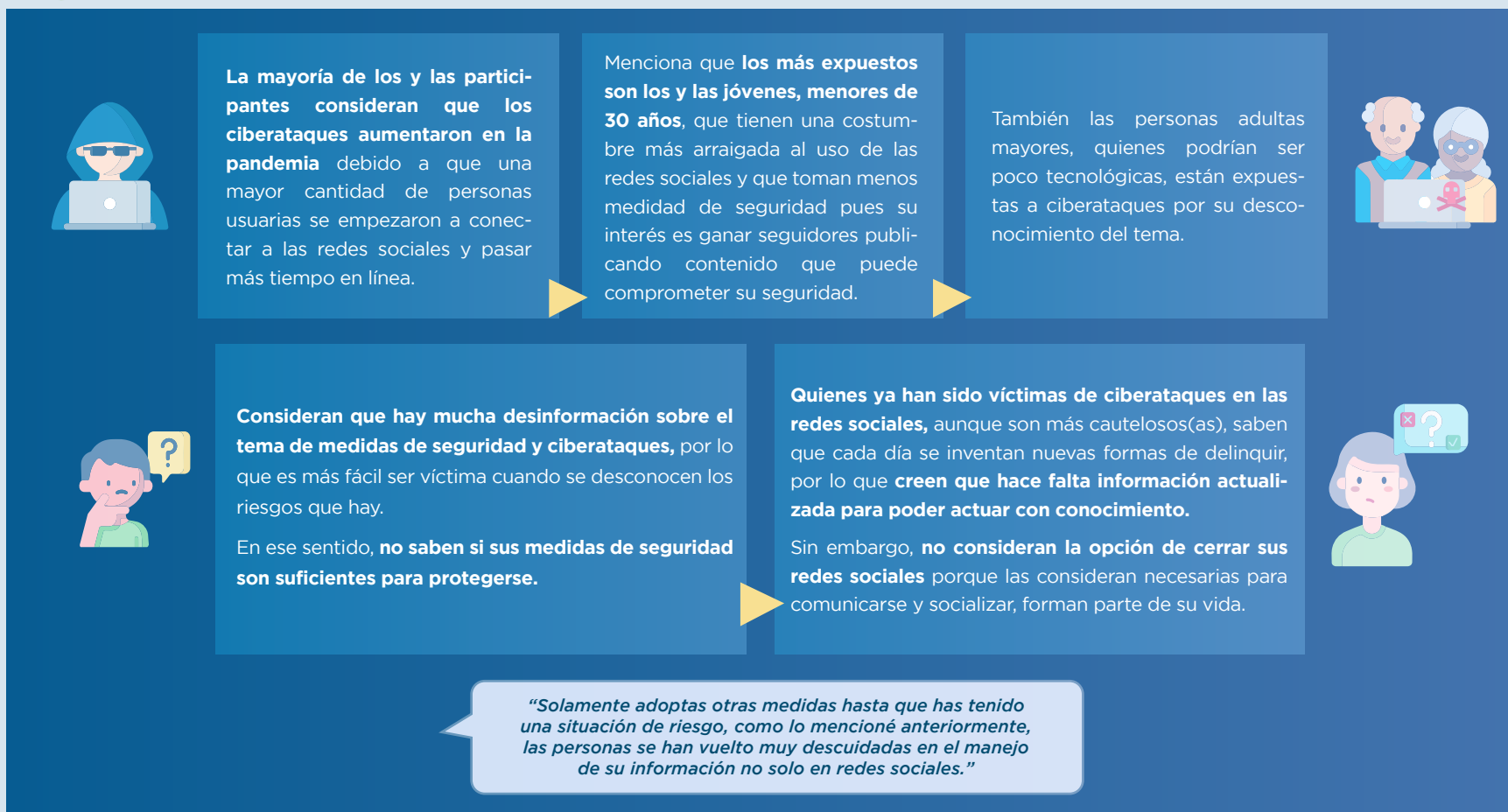
5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

Por otra parte, perciben que este aumento de ciberataques se debe al mayor uso de plataformas digitales; asimismo, consideran que falta información sobre los riesgos que existen y las medidas de seguridad para poder protegerse adecuadamente.



Diagrama 1.3. Percepción del incremento de los ciberataques durante la pandemia



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

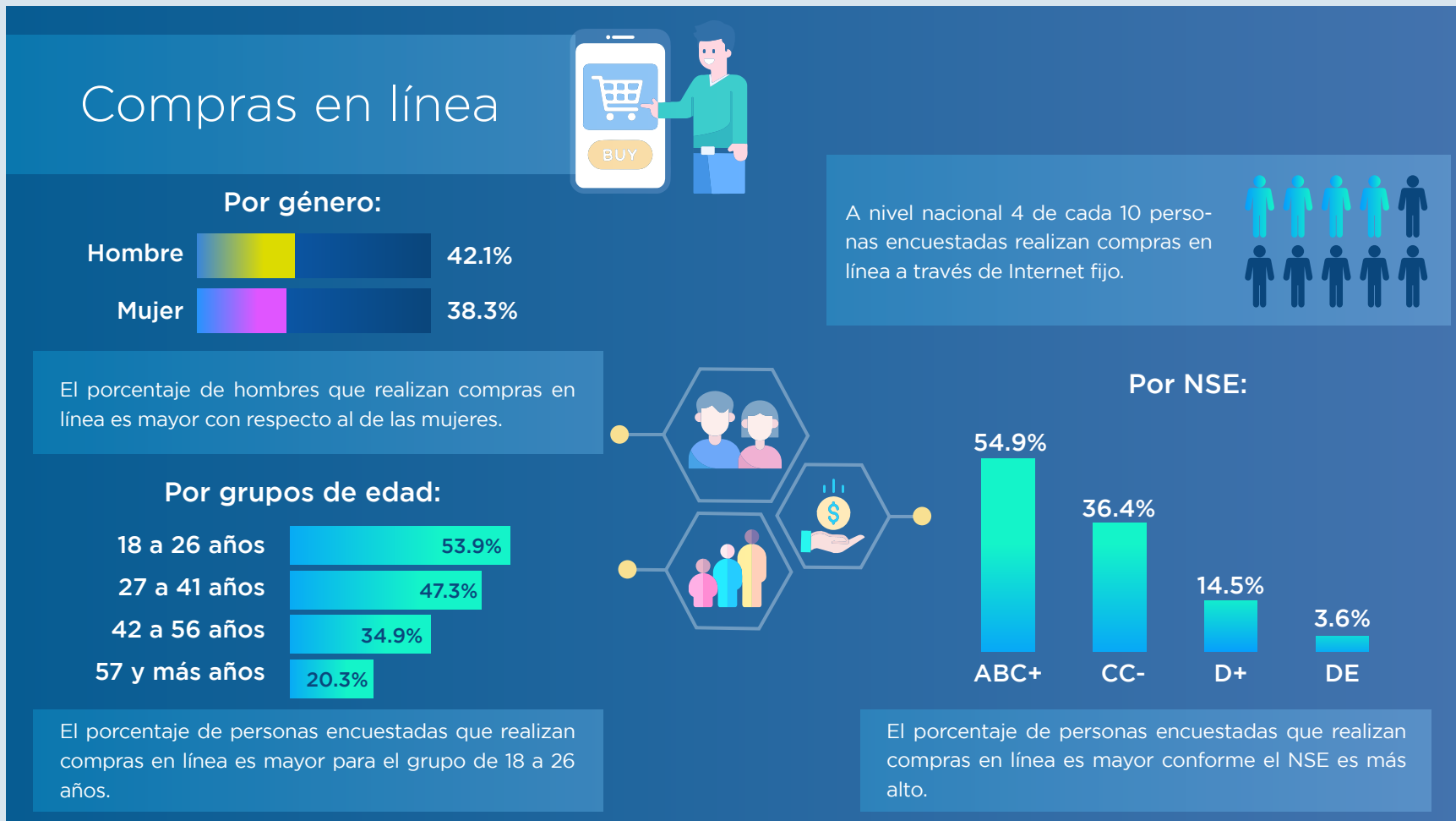
Fuente: IFT (2023)



- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
  - 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
  - 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
  - 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
  - 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
  - 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
  - 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

## 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

- **Uso de las plataformas de compras en línea**




Nota. Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No", la suma no da 100%.  
 La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Internet fijo.  
 Fuente: IFT (2023)



- **Percepción de las ventajas de realizar compras en línea**

Los y las participantes del estudio cualitativo mencionaron algunas de las ventajas de realizar compras en línea como: el ahorro de tiempo en traslados a las tiendas físicas, no es necesario salir de casa por lo que se evitan las filas, aglomeraciones, entre otras.

 Diagrama 2.1. Ventajas percibidas de las compras en línea



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- Información personal que comparten en las plataformas de compras en línea

Los y las participantes del estudio cualitativo mencionaron que comparten principalmente su domicilio, número de teléfono y datos bancarios en las plataformas que utilizan para realizar compras en línea.

Diagrama 2.2. Datos personales que comparten en las plataformas de compras en línea




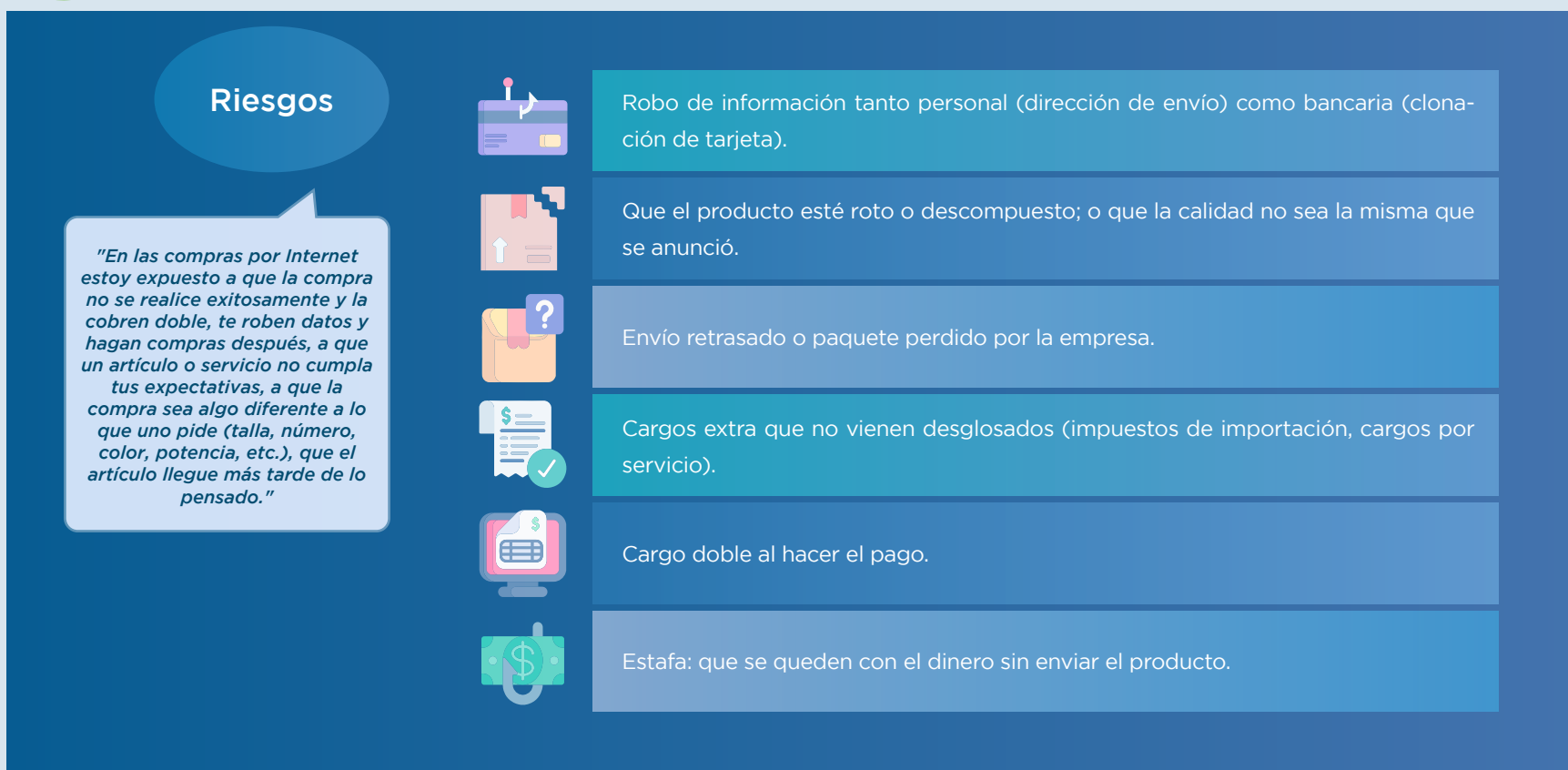
Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Percepción de los riesgos en las plataformas de compras en línea**

