

Actualización Sobre el Incidente de Seguridad en la Red – Preguntas Frecuentes

¿Qué pasó?

La Ciudad valora y respeta la información personal que resguarda y está comprometida a ser transparente con la comunidad. La investigación sobre el incidente de seguridad cibernética ocurrido alrededor del 14 de noviembre de 2023 reveló que ciertos archivos con información personal fueron accedidos y/o extraídos. Actualmente, la Ciudad está enviando cartas por correo postal a las personas cuya información pudo haber sido comprometida. Aunque no se ha detectado que alguien haya usado la información para fraude o robo de identidad, la Ciudad envía estas notificaciones por precaución y conforme a lo que establece la ley, con el fin de proporcionar a las personas afectadas las herramientas y recursos necesarios para proteger su información personal.

¿Qué tipo de información estuvo involucrada?

Los archivos posiblemente afectados contenían nombres y apellidos junto con uno o más de los siguientes datos: fecha de nacimiento, información de cuentas bancarias, datos de tarjetas de crédito y/o débito, número de Seguro Social, información biométrica, diagnósticos médicos y/o tratamientos, información de proveedores médicos, datos del seguro médico, número de licencia de conducir, número de pasaporte, número de expediente médico, número de identificación fiscal, e información de cuentas de pacientes. El tipo de información afectada varía según cada persona y no todas las personas tienen los mismos datos comprometidos.

¿Qué está haciendo la Ciudad de Long Beach al respecto?

La Ciudad está enviando cartas de notificación por correo postal a las personas posiblemente afectadas, utilizando su última dirección residencial registrada. Estas cartas detallan los servicios disponibles y brindan recursos para protegerse del robo de identidad. Además, esta información está disponible en el sitio web longbeach.gov para asegurar el acceso público, especialmente para quienes creen haber sido afectados pero no han recibido una notificación. También se ha establecido un centro de llamadas con profesionales familiarizados con este incidente, disponible al 888.802.9667, de lunes a viernes de 6 a.m. a 6 p.m., hora del Pacífico (excepto días festivos). Aquellas personas con un número de Seguro Social posiblemente comprometido recibirán, sin costo, servicios de monitoreo de crédito, conforme a la legislación estatal aplicable.

¿Es seguro usar los sistemas de la Ciudad?

Sí, los sistemas de la Ciudad han sido y siguen siendo seguros para su uso. Al detectarse el incidente en noviembre de 2023, como medida preventiva, se desconectaron temporalmente algunos sistemas para realizar una investigación inicial y tomar acciones correctivas. Durante ese período, la mayoría de los servicios esenciales continuaron funcionando con normalidad. Todos los sistemas afectados fueron restablecidos en las semanas siguientes.

¿Por qué tardaron tanto en avisar a las personas afectadas?

La investigación del incidente ha estado en curso desde noviembre de 2023 e incluyó una revisión forense y un análisis manual de documentos que tomó aproximadamente 15 meses. Cualquiera que haya experimentado un ataque cibernético sofisticado conoce que el proceso requiere mucho tiempo. Nos tomamos muy en serio la seguridad de la información y queríamos asegurarnos de tener resultados precisos antes de emitir notificaciones. La Ciudad siguió las recomendaciones de expertos legales y de privacidad de datos, así como las mejores prácticas en ciberseguridad, la Ciudad concluyó la investigación y determinó qué datos y qué personas podrían haber sido afectadas.



¿Cómo sabré si mi información fue comprometida?

Las personas afectadas recibirán una carta oficial de la Ciudad de Long Beach por correo postal. Si una persona cree que pudo haber sido afectada y no ha recibido una notificación, o si tiene preguntas adicionales sobre este incidente, puede llamar a nuestra línea directa sin costo al 888.802.9667.

¿Por qué recibí una notificación de la Ciudad?

Recibió una notificación porque se determinó que su información personal pudo haber sido accedida y/o extraída. Proteger la privacidad y seguridad de su información es una prioridad para la Ciudad. La Ciudad respeta y valora su privacidad, por lo que se le está notificando para que esté al tanto de la situación y cuente con los recursos necesarios para proteger sus datos, si decide hacerlo.

Recibí una notificación de un incidente de seguridad. ¿Significa esto que alguien ya está usando mi información o que lo hará?

Hasta el momento, la Ciudad no ha recibido reportes de fraude relacionados con este incidente. La Ciudad le mandó una carta de notificación con el propósito de informarle y brindarle orientación sobre cómo puede protegerse mejor.

