

# ¿Qué pasa con Zoom

## y por qué millones la utilizan?

Por Raúl López Parra

Publicado en [Pensar la comunicación](#)

8 de abril 2020

<http://pensarlacomunicacion.mx/>

Zoom es una plataforma de videoconferencias transformada en una red social emergente en tiempos de la pandemia. Desde que se adoptaron las medidas de distanciamiento social, y los centros educativos alrededor del mundo llevaron sus actividades al entorno digital, Zoom ha sido el servicio preferido por millones para impartir clases, conferencias, seminarios, webinars, e inclusive para realizar reuniones de gabinetes gubernamentales.

Hace menos de un mes, la mayoría de los usuarios nunca había escuchado de esta plataforma digital. Las búsquedas en Google se dispararon a mediados de marzo, muchas con las preguntas ¿qué es Zoom?, ¿dónde descargar la aplicación?.

La búsquedas de Zoom en Google se dispararon en marzo.

En la compañía, con más de 2 mil 700 empleados, no estaban preparados para tan repentina popularidad, y mucho menos para el escrutinio público. De los 10 millones de usuarios que tenían antes de la pandemia, incluidos servicios de pago y gratuitos, en los últimos días han registrado 200 millones y la cifra sigue creciendo.

Contribuyó el hecho de que en febrero, Eric Yuan, presidente ejecutivo de Zoom, anunció que liberaría a primarias y secundarias afectadas por la contingencia de salud el límite de 40 minutos de transmisión de videoconferencia incluidos en el servicio gratuito, como lo había hecho antes en China. La medida se aplicó en Estados Unidos, Japón e Italia y extendió a cualquier escuela en el mundo que lo solicitara, siempre y cuando aprobara los [filtros de verificación](#).

Eric Yuan, originario de Shangdong, China, fundó Zoom en 2011, tras trabajar como ingeniero en Cisco, Webex. Como todo emprendedor soñaba con el éxito. Alcanzó el club de los millonarios cuando Zoom [entró en la bolsa en 2019](#), recaudando 360 millones de

dólares. Su empresa fue la de mejor rendimiento bursátil aquél año.

La aparición del nuevo coronavirus también propició la viralización de su compañía. Conforme más naciones entran en cuarentena, más usuarios adoptan Zoom.

## Fallos en privacidad y seguridad

Al convertirse en el nuevo punto de encuentro digital, Zoom no sólo atrajo a profesores y alumnos, también a infinidad de hackers, quienes disponían del tiempo y el ocio necesarios para encontrar las vulnerabilidades del sistema.

Zoom se convirtió en noticia, no por lo eficaz que ha sido en ofrecer una solución rápida, gratuita o de bajo costo para que instituciones, universidades y empresas continúen en línea sus actividades escolares, administrativas o de negocios, si no por los fallos en sus políticas de privacidad y en su sistema de seguridad.

El Buró Federal de Investigaciones (mejor conocida como el FBI), la principal agencia contra el crimen en los Estados Unidos, [advirtió](#) que algunos grupos o individuos estaban boicoteando las videoconferencias en Zoom, al proyectar imágenes pornográficas o publicar contenidos de odio. A esta práctica se le identificó como bombardeo-Zoom (Zoom-bombing).

Los fallos de seguridad no son nuevos. En 2019 se comprobó que era posible que [hackers](#) activaran mediante el uso de Zoom la cámara web de los usuarios de Mac sin su conocimiento.

En lo concerniente a la privacidad, la plataforma fue criticada cuando se descubrió que [compartía con Facebook](#) información de los usuarios que utilizan la app en IOS, incluso si no tenían un perfil en la red social.

La empresa también fue evidenciada por permitir una función de minería de datos para que algunos participantes en videoconferencias accedieran subrepticamente a los datos del perfil de [LinkedIn](#) de otros usuarios, sin que Zoom les pidiera permiso, ni les notificara de que alguien más estaba revisando su información. Esto era posible porque el software enviaba automáticamente nombres y direcciones de correo electrónico de los usuarios a un sistema para vincularlos con sus perfiles de LinkedIn. Ocurría inclusive cuando la persona se unía anónimamente a una videoconferencia.

Otro servicio de Zoom que violaba la privacidad, consistía en el llamado "seguimiento de la atención" (*attention tracking*), el cual desplegaba un ícono junto al nombre de cualquier usuario que no estaba poniendo atención a la plataforma por más de 30 segundos.

Aunque Zoom afirma que su servicio de videoconferencia ofrece encriptación de extremo a extremo ([E2E](#)) - el protocolo informático más seguro en el que ningún tercero puede acceder a las comunicaciones- los especialistas en seguridad demostraron que la plataforma sí puede acceder a los datos de audio y video de los usuarios. En otras

palabras, una videoconferencia se mantiene privada para terceros que intenten espiar, pero no para la compañía.

El *Toronto's Citizen Lab*, adscrito a la Universidad de Toronto, identificó "posibles áreas de preocupación en la infraestructura de Zoom", incluida la observación de que la transmisión de los datos cifrados de las video reuniones utilizaban servidores ubicados en China continental. Esto generó críticas, principalmente en Estados Unidos, por el riesgo de que las comunicaciones pudieran ser espiadas.

El CEO de Zoom [respondió](#) casi de forma inmediata en el blog de la compañía. Admitió el fallo y aseguró que en el futuro la encriptación y las transmisiones de videoconferencias que se realicen fueran de China no utilizarán los servidores en dicho país. Zoom tiene 17 centros de datos distribuidos en distintas partes del mundo. Utiliza la nube para lograr mayor poder el tráfico y procesamientos de audio y video.