Los y las participantes son conscientes de los múltiples riesgos a los que pueden estar expuestos al comprar en línea, como el robo de información personal y bancaria, que el producto esté roto o descompuesto o la calidad no sea la misma que se anunció, retrasos en el envío o pérdida del paquete, entre otros.

 Diagrama 2.3. Riesgos percibidos en las plataformas de compras en línea



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
  - 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
  - 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
  - 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
  - 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
  - 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
  - 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

A continuación, se presentan algunos testimonios de las y los participantes que han sido víctimas de los riesgos en las plataformas de compras en línea.

Diagrama 2.4. Testimonios de casos de víctimas de algún riesgo en las plataformas de compras en línea

<b>Robo de datos bancarios</b>		<p><i>“En algún momento hice una compra por Internet, en Amazon puse mi tarjeta de crédito y en ese momento todo salió perfecto, tiempo después mi banco bloqueó mi tarjeta, cosa que al principio me causó molestia ya que yo todo lo pago con tarjeta o transferencia, me comuniqué con ellos y el motivo fue que tenía dos intentos de compras fuertes por Amazon así que mi tarjeta el banco la bloqueó, se me cambió, tiempo después nuevamente hice otra compra en Amazon y pasó lo mismo. Dejé de comprar en Amazon, creo que ahí hay algo raro.”</i></p>	
<b>Producto no entregado o con calidad deficiente</b>		<p><i>“He vivido malas experiencias, cuando compras en línea en lugares lejanos de donde tú vives, es decir, en otra ciudad o en otro país, me ha tocado que NO llega mi pedido, y ya pagado, pero no hay a donde reclamar nada porque nadie contesta, por eso trato de hacer pocas compras en línea. Porque también me ha pasado que compré específicamente unas blusas, y me llegaron bien diferentes a como se ven en las fotos, drásticamente diferente calidad, otra tela más fea, corta y hasta la talla muy distinta a la que uno pide. Por eso hablando de ropa específicamente no me gusta comprarla en línea.”</i></p>	
<b>Producto no entregado</b>		<p><i>“Uno de mis primos realizó un pago vía Mercado Libre le compró a una persona unos productos y cuando llegó el producto la caja estaba vacía, entonces pues se robaron su dinero, la verdad intentó en la misma página tener una solución, pero no hubo respuesta y pues nos quedó esa mala experiencia de no comprar más en Mercado Libre.”</i></p>	

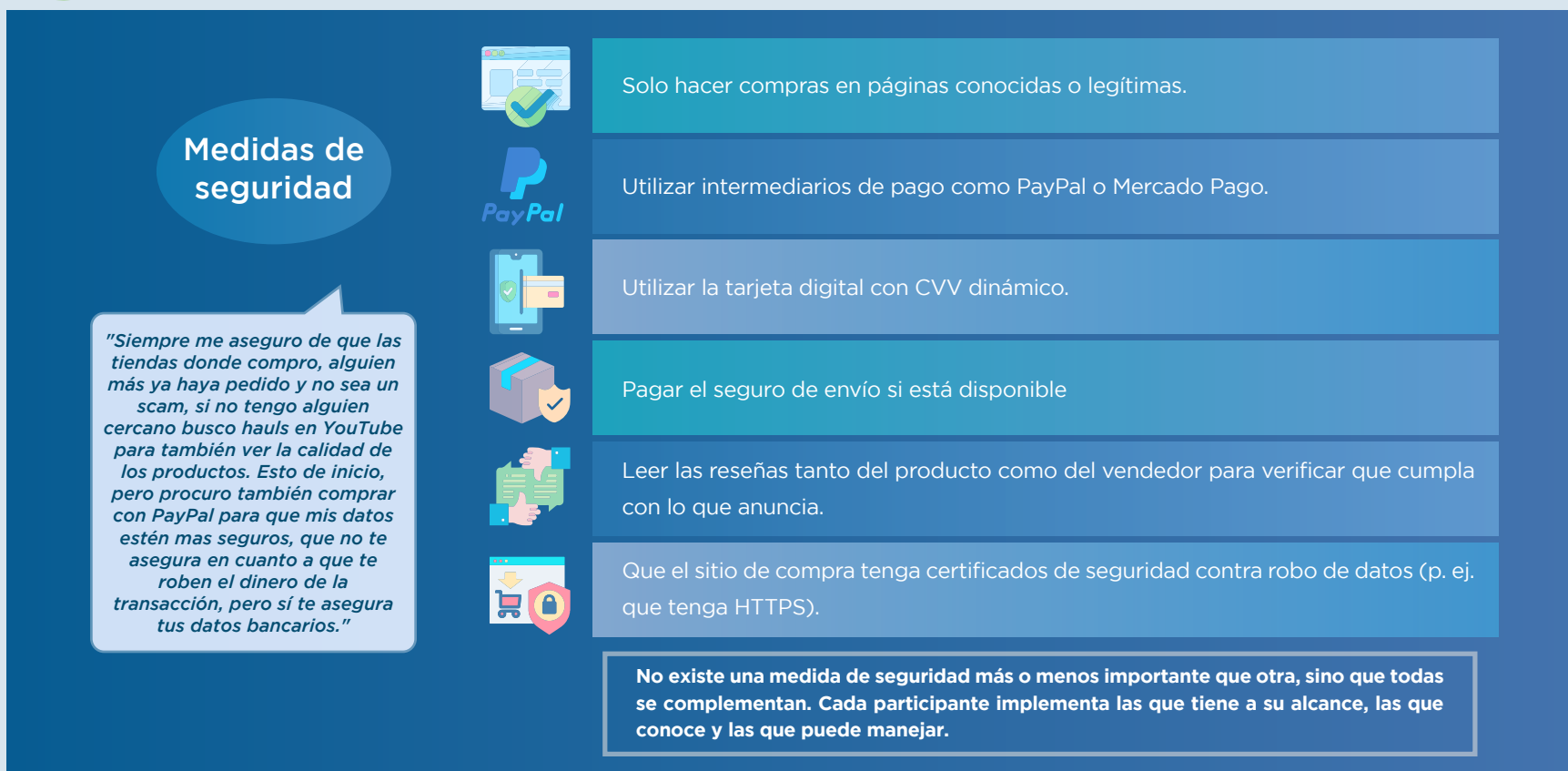
Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
Fuente: IFT (2023)

- **Medidas de seguridad que toman al realizar compras en línea**

Ante los riesgos en las plataformas de compras en línea, los y las participantes toman medidas para tratar de protegerse, como solo hacer compras en páginas conocidas o legítimas, utilizar intermediarios de pago como PayPal o Mercado pago, utilizar una tarjeta digital con CVV dinámico, entre otras.



Diagrama 2.5. Medidas de seguridad que toman al realizar compras en línea



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Conocimiento de los Términos y Condiciones (TyC) de las plataformas de compras en línea y confianza al utilizarlas**

En cuanto a los TyC de las plataformas de compras en línea, la mayoría mencionó no leerlas, aunque las consideran útiles. Adicionalmente, creen que sus medidas de seguridad son suficientes, por lo que señalaron sentirse seguros(as) para seguir comprando en línea.

 Diagrama 2.6. Conocimiento de los TyC de las plataformas de compras en línea y confianza al utilizarlas

#### ¿Han leído los TyC de las plataformas para realizar compras en línea?

La mayoría de los y las participantes no leen los TyC aunque los consideran útiles; saben que es obligatorio que las plataformas de compras en línea cuenten con sus TyC, donde se desglosan temas como envío, devoluciones y garantías.

*"No conozco los términos y condiciones de las páginas o aplicaciones en las que he realizado compras de Internet. Si son útiles las políticas de privacidad ya que con esto sabes que pueden o no ellos hacer con tus datos, sin embargo, no acostumbro a leerlas y esto más que nada porque en el momento de la compra no pasa por mi mente las consecuencias."*



*"Pues creo que es un riesgo a asumir, realmente los buenos precios y variedad que encuentras en Internet hace que valga la pena arriesgarse un poco claro con sus debidas precauciones."*

#### ¿Se sienten seguros(as) al realizar compras en línea?

Se sienten seguros(as) para seguir comprando en línea, es un riesgo que asumen por sus ventajas y facilidades, pero procuran tomar las medidas de seguridad necesarias y siempre en páginas verificadas como Amazon, Mercado Libre o directamente en las páginas de las tiendas como Liverpool, Palacio de Hierro, Zara, H&M, etc.

#### ¿Han cambiado sus hábitos al realizar compras en línea?

Para la mayoría que no han sido víctimas de ciberataques, consideran que sus medidas de seguridad y hábitos de compra son suficientes, por lo que no las han cambiado; para quienes sufrieron algún ciberataque, sí hubo cambios en sus hábitos pues aumentaron sus medidas de seguridad y se volvieron más precavidos(as) al revisar las páginas antes de realizar sus compras.



