

# lección diez

acerca de la confidencialidad del consumidor



guía para el maestro



**WWW. sitios web para acerca de la confidencialidad del consumidor**

Internet es probablemente la fuente más extensa y dinámica de información en nuestra sociedad. Los siguientes sitios web pueden proporcionar a los estudiantes y a otras personas información actualizada, ayuda y datos relacionados con esta lección. Las direcciones web que terminan en ".com" son comerciales; ".org" son empresas sin fines de lucro; y ".gov" son agencias del gobierno.

CardTrack: Comparison of Costs & Features	<a href="http://www.cardtrak.com">www.cardtrak.com</a>
Credit Reports	<a href="http://www.equifax.com">www.equifax.com</a> <a href="http://www.experian.com">www.experian.com</a> <a href="http://www.tuc.com">www.tuc.com</a>
Current Loan & Credit Card Rates	<a href="http://www.bankrate.com">www.bankrate.com</a> <a href="http://www.banx.com">www.banx.com</a>
Debt Counselors of America	<a href="http://www.dca.org">www.dca.org</a>
Direct Marketing Association	<a href="http://www.the-dma.org">www.the-dma.org</a>
National Institute of Consumer Education	<a href="http://www.nice.emich.edu">www.nice.emich.edu</a>
Privacy Information	<a href="http://www.ftc.gov/privacy/index.html">www.ftc.gov/privacy/index.html</a> <a href="http://www.pirg.org">www.pirg.org</a> <a href="http://www.privacyalliance.org">www.privacyalliance.org</a>
RAM Research Group	<a href="http://www.ramresearch.com">www.ramresearch.com</a>
Springboard: Consumer Credit Management	<a href="http://www.ncfe.org">www.ncfe.org</a>

**Nota:** Las direcciones y el contenido de los sitios Web cambian, diariamente se crean sitios nuevos. Use máquinas de búsqueda tales como Yahoo, AltaVista, Infoseek, Lycos o Hotbot para actualizar y ubicar sitios Web relacionados con este tema.

### descripción general de la lección 10

Cada año, miles de estadounidenses son víctimas del "robo de la identidad." Sus archivos financieros y personales son invadidos. Un estafador puede solicitar crédito a nombre de la víctima. Después de obtener el préstamo o cuando se hacen los cargos en las tarjetas de crédito, el ladrón desaparece y deja una solvencia arruinada que quizás necesite años para corregirse.

Esta lección comienza con una discusión de cómo varias organizaciones acceden y usan los archivos públicos y privados. A continuación se revisan brevemente las reglas de la confidencialidad.

Después se analiza la confidencialidad con relación a varias fuentes de información. Se considera el correo directo, los informes de crédito, las telecomunicaciones y los números de seguro social desde el punto de vista de lo que los consumidores pueden hacer para proteger sus derechos de confidencialidad.

La sección final de esta lección aborda la confidencialidad en el lugar de trabajo. Se advierte a los estudiantes acerca de varios problemas relacionados con sus archivos de personal, la vigilancia del correo electrónico y las leyes para proteger a sus derechos.

### metas de la lección 10

Proporcionar a los consumidores con una descripción general y una concienciación de los problemas sobre la confidencialidad que tienen un impacto en sus vidas.

### objetivos de la lección 10

- Definir lo que significa la confidencialidad en la edad de la informática
- Explicar las ventajas y las desventajas de los perfiles en las bases de datos
- Comprender las leyes federales que ofrecen protección de la confidencialidad
- Identificar las fuentes de información en los sectores públicos y privados
- Comprender los problemas clave sobre la confidencialidad según se relacionan con las fuentes de información, el seguro, el empleo, el correo directo, los informes de crédito, las telecomunicaciones, la vigilancia electrónica y los números de seguro social
- Explicar cómo borrar su nombre de las listas de correo y de mercadeo telefónico
- Explicar cómo obtener un informe de crédito