Yuan ha sido puntual en responder a cada una de las críticas por el manejo de los datos personales y las vulnerabilidades en seguridad. En un mensaje dirigido a los usuarios [reconoció](#):

(...)"no diseñamos el producto con la previsión de que, en cuestión de semanas, todas las personas en el mundo de repente estarían trabajando, estudiando y socializando desde casa. Ahora tenemos un conjunto mucho más amplio de usuarios que utilizan nuestro producto en un una miríada de formas inesperadas, que nos presentan desafíos que no anticipamos cuando se concibió la plataforma.

Estos nuevos casos de uso, en su mayoría de consumo, nos han ayudado a descubrir problemas imprevistos con nuestra plataforma. Dedicados periodistas e investigadores de seguridad también han ayudado a identificar problemas preexistentes".

En consecuencia, Zoom actualizó y simplificó su política de privacidad, terminó con la práctica de compartir con Facebook datos de los usuarios, deshabilitó la aplicación que permitía vincular a los perfiles de LinkedIn, y dio por terminado el *attention tracking*.

Dada la mala prensa que ha recibido Zoom, su CEO ha intensificado sus apariciones públicas: ofrece un webinar semanal para responder a las preguntas de los usuarios, ha prometido mejorar los protocolos de seguridad y ser más transparente.

No es para menos, considerando que las acciones de *Zoom Video Communications* cayeron un 6% después de haber bajado anteriormente más del 15%. Aunque en términos generales la empresa mantiene ganancias.

Pero a raíz del escrutinio, sí ha perdido importantes clientes. El [Departamento de Educación de la Ciudad de Nueva York](#) recomendó a las escuelas de toda la ciudad que no usaran la plataforma y cambiarse a los servicios de Microsoft. Tesla, de Elon Musk, también determinó que no continuaría con los servicios de Zoom, mientras que uno de los [accionistas](#) la demandó por fallar en sus políticas de privacidad y seguridad.

Sin embargo, la popularidad de la plataforma no hace mella.

## **Una herramienta que funciona**

¿Por qué la gente ha optado por volcarse al uso de Zoom en lugar de otros servicios que inclusive tienen más reconocimiento como Skype?. La respuesta se encuentran en las características de su servicio.

Zoom fue diseñado exclusivamente para organizar seminarios web, cursos en línea, reuniones virtuales y videoconferencias. Es relativamente fácil de utilizar y es de gran ayuda para pequeñas y medianas empresas. Sus transmisiones en línea pueden albergar hasta 100 participantes de video interactivo y 10 mil asistentes.

Además, permite grabar las sesiones de video y transcribirlas ya sea en la computadora o en la nube.

Habilita a varios participantes para que compartan sus pantallas simultáneamente y realicen anotaciones conjuntamente para una reunión más interactiva.

Posibilita calendarizar o programar reuniones desde Outlook, Gmail o iCal.

Cuenta con un chat grupal, historial de búsqueda, uso compartido de archivos, un chat específico para preguntas y respuestas e inclusive la opción virtual para levantar la mano para formular cuestionamientos a los expositores.

Permite personalizar los fondos de los participantes en las video reuniones.

De acuerdo con los datos de la compañía, con el uso de Zoom el 92% de los usuarios reportan un aumento en el rendimiento de sus reuniones virtuales o clases en línea, y el 85% incrementó el uso de video.

La experiencia del usuario es satisfactoria y supera a la de los competidores, tanto en los dispositivos móviles como en la computadora. Conforme la demanda crece, la plataforma incorpora nuevas características que cada vez la asemejan a una red social.

## **Seguridad, el reto**

Si Zoom quiere mantenerse en el juego debe mejorar su seguridad. Por ello, contrataron a Alex Stamos, ex Director de Seguridad de Facebook y Yahoo, como consultor de seguridad externo.

*(...)“En una época de crisis global, Zoom se ha convertido en un vínculo crítico entre compañeros de trabajo, familias, amigos y, lo más importante, entre maestros y estudiantes”,* indicó Stamos al anunciar su incorporación como consultor.

Para utilizar Zoom de forma segura no está de más seguir los consejos del FBI:

- No haga públicas las reuniones o las aulas. En Zoom, hay dos opciones para hacer

que una reunión sea privada: solicitar una contraseña de reunión o usar la función de sala de espera y controlar la admisión de invitados.

- No comparta un enlace a una teleconferencia o aula en una publicación de redes sociales sin restricciones y disponible públicamente. Proporcione el enlace directamente a personas específicas.
- Administre las opciones de pantalla compartida. En Zoom, cambie la pantalla compartida a "Solo host".
- Asegúrese de que los usuarios estén utilizando la versión actualizada de las aplicaciones de acceso remoto / reunión. En enero de 2020, Zoom actualizó su software. En su actualización de seguridad, el proveedor de software de teleconferencia agregó contraseñas por defecto para las reuniones y deshabilitó la capacidad de escanear aleatoriamente las reuniones para unirse.
- Por último, asegúrese de que la política o guía de teletrabajo de su organización aborde los requisitos de seguridad física y de información.

¿Atestiguamos el surgimiento de un nuevo gigante de internet en la era del Covid-19? ¿Zoom formará parte de nuestras vidas, como lo ha hecho Facebook o Google? Pronto para responder, pero los hechos sugieren que así será.