*"Sé de los ataques cibernéticos, pero eso no va a parar y yo tampoco dejaré de hacer compras por Internet lo que hago es tener precauciones."*

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

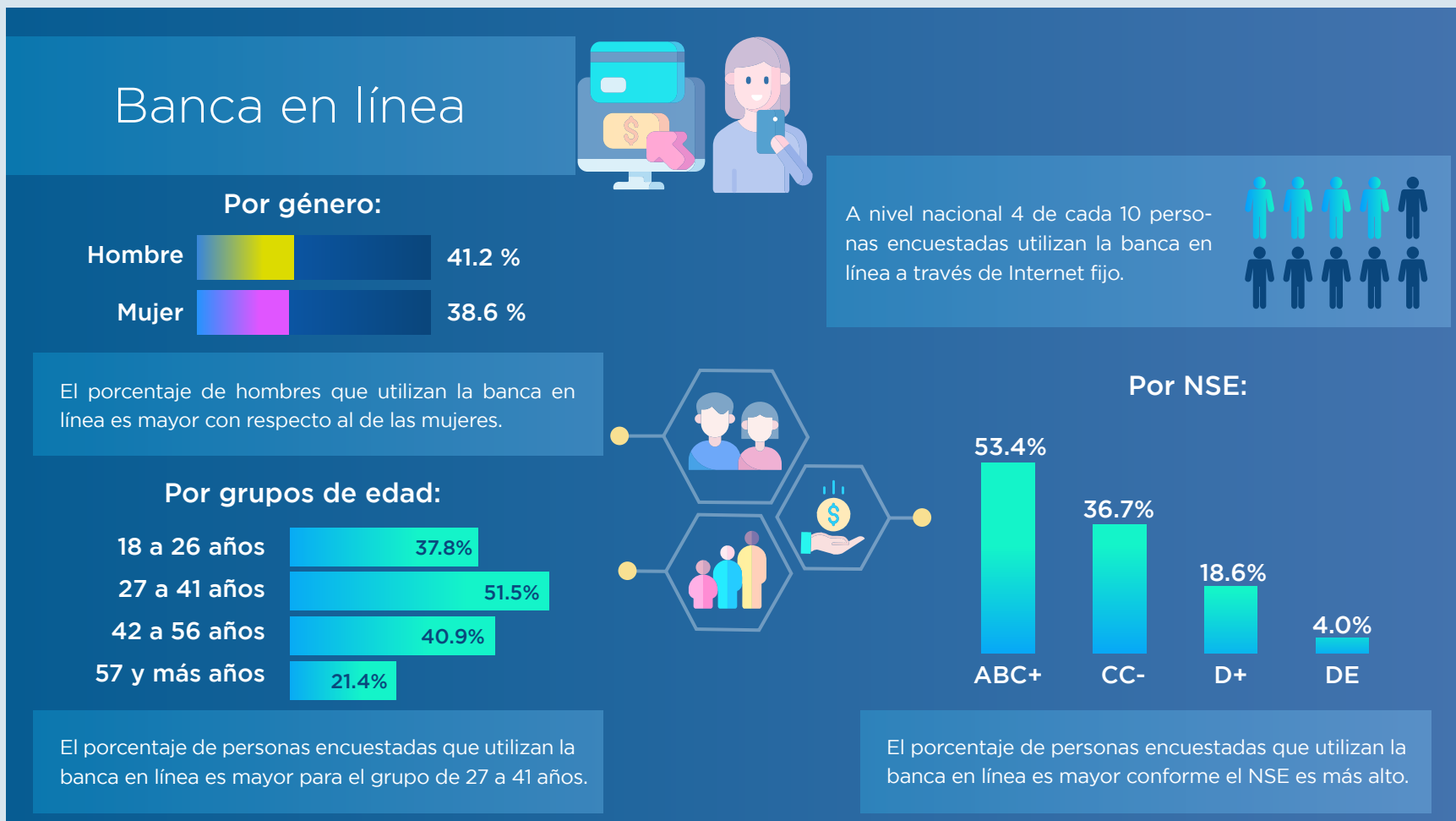
6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
  - 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
  - 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
  - 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
  - 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
  - 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
  - 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

### 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

- Uso de las plataformas de banca en línea



Nota. Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No", la suma no da 100%. La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Internet fijo.

Fuente: IFT (2023)

- ¿Para qué utilizan la banca en línea?

Los y las participantes del estudio cualitativo mencionaron que utilizan la banca en línea para realizar pago de servicios, recibir y realizar transferencias, pagar sus tarjetas de crédito, retiros sin tarjeta, entre otros.

Diagrama 3.1. ¿Para qué utilizan la banca en línea?



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

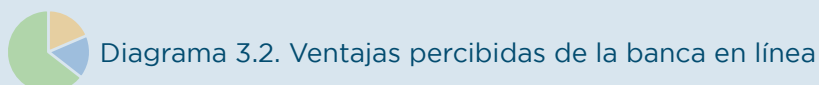
5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

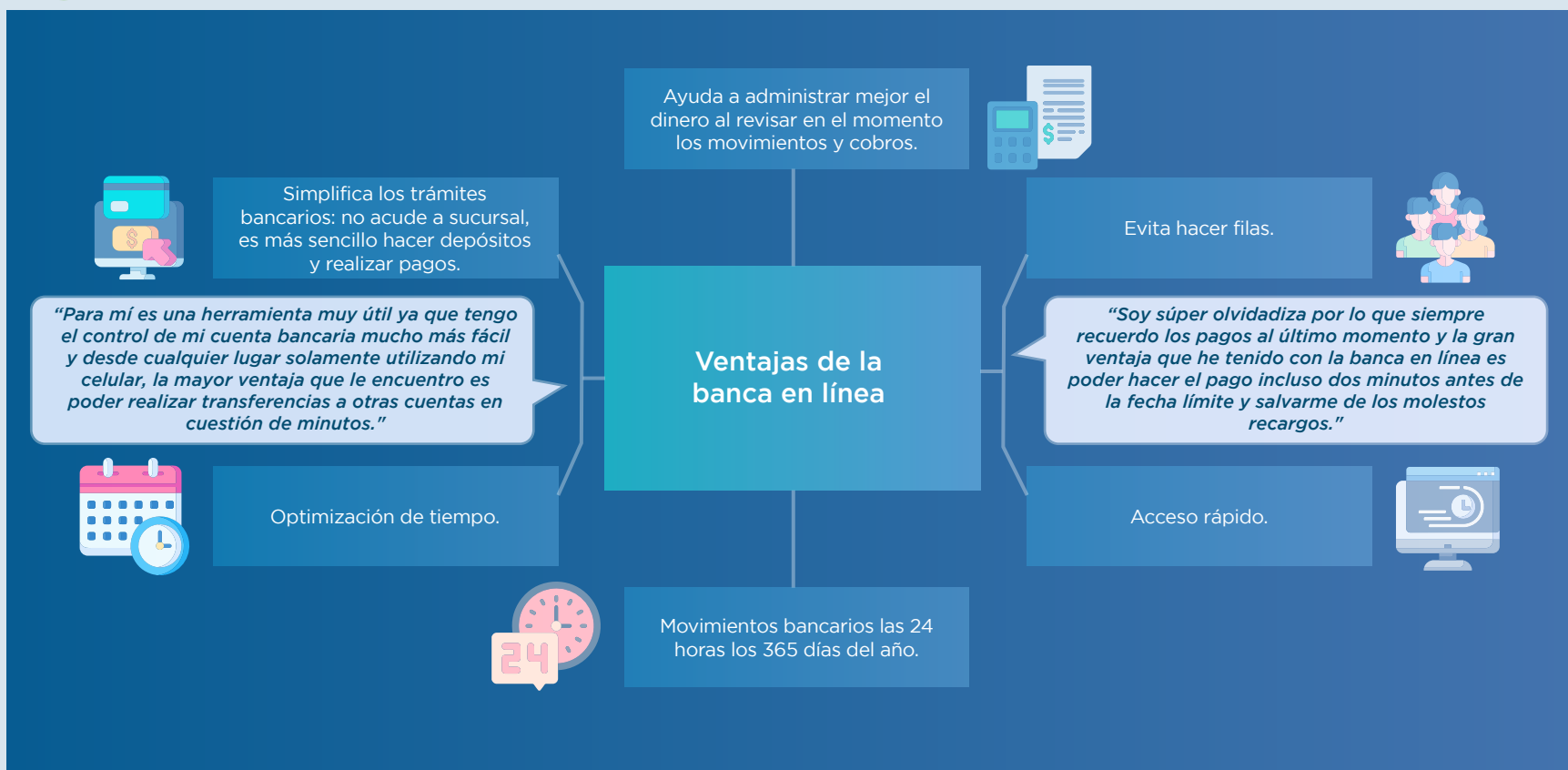
6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



- Percepción de las ventajas de utilizar la banca en línea

Los y las participantes del estudio cualitativo mencionaron algunas de las ventajas de utilizar la banca en línea como: el evitar hacer filas, simplifica los trámites bancarios, permite hacer movimientos las 24 horas los 365 días del año, entre otras.

 Diagrama 3.2. Ventajas percibidas de la banca en línea



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
Fuente: IFT (2023)

- **Preferencia de uso de la aplicación o página web del banco**

Los y las participantes mencionaron que prefieren la app en lugar de acceder mediante la página web del banco, ya que perciben una mayor seguridad, así como su practicidad y facilidad de uso.



Diagrama 3.3. Preferencias de uso de la aplicación o página web del banco

### ¿Prefieren la app o la página web para acceder a la banca en línea?



La mayoría prefiere utilizar la app que la página web de su banco, debido a que la consideran más segura.

El principal riesgo que ven al uso de la banca en la página web son las páginas apócrifas, que copian las páginas oficiales para robar los datos bancarios de las y los usuarios.

*“Sé de hackers que crean las páginas bancarias idénticas, por lo tanto prefiero usar la aplicación móvil descargando la app.*

*Definitivamente existen más riesgos desde la página web.”*

*“Mi cel tiene la opción de entrar por medio de autenticación facial. Entonces no tengo que estar metiendo contraseñas y es más seguro. Considero que hay más riesgo en la página web, pues desde que navegas en Internet te arriesgas a que se meta un hacker.”*

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

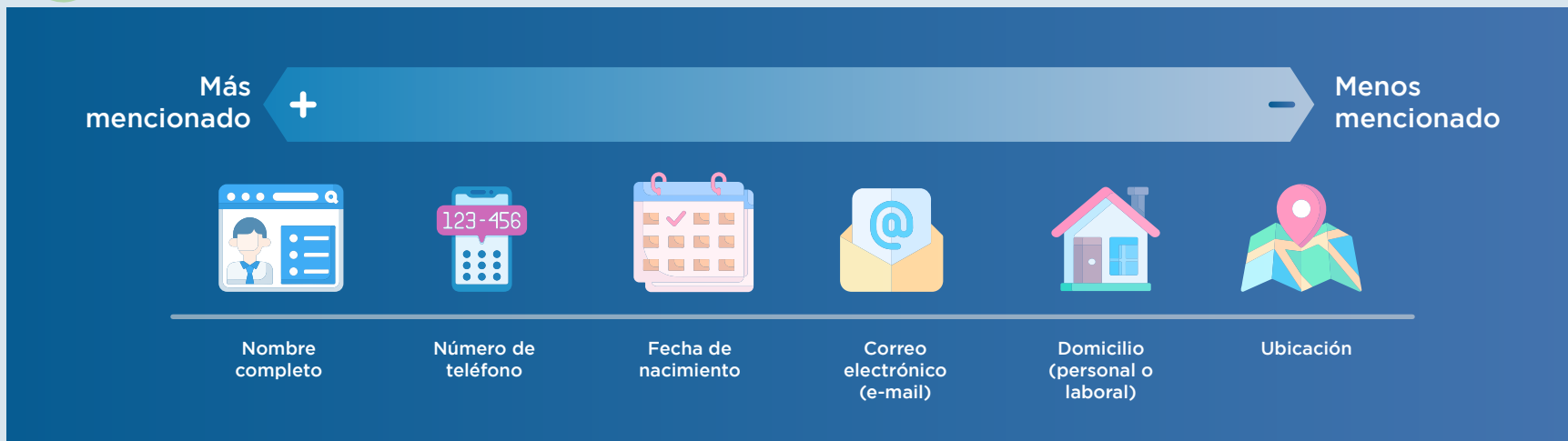
6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Información personal que comparten en las plataformas de banca en línea**

Los y las participantes del estudio cualitativo mencionaron que comparten principalmente su nombre completo, número de teléfono y fecha de nacimiento en las plataformas de banca en línea.