### transparencias de la lección 10

**10-A** La confidencialidad y la información

**10-B** Tipos de información que están generalmente disponibles en fuentes públicas

**10-C** Bases de datos privados disponibles a solamente aquellos individuos que tiene un propósito legítimo

**10-D** Cómo enmendar o corregir los informes

**10-E** ¿Qué hay en un perfil de una base de datos?

**10-F** Lo que dice la ley: protección federal de la confidencialidad

**10-G** Cómo proteger su confidencialidad: sus opciones como consumidor

**10-H** ¿Qué hay en un informe de crédito?

**10-I** Revisión de su informe de crédito

**10-J** Dispositivos y servicios de las telecomunicaciones

**10-K** Vigilancia electrónica en el lugar de trabajo

### actividades de la lección 10

**10-1** Pruebe sus conocimientos sobre la confidencialidad -- Clave de Respuestas

- Discutir las fuentes y los usos de la información personal y pedir a los estudiantes que reflexionen sobre las ventajas y las desventajas para ellos mismos como consumidores.

**10-2** ¿Qué haría usted? -- Clave de Respuestas

- Pida a los estudiantes que apliquen sus conocimientos sobre la confidencialidad y sus destrezas para resolver problemas en muchos ejemplos comunes.

**10-3** ¿Cuánto se sabe acerca de usted?

- Pida a los estudiantes que analicen una tarjeta de garantía típica para determinar la información que se divulga y detectar sus usos posibles.

**10-4** Lo que su correo puede decirle

- Ayude a los estudiantes a aplicar este conocimiento en casa, pídeles que analicen su correo personal para determinar qué y cuánto se sabe sobre ellos y cómo se pudo haber obtenido la información.

**10-5** Prueba de la Lección diez -- Clave de Respuestas

**Para obtener mayor información, favor de referirse al apéndice.**

## acerca de la confidencialidad del consumidor públicos deseados

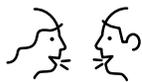
Actividades de aprendizaje apropiadas a diversos públicos deseados para Lección Diez



actividad	adolescentes (14-18)	adultos jóvenes (19-35)	adultos (36+)
Actividad en la Web	●	●	
Actividad en el Campo	●	●	
Encuesta y Entrevista		●	●
Actividad en la Web	●	●	●
Actividad Estudiantil 10-1	●	●	●
Actividad en la Web	●	●	●
Actividad en el Campo		●	●
Presentación Oral	●	●	
Actividad Estudiantil 10-2a	●	●	
Actividad Estudiantil 10-3a	●	●	
Actividad Estudiantil 10-4	●	●	
Prueba de la Lección 10-5	●	●	●

**definición de la confidencialidad según se relaciona con la información**

1. Confidencialidad de la información
2. Por qué la confidencialidad de la información es importante en la edad de la informática
  - Mucha de la información acerca de nosotros y nuestras actividades como consumidores está registrada y almacenada en los sistemas de computadoras.
  - Nuestros archivos en las computadoras pueden ser compartidos entre las organizaciones públicas y privadas. Por ejemplo, el IRS puede acceder a los datos financieros acerca de usted de su banco.
  - Los datos en las computadoras pueden viajar y cambiar de manos en solamente unos pocos segundos.
  - Debido a estos factores, es de suma importancia tener datos correcto.
3. ¿Por qué la confidencialidad de la información es un asunto sensible?
  - ¡La información es un recurso de mucho valor!
  - El acceso a la información en nuestra sociedad ofrece hoy en día muchos beneficios a los consumidores, y a la misma vez plantea una amenaza potencial a nuestra confidencialidad.

discusión 

 transparencia  
10-A

 **www.** actividad en la web:

Pida a los estudiantes que hagan investigaciones en la Web relacionadas con la confidencialidad en: [www.ftc.gov/privacy/index/html](http://www.ftc.gov/privacy/index/html)



**¿de dónde proviene la información?**

1. Tipos de información generalmente disponibles de fuentes públicas
  - Lo que son
  - Generalmente se dispone de ciertos archivos públicos; por ejemplo, registros de nacimiento, licencias de matrimonio, archivos sobre divorcio, tenencia de propiedad, archivos sobre vehículos de motor e inscripción de votantes, todos los cuales facilitan la transferencia de información importante al público, los medios informativos, el gobierno y los negocios
2. Información privada disponible solamente a los que tienen propósitos legítimos
  - Lo que son
  - Ciertos archivos privados solamente están disponibles para los individuos o las organizaciones que los va a usar legítimamente: información sobre el empleo, informes sobre el crédito, cierta información sobre los impuestos (IRS y la Junta Estatal de Impuestos (State Tax Board)), antecedentes criminales antecedentes de servicio social (asistencia pública, Medicaid, etcétera) archivos escolares y archivos médicos.