¿La Ciudad está ofreciendo servicios de monitoreo de crédito?

La Ciudad está ofreciendo servicios de monitoreo de crédito sin costo a las personas cuyos números de Seguro Social pudieron haber sido afectados.

¿Qué puedo hacer para protegerme?

La Ciudad recomienda tomar las siguientes medidas preventivas:

- Lea cuidadosamente la carta que recibió, donde encontrará pasos específicos para protegerse. El aviso contiene información sobre el incidente, qué estamos haciendo en respuesta e información y recursos para ayudarle a proteger su información.
- Inscríbase en los servicios gratuitos de monitoreo de crédito, si es elegible.
- Manténgase alerta ante señales de robo de identidad o fraude revisando sus estados de cuenta y reportes de crédito gratuitos.
- Considere colocar una alerta de fraude y/o un congelamiento de seguridad en su archivo de crédito.
- Puede solicitar su reporte de crédito de forma gratuita.

¿Dónde puedo hacer un reporte policial?

Si cree que su información ha sido usada para cometer fraude u otro delito, puede presentar un reporte policial en la ciudad donde actualmente reside. Asegúrese de solicitar una copia del reporte, ya que muchas instituciones financieras lo requieren para cancelar deudas fraudulentas.

- En Long Beach, puede obtener un reporte policial llamando a la línea no emergente del Departamento de Policía al 562.435.6711.
- También puede presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en línea, por teléfono al 1.877.IDTHEFT (1.877.438.4338) o por correo postal en: Federal Trade Commission, Consumer Response Center, 600 Pennsylvania Avenue, NW, Washington, DC 20580.

¿Cuánto le está costando esto a los contribuyentes de Long Beach?

La mayoría de los costos relacionados con este incidente se está cubriendo con el presupuesto operativo del Fondo de Servicios Generales (un fondo de servicio interno) del Departamento de Tecnología e Innovación.



¿Qué está haciendo la Ciudad para que esto no pase otra vez?

Tomamos muy en serio la privacidad y seguridad de la información que se nos confía. Aunque ya existen medidas de seguridad, estamos revisando y reforzando nuestras protecciones. Estamos tomando las medidas necesarias para prevenir que un incidente similar ocurra en el futuro.

Cada año, la Ciudad invierte en fortalecer su infraestructura tecnológica y cibernética. En el Presupuesto del Año Fiscal 2025, se asignó un millón de dólares adicionales para este fin, incluida contratación de expertos, entrenamientos, herramientas de prevención de pérdida de datos, entre otros. La Ciudad evalúa y modifica continuamente sus prácticas para mejorar la seguridad y privacidad de la información personal que mantiene. Además, todos los empleados deben completar un curso obligatorio anual sobre ciberseguridad, entre otras técnicas de protección.

¿Cómo obtuvo acceso el usuario no autorizado (actor malicioso) a la red de la Ciudad?

¿Por qué no se tomaron precauciones para evitarlo?

No podemos revelar detalles específicos por razones de seguridad, ya que eso podría exponer vulnerabilidades. La Ciudad ha invertido y seguirá invirtiendo en medidas de ciberseguridad. Además, queremos asegurar al público que la Ciudad tomó acción inmediata para contener el incidente, fortaleció sus defensas, y trabajó con expertos en ciberseguridad para prevenir incidentes en el futuro. La protección de nuestros sistemas y de su información es nuestra máxima prioridad.

¿Dónde puedo obtener más información sobre este incidente?

Puede consultar más información sobre este incidente en longbeach.gov/networksecurityincident. También puede encontrar una actualización sobre la investigación en la página principal del sitio web de la Ciudad en longbeach.gov.

¿Habrán otra actualización?

Dado que la investigación ya concluyó, esta es considerada la última actualización prevista sobre el asunto.

Tengo otras preguntas, ¿qué debo hacer?

Para más información, comuníquese con el centro de llamadas al 888.802.9667. El centro de llamadas cuenta con profesionales familiarizados con este incidente para responder preguntas y dar información y recursos. El centro está disponible de lunes a viernes, de 6 a.m. a 6 p.m., hora del Pacífico, excepto días festivos.

No hablo inglés. ¿Hay servicios de interpretación disponibles?

Las personas que necesiten interpretación pueden llamar al número 888.802.9667, donde serán conectadas con un servicio de interpretación.