Diagrama 3.4. Datos personales que comparten en las plataformas de banca en línea



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

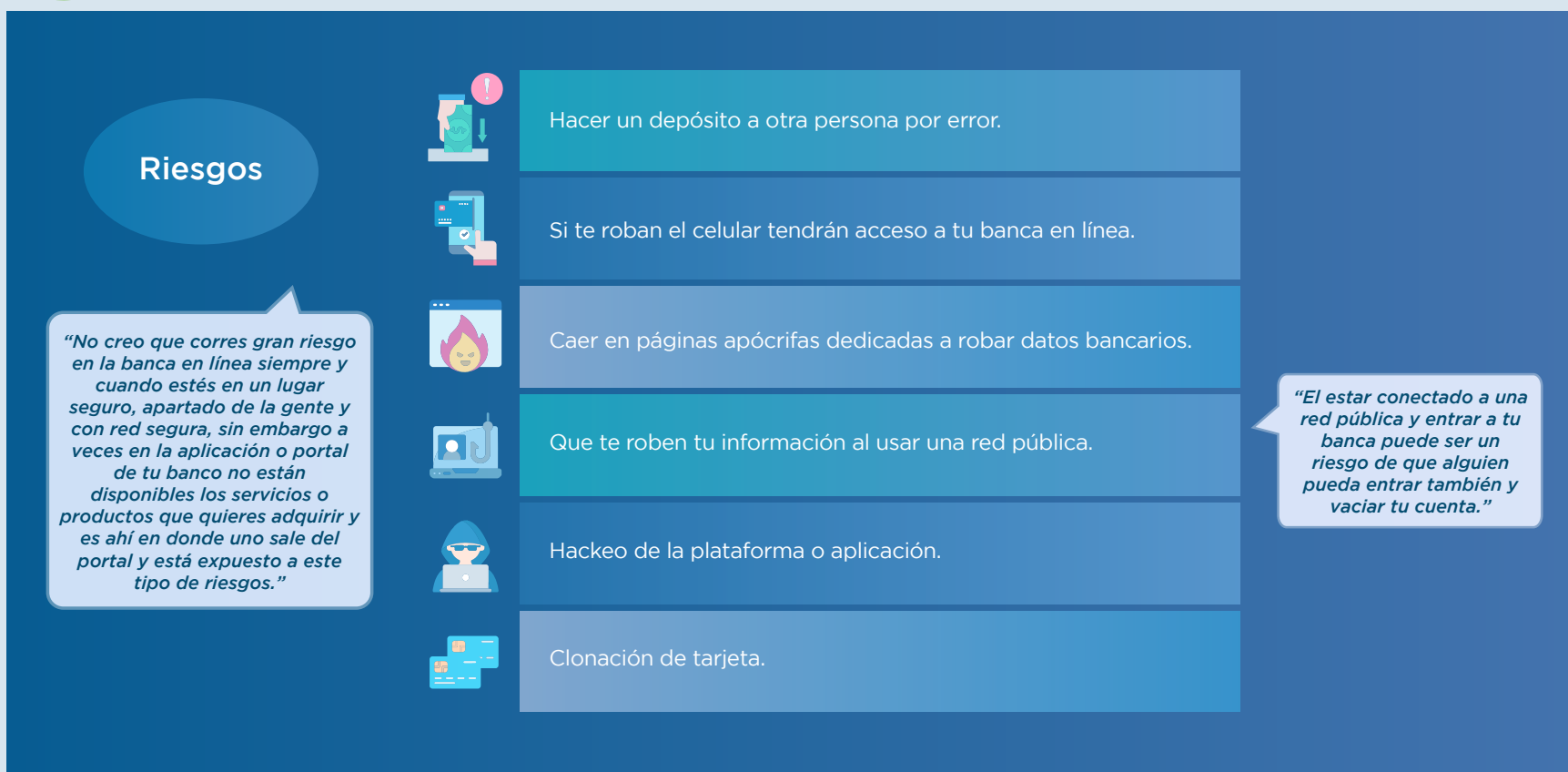
- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Percepción de los riesgos en las plataformas de banca en línea**

Los y las participantes asocian los riesgos de la banca en línea a situaciones fuera de la plataforma o aplicación del banco, como hacer un depósito a otra persona por error, robo del celular, robo por medio de páginas apócrifas, clonación de tarjetas, entre otros.



Diagrama 3.5. Riesgos percibidos en las plataformas de banca en línea



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

A continuación, se presentan algunos testimonios de las y los participantes que han sido víctimas de los riesgos relacionados con la banca en línea.



Diagrama 3.6. Testimonios de casos de víctimas de algún riesgo relacionado con la banca en línea

Hackeo de cuenta



*“A mi hermana le hackearon la cuenta, le robaron la contraseña y no pudo ingresar a su banca, inmediatamente llamó al banco y le congelaron la cuenta, ella sospechó de robo de identidad y efectivamente le confirmaron en el banco que habían entrado a su cuenta desde otro dispositivo, afortunadamente pudo recuperar su cuenta a tiempo y la reportó pronto, sino le vacían la cuenta o hacen quien sabe que transacciones y ella ni en cuenta.”*

Intento de phishing

*“A mi esposo le mandaron un aviso de movimientos no reconocidos en el cual tenía que acceder a un link idéntico al de la página web de su banco, esto con la finalidad de tener sus contraseñas, afortunadamente algo no le pareció normal y no lo hizo, prefirió asistir a sucursal y ahí le aclararon que era un ataque, no se hizo más.”*



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

- **Medidas de seguridad que toman al utilizar la banca en línea**

Ante los riesgos en las plataformas de banca en línea, los y las participantes toman medidas para tratar de protegerse, como el control de movimientos con notificaciones, uso de datos biométricos para acceder, utilizar la tarjeta digital con CVV dinámico, entre otras.



Diagrama 3.7. Medidas de seguridad que toman al utilizar la banca en línea



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Conocimiento de los Términos y Condiciones (TyC) de las plataformas y aplicaciones de banca en línea**

En cuanto a los TyC de las plataformas de banca en línea, a los y las participantes que les instalaron la app de sus bancos en la sucursal les explicaron en que consistían, pero no todos los recuerdan. Adicionalmente, hay personas que consideran que el formato y la terminología no invita a leerlos.



Diagrama 3.8. Conocimiento de los TyC de las plataformas de banca en línea

### ¿Han leído los TyC de las plataformas de banca en línea?

**A las personas que les instalaron la app de sus bancos en la sucursal, les explicaron los TyC, pero no todas recuerdan en qué consisten.** Otras confunden los TyC de su banca móvil con la información de su contrato de la cuenta con el banco, como la tasa de interés y la comisión por uso de cuenta.

Un participante mencionó haberlos leído:

*"Sí los conozco y consiste en que la información se puede utilizar para validación de datos y que tienen un convenio de confidencialidad para no hacer mal uso de los mismos."*

Hay quienes consideran que las políticas de privacidad no las cumple ninguna plataforma, y que sus datos personales los venden, pues han recibido llamadas para ofrecerles productos bancarios de la competencia; **algunas personas asumen que en general se apegan a la ley de uso de datos personales.**

Además, **mencionan que el formato y la terminología utilizada no invita a leerlos;** incluso que el lenguaje es confuso y ambiguo.

*"Creo que los sitios web están diseñados también para NO invitar a sus usuarios a leer los términos y condiciones bajo los que funcionan sus bancas en línea, incluso me da la impresión que son como esas letras pequeñitas que ponen en los contratos y que nunca nadie quiere que leas lo que dicen."*



*"Las políticas de privacidad finalmente ni se cumplen, todo mundo tiene nuestros datos personales, en mi caso me hablan de todos lados para ofrecerme mil servicios y obviamente no se resguardan los datos personales."*

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Confianza al utilizar la banca en línea**

Por otra parte, aunque señalaron sentirse seguros(as) utilizando la banca en línea hay quienes se cuestionan si la seguridad es real, ya que carecen de información y conocimiento sobre los riesgos en estas plataformas.

 Diagrama 3.9. Confianza al utilizar la banca en línea

### ¿Se sienten seguros(as) al utilizar la banca en línea?

La mayoría de los y las participantes se sienten bastante seguros al utilizar la banca en línea, particularmente desde la app en sus celulares; mencionan que los filtros de seguridad que han ido agregando los hace sentirse más protegidos(as).

Aún así, saben que deben tomar las medidas de seguridad antes mencionadas, porque creen que siempre van a existir métodos nuevos para saltarse los filtros de seguridad, por lo que también **consideran necesario adaptarse a las nuevas tecnologías** que utilizan las plataformas bancarias.

*"Por el momento me siento seguro, sin embargo, llevando estas preguntas me está llegando un poco de incógnita si son lo suficientemente seguras como para tener a su disposición mi dinero. No he recibido ningún ataque por lo que sigo confiando en la banca móvil, pero mi confianza se ha disminuido poco a poco."*



### ¿Han cambiado sus hábitos al utilizar la banca en línea?

Algunas personas han incrementado sus medidas de seguridad, pero **como la mayoría no ha sido víctima de algún ciberataque en su banca en línea, continúan con sus mismos hábitos**. Incluso consideran más riesgoso ir al banco de forma presencial que hacer sus trámites en línea.



Hay quienes creen que tal vez la seguridad que sienten es falsa, pues carecen de información y conocimiento para saber los riesgos que corren así como qué tan fácil podrían ser víctimas de un ciberataque. **Requieren de información de cómo los pueden atacar para así poder prevenirse.**

*"Me siento muy segura, pero creo que es una falsa seguridad, ya que no conozco realmente qué tan fácil puede ser para alguien cometer un ataque de este tipo que pueda llegar a afectarme."*

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



## 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

### • Uso de las redes sociales

#### Redes sociales



#### Por género:

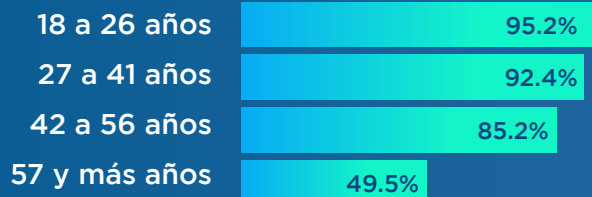


A nivel nacional 8 de cada 10 personas encuestadas utilizan redes sociales a través de Internet fijo.