 transparencia  
10-B

 transparencia  
10-C

## ¿cómo se puede tener acceso a los archivos?

1. Acceso a los archivos públicos
  - La Ley de Libertad de la Información (Freedom of Information Act o FOIA en inglés) de 1966, permite que cualquier individuo acceda a la mayoría de los archivos de las Agencias de la División Ejecutiva de los EE.UU. (U.S. Executive Branch Agencies). Frecuentemente, los periodistas usan la FOIA a fin de realizar investigaciones para artículos o libros. Por ejemplo, para hacer una biografía de Martin Luther King Jr. se usaron extensamente los archivos de la FBI.
  - La Ley de Confidencialidad (Privacy Act) de 1974 permite a los ciudadanos estadounidenses y a los residentes permanentes a pedir, inspeccionar y disputar los archivos federales acerca de ellos mismos.
  - Los archivos públicos están disponibles en los tribunales locales y del condado, la Sala de Archivos (Hall of Records), el Departamento de Vehículos de Motor, etcétera.
2. Cómo acceder a los archivos privados
  - Varía dependiendo del tipo de archivo y el estado: por ejemplo, usted puede obtener sus archivos hospitalarios en algunos estados pero no en otros.
3. Cómo enmendar o corregir los informes
  - La Ley de Confidencialidad requiere que cada agencia federal que mantiene archivos permita a los individuos solicitar la enmienda de su archivo. Para enmendar o borrar un archivo, debe ponerse en contacto con la agencia en cuestión.
  - Private agencies—contact them to ensure accuracy.

discusión 

 transparencia  
10-D

## ¿cómo se usa la información?

1. Perfiles de bases de datos
  - Lo que contienen típicamente
2. Cómo un perfil de la base de datos de una organización puede beneficiar a los consumidores
  - Pone a disposición de grupos más extensos de consumidores productos y servicios que de otro modo tal vez no recibirían.
  - Recibe correo directo que se relaciona con sus intereses y de compañías donde haya comprado antes.
  - Recibe descuentos especiales y ofertas promocionales de los productos y servicios; por ejemplo, las compañías de teléfono dan descuentos en las llamadas telefónicas a las áreas del país donde un consumidor llama frecuentemente

 transparencia  
10-E

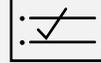
discusión 

**¿cómo se usa la información? (continuación)**

3. Cómo mantener perfiles de bases de datos puede beneficiar a los negocios
  - Hace que el mercadeo sea más eficaz al ayudar a reducir los costos al consumidor.
  - Ayuda identificar a los clientes que quizás quieran productos o servicios específicos.
  - Proporciona información para un comerciante al por menor o una institución financiera para extender el crédito.
  - Ayuda a promover la lealtad del cliente.
4. Cómo la información almacenada en un perfil de base de datos puede crear problemas posibles para los consumidores
  - Pueden negarle un préstamo, un empleo o un apartamento debido a malos antecedentes de pago.
  - Pueden negarle un seguro debido a malos antecedentes como conductor.
  - La información puede ser dada, alquilada o vendida a otras organizaciones sin su conocimiento ni su consentimiento.
  - Es posible que reciba solicitudes no deseadas
5. El dilema de la confidencialidad: ¿Quién debe tener acceso a su perfil de la base de datos?
  - ¿Es justo que las agencias estatales de vehículos de motor vendan los nombres y las direcciones de los individuos que tienen licencias de conducir?
  - ¿Es correcto que las instituciones como los hospitales vendan los nombres y las direcciones de las mujeres que acaban de dar a luz en sus ubicaciones para solicitar que compren artículos para los bebés?
  - ¿Se debe permitir que las agencias de crédito vendan su información financiera?
  - ¿Cuáles son los límites y cómo se protegen los derechos de los individuos?



