

## CASO DE ÉXITO

### Simplificando la Creación de una Cultura de Seguridad de la Información

**Minu**, organización de marketing de recompensas, proporciona autonomía y agilidad para que organizaciones creen sus propias acciones de marketing con entregas de recompensas instantáneas a sus consumidores. Actualmente, Minu entrega mensualmente una media de 6 millones de recompensas, que totalizan un valor medio de 15 millones de dólares por mes.

#### **Certificación para Relaciones Aún Más Confiables**

Los procesos involucrados en el negocio de Minu, que incluyen desde el almacenamiento de datos personales de usuarios finales hasta la realización de recompensas y el intercambio y gestión de datos junto a los clientes, demandan políticas sólidas de seguridad de la información.

En el 2018, cuando la Ley General de Protección de Datos (LGPD) fue sancionada en Brasil, esta demanda se tornó aún más relevante para el negocio de Minu. Las nuevas reglas entrarían en vigor en el 2020 y, hasta allá, Minu necesitaba contar con procesos de seguridad bien establecidos. Necesitábamos garantizar la seguridad para el tratamiento de los datos”, recordó la coordinadora de seguridad de la Información de Minu, Carine Alves de Carvalho.

Según Carine, la mejor gestión de la seguridad de la información también podría ser traducida en mayor confianza de sus clientes, especialmente aquellos que actúan en el sector financiero. Así, Minu tomó la decisión de buscar la certificación ISO 27001.

En la práctica, una organización que cumple esta norma le garantiza al mercado que se preocupa con la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información. O sea, es una organización para la cual se puede confiar información sensible.

Publicada por International Organization for Standardization y por International Electrotechnical Commission, la norma ISO 27001 establece un estándar para el sistema de gestión de la seguridad de la información (SGSI o ISMS, en la sigla en inglés para Information Security Management System).

“Una de las exigencias para que la empresa obtenga la certificación ISO 27001 es que ella tenga establecidos procesos de tratamiento de la seguridad de la información y de entrenamientos y concientización de los colaboradores acerca del tema”, detalló Carine.

## Minu

### Industria

Marketing / Tecnología

### Sede

São Paulo, Brasil

### Desafío

Obtener la certificación ISO 27001 y construir una cultura de seguridad entre los colaboradores de la empresa

### Éxito en números

- 58.000+ horas de entrenamiento realizadas
- 89% de los colaboradores completaron los entrenamientos
- Implementación de una cultura de seguridad de la información junto a 260+ colaboradores
- Compliance para obtener la certificación ISO 27001
- Más confianza de clientes y socios

## KnowBe4 Ofrece Diversidad de Recursos y Contenidos de Entrenamiento

Ante la necesidad de implementar una cultura de seguridad de la información, Minu inició su búsqueda por un asociado especializado en entrenamientos relacionados al tema.

“Buscábamos una plataforma que nos permitiese absorber contenidos e impartir entrenamientos sobre seguridad de la información”, afirmó Carine.

Ella reveló que Minu evaluó a otros proveedores, pero la infraestructura ofrecida por KnowBe4 para que la organización llevase los entrenamientos a todos sus colaboradores, la diversidad y la calidad del catálogo de entrenamientos disponibles fueron fundamentales para la decisión de hacer la colaboración con KnowBe4.

“Entrenamientos no forman parte del core de Minu. Por eso, necesitábamos de un asociado que dominase el segmento y nos permitiese estructurar procesos para satisfacer la demanda por entrenamientos continuos en la organización”, afirmó. “No queríamos tener que ir al mercado a buscar un nuevo proveedor cada vez que surgiese la demanda por nuevos contenidos”, explicó.”

Carine destacó el papel de Webdefense, una de las asociadas de KnowBe4 en Brasil, en el apoyo a la adopción de la plataforma KnowBe4. Webdefense estuvo involucrada con el equipo de Minu en todo el proceso de presentación y elección de la plataforma KnowBe4.

---

*“Entrenamientos no forman parte del core de Minu. Por eso, necesitábamos de un asociado que dominase el segmento y nos permitiese estructurar procesos para satisfacer la demanda por entrenamientos continuos en la organización.”*

---

La flexibilidad de la plataforma para personalizar páginas e identidad visual y ofrecer contenidos específicos conforme los perfiles de colaboradores o de las áreas en que actúan es otro diferencial de KnowBe4, de acuerdo con Carine. Ella afirma que Minu separa contenidos por tópicos y funciones para garantizar que los usuarios reciban los contenidos más relevantes. “Esto facilitó y estimuló la adhesión a los entrenamientos y la absorción de los contenidos”, afirmó.