El porcentaje de mujeres que utilizan redes sociales es mayor con respecto al de los hombres.

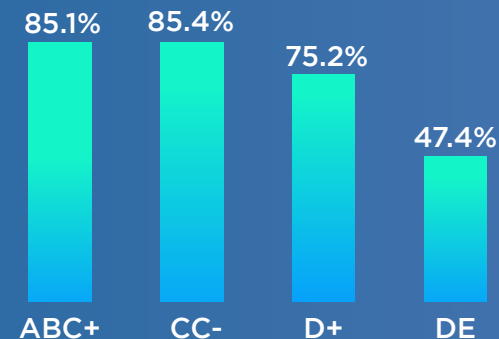
#### Por grupos de edad:



El porcentaje de personas encuestadas que utilizan redes sociales es mayor para el grupo de 18 a 26 años.



#### Por NSE:



El porcentaje de personas encuestadas que utilizan redes sociales es mayor para el NSE CC- y ABC+.

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No", la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Internet fijo.

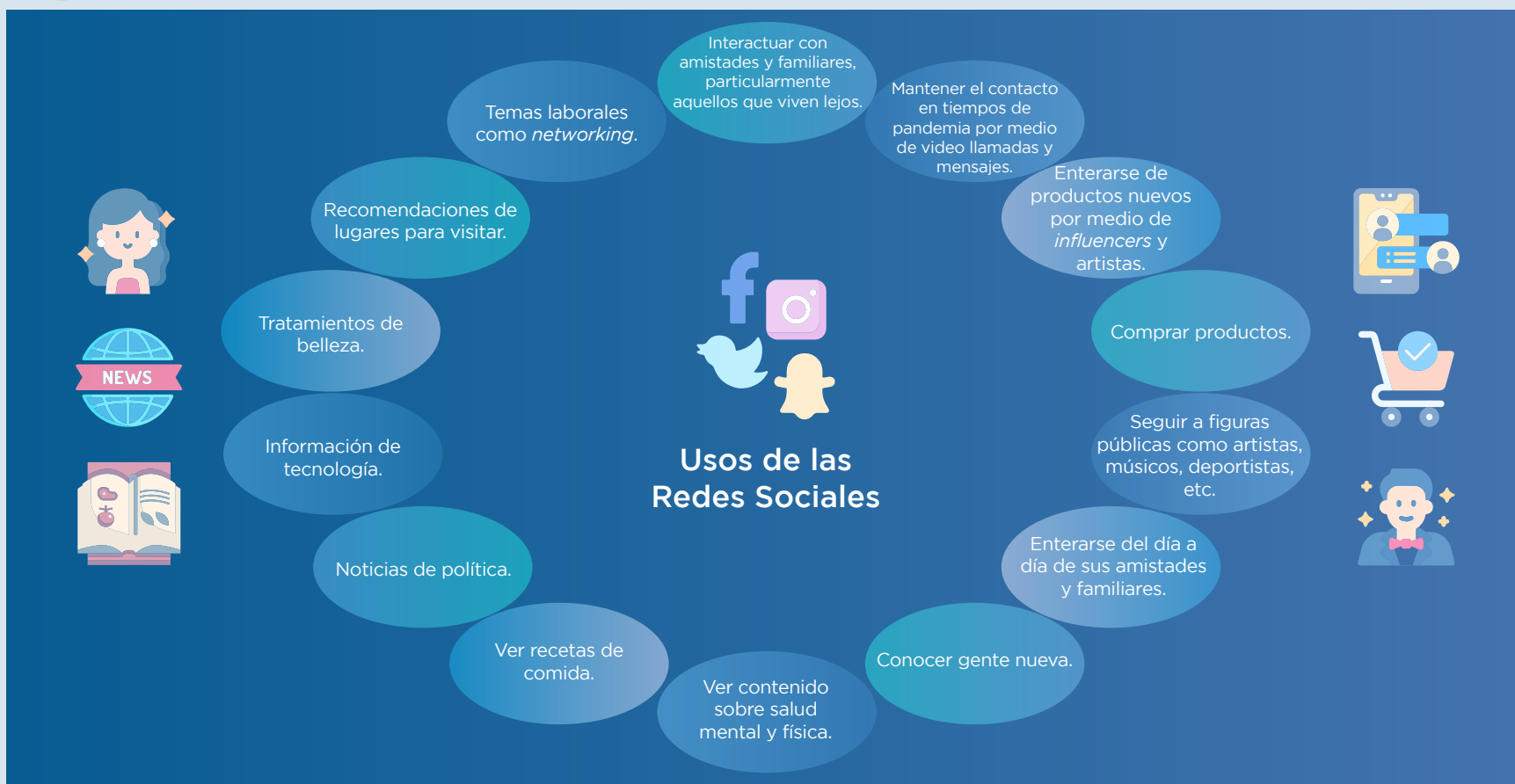
Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
  - 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
  - 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
  - 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
  - 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
  - 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
  - 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

• ¿Para que utilizan las redes sociales?

Los y las participantes del estudio cualitativo mencionaron que utilizan las redes sociales para interactuar con amistades y familiares, mantener el contacto en tiempos de pandemia a través de video llamadas y mensajes, comprar productos, seguir a figuras públicas, entre otros.

Diagrama 4.1. ¿Para que utilizan las redes sociales?



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)



- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
  - 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
  - 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
  - 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
  - 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
  - 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
  - 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

En cuanto al tipo de publicaciones que realizan en las redes sociales, mencionaron algunas como: fotos y videos (lugares que visitan, alimentos, vestimenta, etc.), rutas de entrenamiento, *post* de texto sobre temas de interés, *hobbies* (pasatiempos), entre otros.

Diagrama 4.2. Tipos de publicaciones que realizan en las redes sociales



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
Fuente: IFT (2023)

• **¿Cuáles son las redes sociales más utilizadas?**

Los y las participantes mencionaron que las redes sociales que han utilizado más son WhatsApp, Instagram, Facebook y Twitter.

 Diagrama 4.3. Redes sociales más utilizadas



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

Adicionalmente, no consideran que exista alguna red social 100% segura, pero perciben a WhatsApp como la más segura y Facebook la más insegura.



Diagrama 4.4. Percepción de la red social más segura y la más insegura



La red social que perciben como más segura es **WhatsApp**, pues solo con el número de celular puedes acceder a ella, tiene poca información personal y además cuenta con cifrado de extremo a extremo. **Aun así no la consideran infalible, pues creen que hay formas de burlar la seguridad.**

La red social que perciben como menos segura es **Facebook**, ya que, aunque tiene muchos filtros de seguridad, los consideran confusos y de poca utilidad, pues hay información que queda expuesta aun con todos los candados activados; además, es la red social con mayor información por lo que, si sus cuentas se vieran comprometidas, se podrían conseguir muchos más datos que de otras redes sociales.



La mayoría considera que no hay ninguna red social que sea 100% segura, entre menos información pidan las redes sociales, más seguras las perciben.

En general, una red social la consideran insegura si tiene muchos datos personales, independientemente de sus filtros de seguridad.



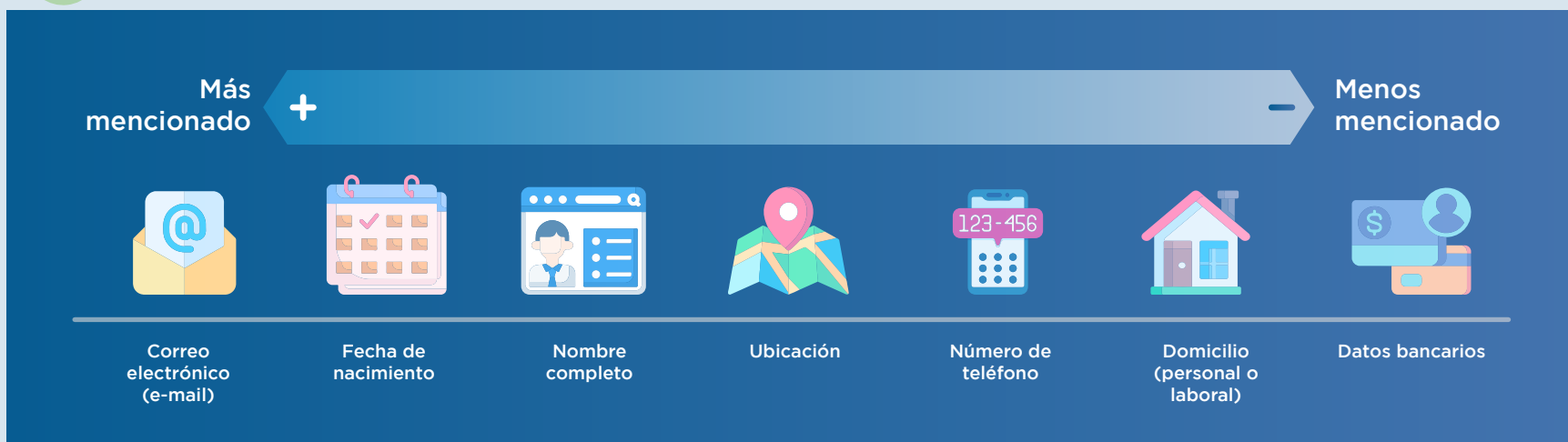
Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

- Información personal que comparten en las redes sociales

Los y las participantes del estudio cualitativo mencionaron que comparten principalmente su correo electrónico, fecha de nacimiento y nombre completo en las redes sociales que utilizan.

Diagrama 4.5. Datos personales que comparten en las redes sociales



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

• Percepción de los riesgos en las redes sociales

Los y las participantes mencionaron algunos riesgos que existen al navegar y publicar en redes sociales, como el robo de información y fotografías personales, suplantación de identidad, ser víctima de extorsión, secuestro, entre otros.