**PARA HACER:**



**actividad en el campo:**

Obtengan ejemplos de los datos recopilados de los clientes y los ciudadanos en nuestra sociedad. Discuta los beneficios y los peligros potenciales de que otros tengan estos datos



**lo que dice la ley**

1. Las leyes y los reglamentos federales sobre la confidencialidad
2. Las leyes y los reglamentos estatales:
  - Varían entre estados.
  - Muchos estados tienen sus propias leyes sobre la confidencialidad con respecto al mercadeo telefónico, el empleo, el uso del seguro social, los números de tarjetas de crédito o de cuentas de cheques, los archivos médicos, las listas de correos, los informes de crédito, la recaudación de deudas, las comunicaciones computarizadas, los archivos de seguro y los bancos de datos públicos. Verifique con su estado o agencia local de protección del consumidor acerca



**transparencia 10-F**

**lo que dice la ley (continuación)**

de sus derechos específicos o para que lo dirijan a la agencia apropiada

**la confidencialidad y el correo directo**

1. Cómo se obtiene la información sobre el consumidor
  - Proporcionada directamente por el consumidor al comerciante u otro negocio u organización. Esto se hace mediante transacciones de compras, al completar las tarjetas de garantías y de loterías especiales, de las suscripciones a las revistas, de las contribuciones a la caridad y cuando pide catálogos.
  - Frecuentemente se alquilan o compran las listas de otras organizaciones.
  - Algunas listas están creadas por compañías especializadas de fuentes públicas.
2. Lo que se hace con la información sobre el consumidor
  - Los comerciantes directos identifican a un comprador potencial de sus productos o servicios.
3. Cómo proteger a su confidencialidad: sus opciones como consumidor
  - "Optar por no participar" en los programas de mercadeo directo permite que los consumidores borren o restrinjan el uso la información personal en programas de mercadeo directo.
  - Al tratar con los comerciantes, los clientes pueden decidir no divulgar la información demográfica que no se requiere para hacer la transacción.
  - Nunca dé por el teléfono información personal o financiera como su número de tarjeta de crédito o de su cuenta de cheques o PIN a menos que conozca la compañía y la forma en que se va a usar la información.



Pida a los estudiantes que hablen con personas que reciben mucho correo directo. Obtenga información acerca de sus preocupaciones posibles con respecto a la confidencialidad.



**informes sobre el crédito (vea también a la lección 7)**

1. ¿Qué contiene un informe de crédito?
2. ¿Quién mantiene los informes de crédito?
  - Las agencias de crédito: Experian, Trans Union y otras agencias locales afiliadas con estas compañías principales.
3. ¿Quién puede revisar la información sobre el crédito?
  - Las organizaciones o los individuos con un "propósito comercial legítimo," según lo define la Ley de Informes Justos sobre el Crédito (Fair Credit Reporting Act), pueden recibir la información del informe de crédito.

**informes sobre el crédito (continuación)**

- Normalmente incluye los otorgantes de crédito como las instituciones financieras, los comerciantes al por menor, los empleadores actuales o potenciales, los que financian los seguros y los propietarios.
  - La Ley de Informes Justos sobre el Crédito también le da el derecho de revisar su propio informe de crédito.
4. ¿Qué otras cosas hacen las agencias de crédito?
- Crean listas de correos "prefiltradas" de consumidores con los cuales las instituciones financieras se pueden poner en contacto con ofertas para las tarjetas de crédito.
  - Los consumidores pueden "optar por no participar" en las listas poniéndose en contacto directamente con las agencias de crédito
5. ¿Por qué son importantes sus antecedentes de crédito?
- Sus antecedentes de crédito pueden tener un impacto sobre su capacidad para obtener un empleo, un apartamento, un préstamo o una tarjeta de crédito (vea también la Lección 13). Los otorgantes de crédito, los empleadores y los propietarios quieren saber que tipo de hábitos para pagar sus cuentas ha tenido en el pasado.
6. Lo que usted puede hacer:
- Pagar sus cuentas a tiempo según declarado en su acuerdo.
  - Revisar su informe de crédito, particularmente antes de solicitar un préstamo, un empleo o un apartamento.
  - Corregir su historial de crédito, si es necesario, poniéndose en contacto con las tres principales agencias de crédito.
  - Asegurarse de que sus historiales de crédito estén actualizados y sean correctos.