---

*“Condicionamos la liberación de nuevos episodios de la primera temporada de The Inside Man a la conclusión de los entrenamientos en la plataforma KnowBe4. Y funcionó: el 89% de nuestros 260 colaboradores completaron los entrenamientos.”*

---

## Creando una Cultura de Seguridad de la Información

Al contrario de lo que dice el dicho “en casa del herrero cuchillo de palo”, el arte de comprometer usuarios, capacidad que Minu les da a sus clientes, también se aplicó a los colaboradores internos con relación a los procesos y concientización involucrando temas de seguridad de la información. Y esto solo fue posible, según Carine, gracias a la intuición y facilidad de uso que la plataforma de KnowBe4 ofrece.

La jornada de construcción de una cultura de seguridad en Minu tuvo inicio con la aplicación de la prueba de phishing junto a 200 colaboradores. A partir de los resultados, que mostraron la carencia de concientización entre los colaboradores, la organización diseñó un proyecto de entrenamientos que trajo beneficios para el negocio en sí.

En los dos primeros años de uso de la plataforma KnowBe4, la suma de las horas de entrenamiento de todos los colaboradores de Minu resulta en más de 58.000 horas de entrenamiento concluidas. Los módulos de entrenamiento se enfocaron en tópicos sobre Phishing, LGPD, ransomware y la 1ª temporada de la serie “The Inside Man”.

Comenzaron por lo básico: entrenamientos introductorios en seguridad de la información.

“Son entrenamientos de fácil asimilación, visuales y dinámicos”, expresó Carine.

A partir de ahí, comenzaron a trabajar con los episodios de la premiada serie de entrenamientos “The Inside Man”, desarrollados con calidad de streaming por KnowBe4.

---

*“Nuestros principales clientes son bancos. Ellos nos piden evidencias de que cuestiones de seguridad están contempladas en nuestras políticas. La herramienta de KnowBe4 nos da esas evidencias, las cuales nunca fueron cuestionadas”, afirmó Carine.*

---

“Como en un seriado de streaming, los episodios son tan interesantes, que los colaboradores quedaron ávidos por los siguientes”, contó Carine. “Condicionamos la liberación de nuevos episodios de la primera temporada de The Inside Man a la conclusión de los entrenamientos en la plataforma KnowBe4. Y funcionó: el 89% de nuestros 260 colaboradores completaron los entrenamientos.”

### **Seguridad Traducida en Beneficios para el Negocio**

Carine celebra el hecho de que Minu ha pasado de una organización sin ningún proceso dirigido a entrenamientos de seguridad de la información para una organización con una cultura cada vez más sólida acerca del tema.

“Los números muestran que los colaboradores registraban pocos incidentes relacionados a la seguridad de la información. Hoy hay más consciencia y entienden la importancia de su papel para garantizar la seguridad de los datos en la empresa”, explica.

La mayor responsabilidad, la consciencia de los colaboradores y la adopción de los procesos continuos de entrenamientos impactan directamente los negocios de Minu, incluyendo la renovación de contratos con clientes y, consecuentemente, la entrada de nuevos ingresos.

“Nuestros principales clientes son bancos. Ellos nos piden evidencias de que cuestiones de seguridad están contempladas en nuestras políticas. La herramienta de KnowBe4 nos da esas evidencias, las cuales nunca fueron cuestionadas”, afirmó Carine.

En relación con la norma ISO 27001, uno de sus principales beneficios es la garantía de la mejoría continua en procesos de gestión de seguridad. [La plataforma de KnowBe4](#) también apoya a Minu en este sentido.

“Sabemos que tenemos soporte a nuestro compromiso de mejorar procesos de entrenamiento y gestión de seguridad siempre que sea necesario. Con KnowBe4, tenemos facilidad de recibir nuevos contenidos para garantizar ciclos de entrenamientos periódicos. Cuando un nuevo entrenamiento es colocado en la plataforma, si es aplicable a nuestro negocio, logramos absorberlo rápidamente”, expresó Carine.

---

*“Con KnowBe4, tenemos facilidad de recibir nuevos contenidos para garantizar ciclos de entrenamientos periódicos. Cuando un nuevo entrenamiento es colocado en la plataforma, si es aplicable a nuestro negocio, logramos absorberlo rápidamente.”*

---

### **Atento al Futuro**

Con contrato ya renovado para el 2023, Minu planifica adoptar el LearnerApp de KnowBe4 para ofrecer entrenamientos y episodios de la serie KnowBe4 también en dispositivos móviles de sus colaboradores. Muchos de ellos desean realizar los entrenamientos y navegar en los episodios de The Inside Man durante viajes o fuera del ambiente y horario corporativo, expresó Carine.