Diagrama 4.6. Riesgos percibidos en las redes sociales



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional. Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
  - 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
  - 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
  - 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
  - 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
  - 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
  - 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

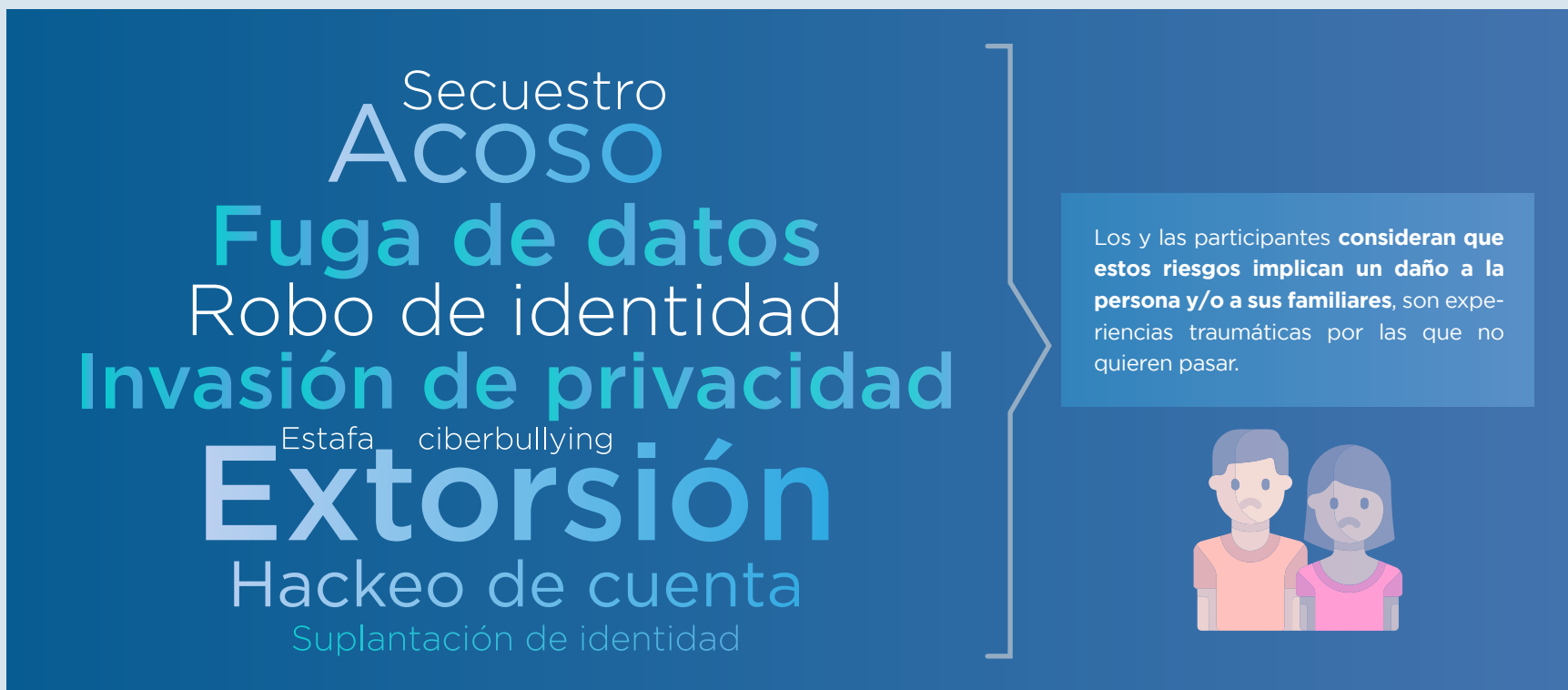
5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

En línea con lo anterior, el principal temor de los y las participantes es ser víctimas de extorsión, acoso, fuga de datos e invasión de su privacidad.



Diagrama 4.7. Principal temor al utilizar las redes sociales



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)








- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
  - 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
  - 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
  - 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
  - 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
  - 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
  - 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

A continuación, se presentan algunos testimonios de las y los participantes que han sido víctimas de los riesgos en las redes sociales.

Diagrama 4.8. Testimonios de casos de víctimas de algún riesgo en las redes sociales

<p><b>Difusión de video sin consentimiento</b></p> 	<p><i>“A una persona allegada, hace aproximadamente un año-año y medio, se le informó por parte de conocidos que en redes sociales circulaba un video suyo, al dar seguimiento al mismo, se encontró que además de estar circulando por WhatsApp de persona a persona y en diferentes grupos, estaba agregado a un sitio en Internet, a raíz de ello primeramente se contactó al área administrativa del sitio quienes de manera muy atenta removieron el material, luego se realizó la denuncia ante la ciber policía, pero la atención y efectos dejó mucho que desear, posteriormente se hizo la denuncia ante el ministerio público para dar con el responsable, la realidad de las cosas es que por ese medio no se logró nada, todo fue a cuenta de la afectada y la empresa en la que laboraba, logrando de esa manera encontrar al responsable; sin embargo, a pesar de existir denuncia y orden de captura, hasta el momento no se ha logrado detener al responsable de esos hechos.”</i></p>	
<p><b>Hackeo de cuenta y uso con fines maliciosos</b></p>	<p><i>“Lo más cercano que me ha sucedido fue en la red social VK, es una red rusa en la que descargo libros de manera ilegal, no estoy orgullosa de ello, pero leo mucho y me es muy caro mantener mi ritmo, se usa para más cosas la red, pero yo jamás descubrí que cosas solo seguía cuentas relacionadas con libros, realmente no necesitas una cuenta para descargar libros, pero quería seguir un par de gente que subía el tipo de lecturas que yo hago.</i></p> <p><i>Generalmente si necesito un libro no me meto a mi cuenta, tenía como 6 meses sin usarla cuando mi celular me avisa que hubo un hackeo de información donde se filtraron mis cuentas y mis contraseñas, no sé porqué, pero seguido pasa, una de ellas era mi cuenta de VK. Me meto y sorpresa alguien llevaba meses publicando en mi nombre, a lo que entendí era estafa de que les depositaran dinero, me fijé y ninguna persona había caído, les mandé mensaje que me hackearon y el problema fue que la persona que me robó la cuenta cambió el idioma de mi cuenta y no estoy segura como desactivarla.”</i></p>	
<p><b>Estafa</b></p> 	<p><i>“Una vez realicé una compra por Facebook Marketplace, compré unos labiales de una marca Americana, pedí algunas fotos y se veían como los auténticos así que decidí comprarlos, hice el depósito por adelantado y ya solo fui a recogerlos a un punto acordado, al llegar a mi casa los abrí y me percaté de que no eran los originales, el empaque estaba idéntico al real y lo único que cambiaba era un detalle en el lote del producto, eso fue con lo que comprobé que no eran reales, cuando quise hacer el reclamo con la vendedora me bloqueó y no recuperé mi dinero; lo único que hice fue denunciar su perfil por medio de las opciones que te da Facebook.”</i></p>	

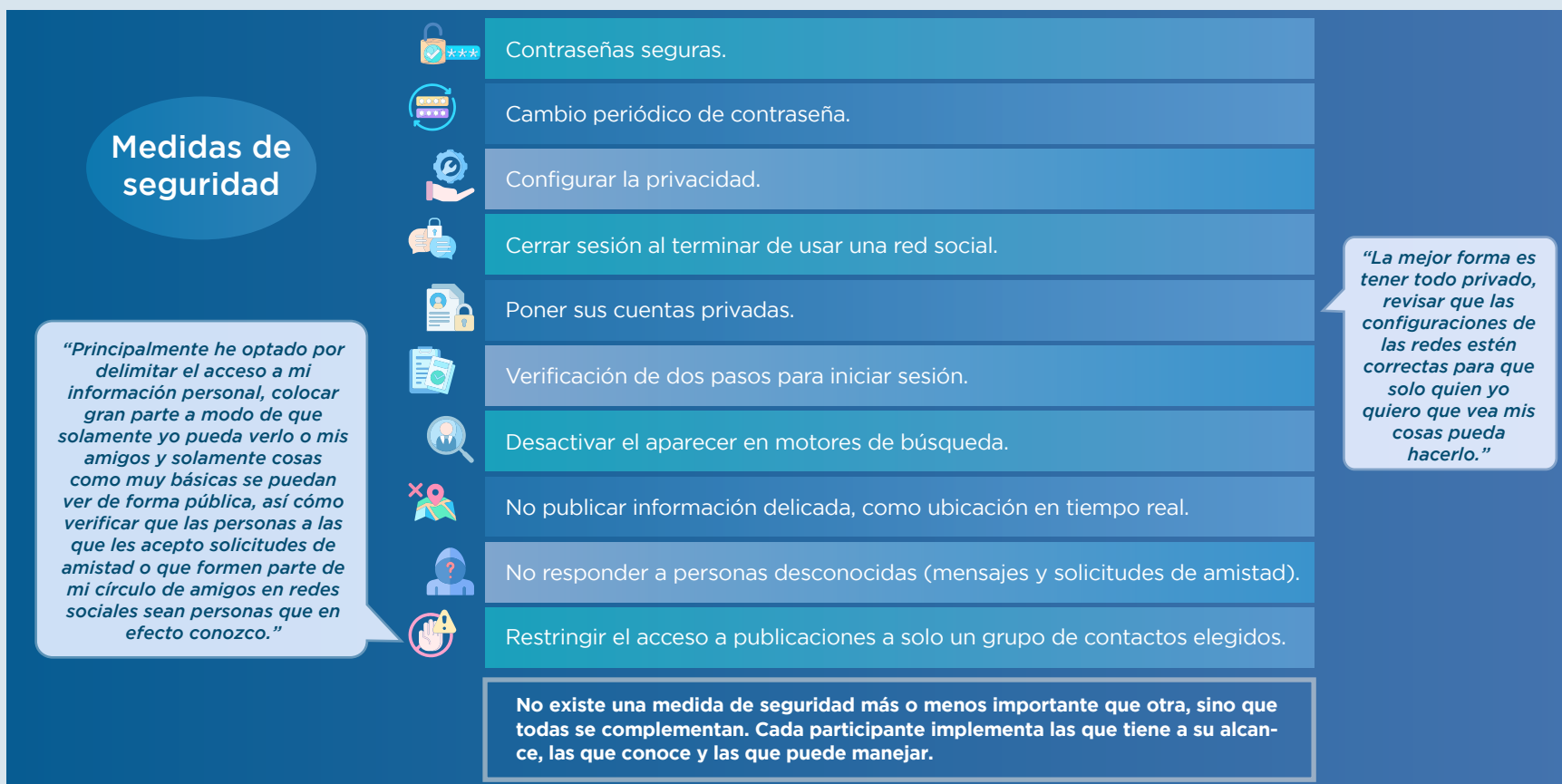
Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

- **Medidas de seguridad que toman al utilizar sus redes sociales**

Ante los riesgos en las redes sociales, los y las participantes toman medidas para tratar de protegerse, como utilizar contraseñas seguras, configurar la privacidad, cerrar sesión al terminar de usar una red social, poner sus cuentas privadas, entre otras.

Diagrama 4.9. Medidas de seguridad que toman al utilizar sus redes sociales



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Conocimiento de los Términos y Condiciones (TyC) y configuración de las redes sociales**

En cuanto a los TyC de las redes sociales, la mayoría señaló no haberlos leído porque consideran que es mucho texto con terminología difícil. Por otra parte, mencionaron tener sus cuentas privadas para que solo personas conocidas puedan ver lo que publican.



Diagrama 4.10. Conocimiento de los TyC y configuración de las redes sociales

#### ¿Han leído los TyC de las redes sociales?

Algunos(as) mencionaron haber leído los TyC, pero **la mayoría señaló que no los han leído, consideran que es demasiado texto, con terminología difícil de entender y no les dan importancia** pues utilizan las redes sociales y no quieren quedarse “fuera”.