transparencia  
10-H



www. actividad en la web:

Pida a los estudiantes que visiten los sitios en la Web de los siguientes servicios de informes sobre el crédito para obtener información:

**www.experian.com**  
**www.equifax.com**  
**www.tuc.com**



transparencia  
10-I

discusión



actividad estudiantil  
10-1 | clave



**la confidencialidad y las telecomunicaciones**

1. Dispositivos y servicios de telecomunicaciones
2. El valor de los servicios de telecomunicaciones
  - Pueden permitir la comunicación instantánea entre dos individuos en cualquier parte del mundo.
  - Es tremendamente útil para los negocios, las actividades de investigación, el esfuerzo para la eje



transparencia  
10-J

### la confidencialidad y las telecomunicaciones (continuación)

cución de la ley y las comunicaciones personales, para nombrar solo unos pocos

#### 3. El dilema de la confidencialidad:

- Es posible que las conversaciones por los teléfonos celulares e inalámbricos sean susceptibles a ser escuchados, aunque esto puede ser una violación a la ley (la Ley de la Confidencialidad de las Comunicaciones Electrónicas (Electronic Communications Privacy Act) de 1986).
- Es posible que los facsímiles confidenciales sean susceptibles a la interceptación.
- Mientras que algunos de los servicios de una red de computadoras en línea ofrecen algún grado de protección de la confidencialidad, otros no lo hacen.
- La identificación del llamador (caller ID) permite que la persona que posee el teléfono al que usted llama conozca su número de teléfono.
- La Identificación Automática del Número (Automatic Number Identification o ANI en inglés) permite que los números 800 y 900 a cuales llama identifiquen el número de teléfono del llamador.

#### 4. Lo que dice la ley

- Ley de la Confidencialidad de las Comunicaciones Electrónicas (Electronic Communications Privacy Act) (de 1986)
- Ley de Protección del Consumidor de Servicios Telefónicos (Telephone Consumer Protection Act) (de 1991)
- Tiene el derecho bajo la ley Federal:

De decirle a una compañía que no lo llame por teléfono a su hogar. La compañía debe mantener una lista de estos consumidores y no ponerse en contacto con ellos.

De no recibir llamadas telefónicas en su hogar antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m.

De no recibir anuncios por facsímile que no solicite.

Que le desconecten de un mensaje pre-grabado máquina en un lapso de cinco segundos después de colgar.



**www.** actividad en la web:

Pida a los estudiantes que vayan a la página sobre información sobre la confidencialidad del sitio en la Web de la Comisión Federal de Negocios (Federal Trade Commission):

**www.ftc.gov**



### la confidencialidad y las telecomunicaciones (continuación)

- Leyes estatales:  
Algunos estados no permiten que los vendedores por teléfono llamen a las personas que no quieren recibir llamadas.  
Póngase en contacto con su fiscal general o la agencia local de protección para los consumidores
5. Lo que puede hacer para hacer que sea más difícil intercambiar información sobre usted
- Use dispositivos o servicios de codificación en los teléfonos celulares.
  - Averigüe si su compañía telefónica tiene un mecanismo de bloqueo para la identificación del llamador o el ANI.
  - Póngase en contacto con el Servicio de Preferencia Telefónica de la Asociación de Mercadeo Directo (Direct Marketing Association Telephone Preference Service) para borrar su nombre o para controlar la manera en que las organizaciones pueden usar su número de teléfono.
  - Diga a cualquier compañía que le llame que no quiere recibir llamadas futuras de mercadeo telefónico, si esa es su opción. Mantenga una lista. Si esa compañía le llama de nuevo, repórtela a su fiscal general o la agencia local de protección para los consumidores

### la confidencialidad y su número de seguro social

1. ¿Qué es un número de seguro social
- Ahora se usa comúnmente como un identificador personal (aunque técnicamente no lo es, debido a que algunas personas tienen más de un número de Seguro Social mientras que otras comparten el mismo número).
  - Puede obtener un número sin cargo. Todas las personas deben tener uno.
2. ¿Para qué se usa?
- Originalmente fue usado para numerar las cuentas personales para recaudar los impuestos y pagar los beneficios del programa de Seguro Social.
  - Ahora también se usa con el propósito de mantener archivos por muchos tipos de instituciones,

discusión



**la confidencialidad y su número de seguro social (continuación)**

entre ellas las instituciones financieras, las universidades, los archivos de inscripción de votantes, las agencias de crédito, los empleadores y las agencias del gobierno