*“Desconozco los términos y condiciones, la verdad es que nadie nunca los ha leído, tampoco las políticas de datos personales, regularmente es un texto enorme y qué flojera y cuando las abrí fue hace años y todo mundo las usaba pues no me detuve a leer nada.”*



#### ¿Cuál es la configuración de sus redes sociales?

**La mayoría tiene sus cuentas privadas** para que solo gente conocida pueda ver lo que publican **y no han cambiado su configuración.**

**Quienes tienen sus cuentas públicas lo hacen por ganar seguidores, por entrar a rifas y concursos, porque no consideran que sus publicaciones puedan generarles un problema o porque son cuentas empresariales** por lo que son usadas a modo de publicidad.

Las personas que inicialmente abrieron sus cuentas en modo público, pasado el tiempo decidieron ponerlas privadas, ya sea por alguna mala experiencia o simplemente por preferir mayor privacidad.



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Confianza al utilizar las redes sociales**

Por otra parte, aunque los y las participantes saben que no es totalmente seguro utilizar las redes sociales, no cerrarán sus cuentas, por lo que solo se han vuelto más precavidos(as).

 Diagrama 4.11. Confianza al utilizar redes sociales

**¿Se sienten seguros(as) al utilizar las redes sociales?**

**No se sienten del todo seguros(as), pero siguen utilizando sus redes sociales**, ahora son más precavidos(as), han puesto sus cuentas privadas, hay quienes publican menos contenido y solo se limitan a ver el que suben sus contactos; también comenzaron a implementar medidas de seguridad, como contraseñas más robustas y verificación de dos pasos.

**En general, consideran que, aunque todos y todas estamos expuestos a ciberataques, no van a dejar de utilizar por completo sus redes sociales.**

*“Definitivamente no me siento segura ni a gusto usando las redes sociales, hoy en día solo miro lo que suben los otros, pero rara vez publico, a pesar de utilizar las medidas de seguridad que me brindan las redes sociales creo que la mayor protección es cuidar lo que subo.”*



*“Seguro al cien por ciento creo que nunca lo estaré, siempre debemos tener mucho cuidado con lo que decimos y a quien le decimos, mis hábitos los cambié sí pues mis redes sociales las pueden ver solo mis amigos, mi información también la tengo destinada a ciertas personas y no tengo mis redes en modo público.”*

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

## 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

- Uso de las plataformas de correo electrónico

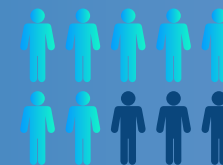
### Correo electrónico (e-mail)



#### Por género:



A nivel nacional 7 de cada 10 personas encuestadas utilizan el correo electrónico a través de Internet fijo.



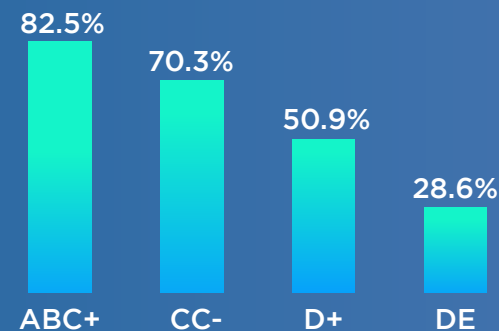
El porcentaje de hombres que utilizan el correo electrónico es mayor con respecto al de las mujeres.

#### Por grupos de edad:



El porcentaje de personas encuestadas que utilizan el correo electrónico es mayor para el grupo de 18 a 26 años.

#### Por NSE:



El porcentaje de personas encuestadas que utilizan el correo electrónico es mayor conforme el NSE es más alto.

Nota. Debido a que se excluyen las respuestas igual a "No", la suma no da 100%.

La pregunta se realizó a las personas encuestadas de Internet fijo.

Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Información personal que comparten en las plataformas de correo electrónico**

Los y las participantes del estudio cualitativo mencionaron que comparten principalmente su nombre completo, fecha de nacimiento y número de teléfono en las plataformas de correo electrónico.

 Diagrama 5.1. Datos personales que comparten en las plataformas de correo electrónico



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- Percepción de los riesgos en las plataformas de correo electrónico

Los y las participantes consideran que hay pocos riesgos en el uso del correo electrónico, como el *phishing*, recibir archivos con *malware*, *spyware*, *spam*, entre otros.



Diagrama 5.2. Riesgos percibidos en las plataformas de correo electrónico



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

A continuación, se presentan algunos testimonios de las y los participantes que han sido víctimas de los riesgos en las plataformas de correo electrónico.



Diagrama 5.3. Testimonios de casos de víctimas de algún riesgo en las plataformas de correo electrónico

Scam



*“A finales del año pasado yo recibí un correo en inglés de una persona que decía ser parte de la milicia de Estados Unidos, comentando que había encontrado dinero en una misión en Palestina y básicamente lo que me pedía era mi dirección y mis datos para mandarme este dinero por correo y que yo pudiera depositárselo y quedarme con cierta cantidad, venía un link donde según se proporcionaban sus datos bancarios. Afortunadamente no caí en esta trampa y decidí eliminar el correo. Y como este he recibido muchos otros correos diciendo que gané premios o cosas por el estilo.”*

Hackeo de cuenta

*“En dos ocasiones me hackearon cuentas de correo, en la primera de ellas no ocurrió nada solo que ya no podía acceder a la cuenta ni recuperar contraseñas por lo que la di de baja de todas las plataformas en la que lo tenía registrado.*

*En la segunda ocurrió algo parecido solo que en esa ocasión hicieron mal uso de la información ya que la persona que la intervino mandó correos a varios de mis contactos solicitando ayuda en forma de dinero para afrontar una situación difícil que supuestamente estaba pasando, gracias a que una amiga me contactó casi de inmediato que vio la comunicación es que me enteré de la situación y pude poner un alto.*

*Por medio de mi esposo nos pusimos en contacto con una persona que se especializa en cuestiones de tecnología y fue quien nos hizo el favor de reportar la situación a la plataforma, dar de baja la cuenta y generar un nuevo correo con contraseña y recuperar toda la información sensible que tenía en esos momentos en mi cuenta de correo, igual que en la ocasión anterior, no nos enteramos de quien realizó tal acción ya que no la denunciarnos ante la autoridad competente.”*



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)



- **Medidas de seguridad que toman al utilizar el correo electrónico**

Ante los riesgos en las plataformas de correo electrónico, los y las participantes toman medidas para tratar de protegerse, como no abrir correos de remitentes desconocidos, cambiar la contraseña cada cierto tiempo, contar con antivirus, entre otras.

Diagrama 5.4. Medidas de seguridad que toman al utilizar el correo electrónico



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

SMS: Servicio de Mensajes Cortos.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Confianza al utilizar el correo electrónico**

Por otra parte, en general los y las participantes señalaron sentirse más seguros(as) al utilizar el correo electrónico que las redes sociales, aunque saben que no están exentos de sufrir algún ciberataque.



Diagrama 5.5. Confianza al utilizar el correo electrónico

### ¿Se sienten seguros(as) al utilizar el correo electrónico?

Las personas que no han tenido algún tipo de ciberataque a sus correos electrónicos se sienten 100% seguras de seguir utilizándolo como hasta ahora.

Quienes sí han sufrido ciberataques, consideran que no se sienten seguros(as), pero que es un servicio que tienen que seguir utilizando para la mayoría de sus actividades.

**En general, la mayoría de los y las participantes considera el correo electrónico como un servicio mucho más seguro que las redes sociales, pero saben que no están exentos(as) de un ciberataque y que deben ser precavidos(as) con su uso.**

*"Sí me siento seguro, pero en un 75% porque siempre va a existir el riesgo de un ciberataque, los hackers siempre están a la vanguardia, ese es su trabajo y pienso que por esa razón debe uno tener cuidado en no compartir información sensible o personal por este medio."*



*"Yo creo que es segura la forma en cómo utilizo mi correo, cambio mi contraseña cada mes y constantemente estoy vaciando mi carpeta de correos no deseados para no llenarme de spam."*



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



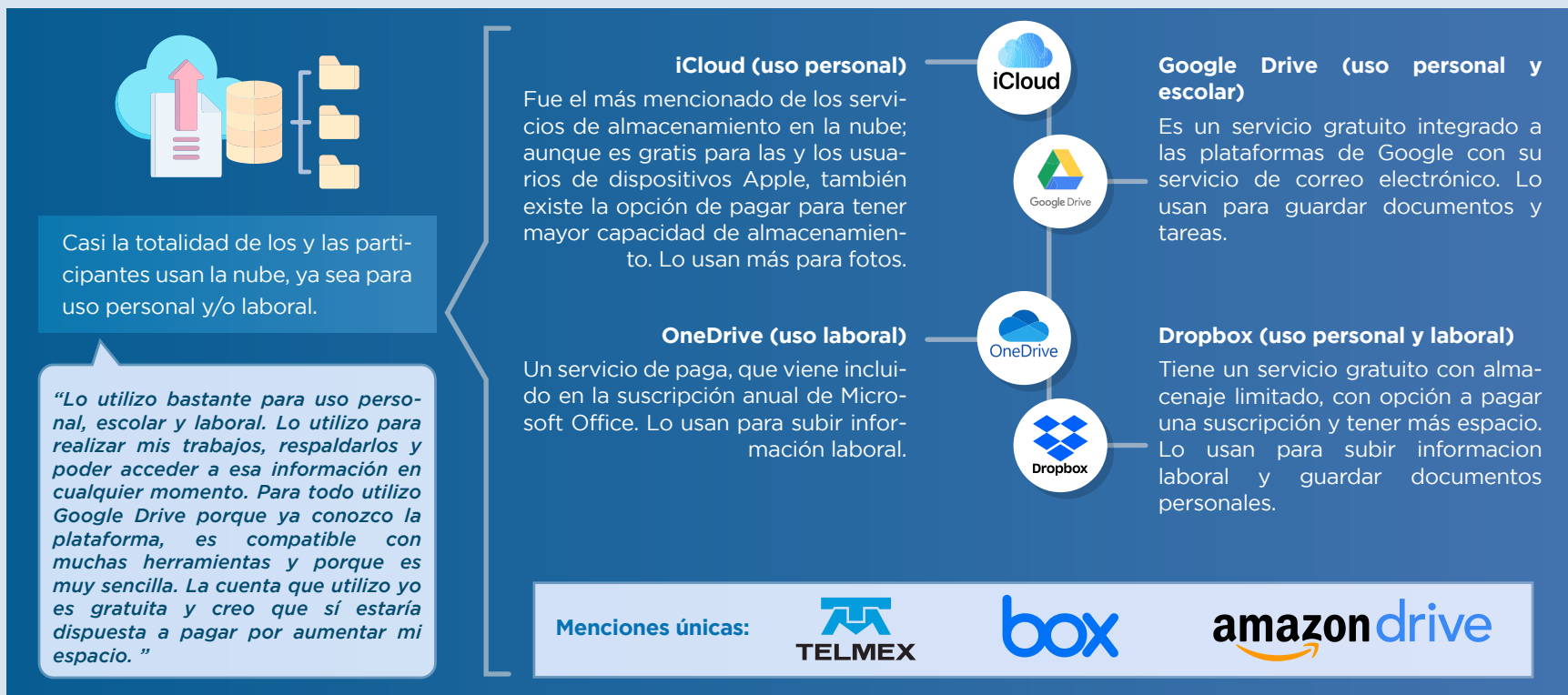
- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

## 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Uso de plataformas de servicio de almacenamiento en la nube**

Los servicios de almacenamiento en la nube gratuitos suelen ser utilizados por los y las participantes para archivos personales, mientras que los de paga tienen una tendencia a ser más para uso laboral.