- Frecuentemente se usa con relación a las cuentas bancarias, los informes de crédito, la licencia de conducir, los archivos sobre los impuestos, cuentas de tarjetas de crédito, la cuenta de la compañía telefónica, afiliación en clubes profesionales, asociaciones y cómo un número de identificación en la universidad

**3. El dilema de la confidencialidad:**

- El uso de un número de seguro social facilita intercambiar, comparar y combinar información entre varios sistemas de archivos, y así proporciona mayor exactitud pero lo hace susceptible al mal uso.

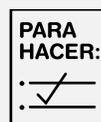
**4. Lo que usted puede hacer:**

- No escriba los números de seguro social en los cheques personales.
- No lo use como una contraseña o un número de PIN para el ATM, un código de seguridad de un edificio ni otros usos sensibles. .
- No proporcione su número de seguro social a menos que así le requiera la persona que lo pide, como su empleador, banco, etcétera.

**la confidencialidad y el lugar de trabajo**

**1. Los archivos del personal:**

- No hay estatutos federales que regulen completamente el acceso de los empleados a los archivos del personal.
- El acceso a los archivos del personal varía dependiendo de las políticas de la compañía y la ley estatal que se aplica.
- Antes de aceptar un empleo es una buena idea verificar con el empleador sus políticas en cuanto a los archivos del personal.
- Muchas compañías adhieren a las pautas publicadas por la Comisión de Estudio de la Protección de la Confidencialidad (Privacy Protection Study Commission) (1977) en cuanto al acceso a los archivos, las correcciones de archivos y la divulgación interna de los documentos



**actividad en el campo:**

Pida a los estudiantes que hablen con los trabajadores de recursos humanos acerca de los procedimientos que se usan para proteger la confidencialidad de los empleados.



**la confidencialidad y el lugar de trabajo (continuación)**

2. Vigilancia electrónica:
  - Mejora y asegura el buen servicio al cliente.
  - Aumenta la productividad.
  - Protege los secretos comerciales.
  - Disminuye el robo y el abuso de las drogas por parte de los empleados.
3. El dilema de la confidencialidad: ¿Cómo se pueden satisfacer las necesidades comerciales de la compañía y las necesidades de confidencialidad del individuo?
  - ¿Deben tener los empleadores el derecho de vigilar las llamadas telefónicas de servicio al cliente de los empleados para asegurar que los clientes estén recibiendo el nivel correcto de servicio y para asegurar que se estén cumpliendo con las normas del empleador?
  - ¿Es una invasión de la confidencialidad realizar análisis para la detección de drogas a un solicitante para empleo?
  - ¿Cuáles son los límites y cómo se llegan a proteger los derechos de los individuos?
4. Lo que dice la ley:
  - Bajo la Ley Federal de Interceptación de Líneas Telefónicas (Federal Wire Tap Act) un emplador puede vigilar las llamadas telefónicas de los empleados con su consentimiento o si el empleado comunica por teléfono con los clientes en el curso ordinario del negocio
  - La mayoría de los estados tienen leyes similares o aún más restrictivas.
5. Las actividades de vigilancia electrónica varían de compañía a compañía.
6. Lo que usted puede hacer
  - Verificar con su empleador las normas de vigilancia, si las hay.
  - Si trabaja como un representante de servicio al cliente o en otra posición dónde se vigilen sus llamadas de negocios, espere a la hora de descanso y use los teléfonos que estén disponibles para las llamadas personales. Pida si le pueden avisar cuando quizás se vigilen las llamadas.



Pida a los estudiantes que desarrollen una presentación en clase o un video con ejemplos de vigilancia válida e ilegal de los empleados en el lugar de trabajo..



**actividad estudiantil 10-2 | clave**



**actividad estudiantil 10-3 | clave**



**actividad estudiantil 10-4**



**prueba de la lección diez**