Diagrama 6.1. Plataformas de servicio de almacenamiento en la nube que utilizan



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

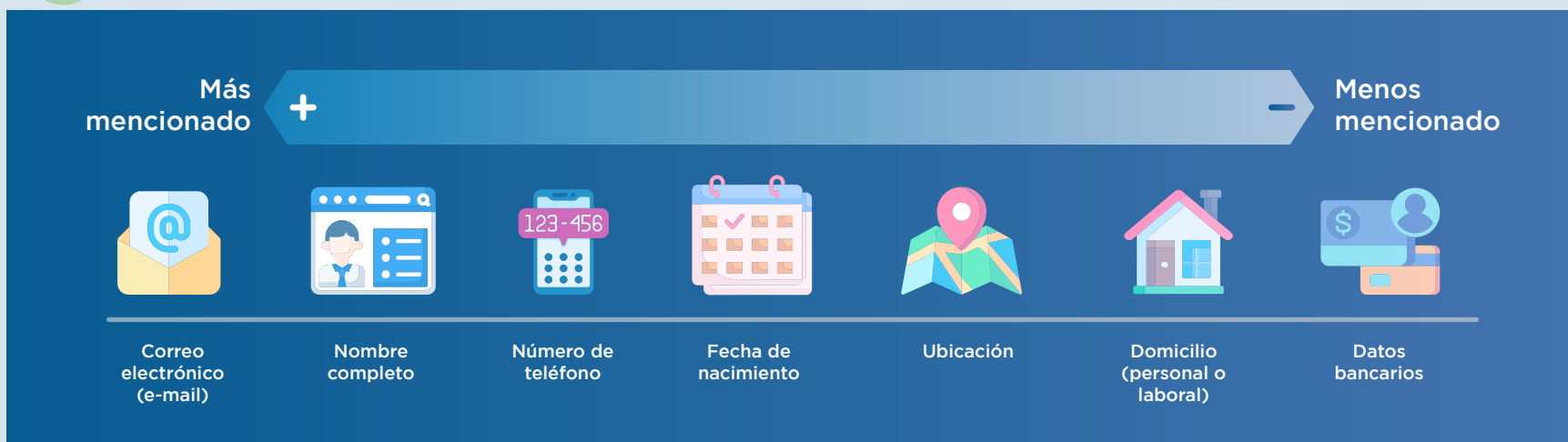
Fuente: IFT (2023)

- **Información personal que comparten en las plataformas de servicio de almacenamiento en la nube**

Los y las participantes del estudio cualitativo mencionaron que comparten principalmente su correo electrónico, nombre completo y número de teléfono en las plataformas que utilizan para el almacenamiento en la nube.



Diagrama 6.2. Datos personales que comparten en las plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Percepción de los riesgos en las plataformas de almacenamiento en la nube**

Los y las participantes mencionaron algunos riesgos en las plataformas de servicio de almacenamiento en la nube, como la fuga de información si hackean los servidores, restricciones al acceso por falta de pago, acceso no autorizado a su cuenta, entre otros.



Diagrama 6.3. Riesgos percibidos en las plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



Índice

Legales

Glosario y definiciones

Introducción

Consideraciones metodológicas

Principales hallazgos

1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia

2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea

3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea

4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales

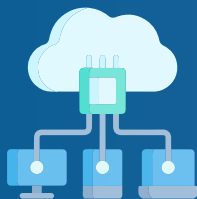
5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico

6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

A continuación, se presentan algunos testimonios de las y los participantes sobre el uso de plataformas de servicio de almacenamiento en la nube.



Diagrama 6.4. Testimonios sobre el uso de plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



*"La utilizo de manera personal para guardar fotos y copias de papeles importantes debido a que si hay urgencia por temblor, inundación, incendio, etc. y por razones de prisa y seguridad no podemos sacar la documentación y se llega a perder, contamos con algún respaldo de archivos en la nube."*

*"No he escuchado de casos desagradables en cuanto a la nube, más que nada sé que tienes que tener respaldo de tus documentos o fotos y las nubes son una buena opción. Pero creo que estás expuesto como todo, como el correo electrónico, donde te pueden robar tu información."*



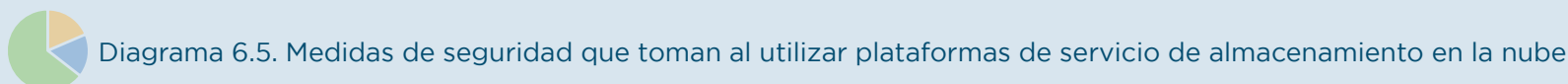
*"En el servicio de la nube nunca he tenido amenazas, tampoco conozco gente que lo haya vivido."*

Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

- **Medidas de seguridad que toman al utilizar plataformas de servicio de almacenamiento en la nube**

Ante los riesgos en las plataformas de servicio de almacenamiento en la nube, los y las participantes toman medidas para tratar de protegerse, como utilizar contraseñas robustas y cambiarlas periódicamente, elegir servicios confiables, no acceder a la nube en dispositivos ajenos, entre otras.

 Diagrama 6.5. Medidas de seguridad que toman al utilizar plataformas de servicio de almacenamiento en la nube



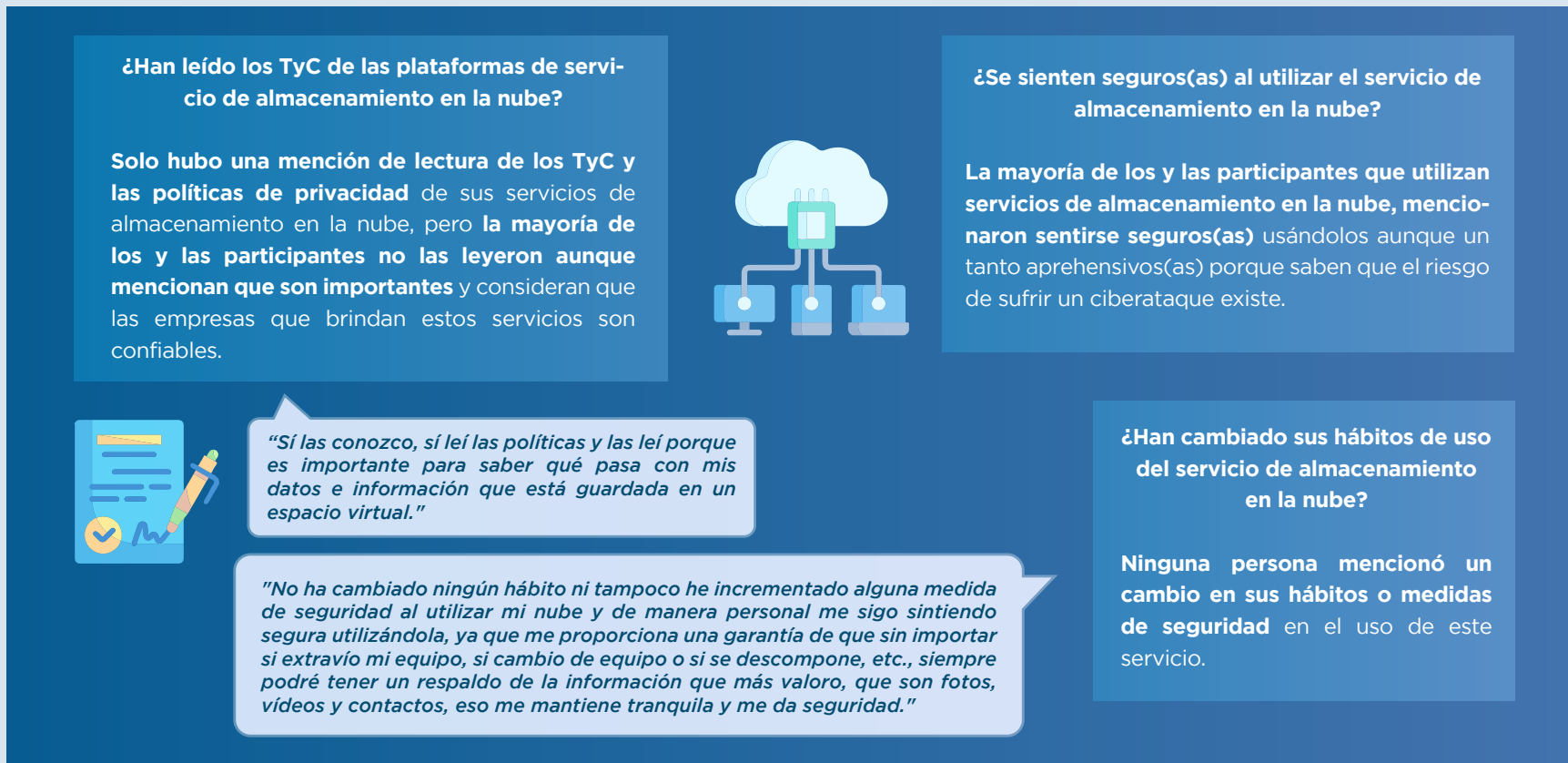
Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.  
Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube

- **Conocimiento de los Términos y Condiciones (TyC) de las plataformas de servicio de almacenamiento en la nube y confianza al utilizarlas**

En cuanto a los TyC de las plataformas de servicio de almacenamiento en la nube, la mayoría mencionó no haberlas leído, pero saben que son importantes. Adicionalmente, señalaron sentirse seguros(as) al utilizar estas plataformas, aunque saben que existe el riesgo de sufrir un ciberataque.

Diagrama 6.6. Conocimientos de los TyC de las plataformas de servicio de almacenamiento en la nube y confianza al utilizarlas



Nota. Información correspondiente al estudio cualitativo y no es representativo a nivel nacional.

Fuente: IFT (2023)

- Índice
- Legales
- Glosario y definiciones
- Introducción
- Consideraciones metodológicas
- Principales hallazgos
- 1. Percepción sobre la seguridad en línea al hacer uso de las plataformas digitales durante la pandemia
- 2. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de compras en línea
- 3. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de banca en línea
- 4. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en las redes sociales
- 5. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de correo electrónico
- 6. Percepción y conocimiento de los riesgos y medidas de seguridad en plataformas de servicio de almacenamiento en la nube





INSTITUTO FEDERAL DE  
TELECOMUNICACIONES



# PERCEPCIÓN Y CONOCIMIENTO

DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS  
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
EN MATERIA DE CIBERSEGURIDAD EN PLATAFORMAS DIGITALES  
PARA COMPRAS Y BANCA EN LÍNEA, REDES SOCIALES, CORREO  
ELECTRÓNICO Y SERVICIO DE ALMACENAMIENTO EN LA NUBE



Instituto Federal de Telecomunicaciones  
Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena  
Demarcación Territorial Benito Juárez  
C.P. 03720 Ciudad de México  
Tel: 55 5015 4000 / 800 2000 120

[www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)