Incidente relacionado a la seguridad de la información personal de los proveedores de IHSS
Preguntas frecuentes
Para información adicional vaya al sitio web www.CDSS.ca.gov

---

1. ¿Qué sucedió?

El 9 de mayo, 2012, el Departamento de Servicios Sociales de California (CDSS) fue informado que había una posible divulgación no autorizada de información personal de los proveedores y beneficiarios del Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar (IHSS). La información estaba en un paquete que se dañó en la trayectoria del centro de procesamiento Hewlett Packard (HP) al Fondo del Seguro del Estado para Compensación por Lesiones de Trabajo (SCIF). Cuando se recibió el paquete se notó que estaba dañado y que parte de la información había desaparecido. La información incluía el nombre, dirección, y número de Seguro Social de los proveedores de IHSS al igual que el número de identificación de empleador de los beneficiarios. Se han presentado reportes con el Servicio Postal de los Estados Unidos (USPS), la Patrulla de Caminos de California, la Oficina de Seguridad de la Información, y el Oficial del Estado Responsable de la Información.

2. ¿Cuándo sucedió?

El paquete se envió por correo el 26 de abril y se recibió el 1º de mayo, 2012. El miércoles, 9 de mayo, 2012, el CDSS fue notificado de la posible divulgación no autorizada de su información personal.

3. ¿Por qué el CDSS tenía mi información personal?

Se requiere la información personal, incluyendo nombres y número de Seguro Social, para procesar y emitir los cheques de pago por trabajo que hizo para los beneficiarios de IHSS.

4. ¿Qué información personal se divulgó?

Los documentos que desaparecieron contenían la siguiente información:

Si usted es un proveedor de IHSS

- Su nombre
- Su número de Seguro Social
- Su número de proveedor de IHSS
- El número de su caso de IHSS

Si usted es un beneficiario de IHSS

- Su número de identificación de empleador

5. ¿Debo cerrar mi cuenta de banco, cancelar mi depósito directo o cuentas de tarjetas de crédito?

No, ya que los números de cuenta de su banco o tarjetas de crédito no estaban en la información personal en peligro de vulnerabilidad. (Como una medida general de protección de la privacidad, usted siempre debe revisar cuidadosamente sus cuentas de tarjetas de crédito para ver si no hay compras que no haya hecho. Si las hay, comuníquese inmediatamente con la compañía de la tarjeta.)

6. ¿Afectará este incidente el procesamiento de mi reporte de horas *(timesheet)* de IHSS o retrasará mi cheque de pago de IHSS?

No, este incidente no tendrá ningún impacto en el procesamiento de los reportes de horas de IHSS o la emisión de cheques de pago.

7. ¿Cómo evitará el CDSS que esto ocurra en el futuro?
La División de Programas para Adultos (*Adult Programs Division*-APD) del CDSS está colaborando con sus contratistas para implementar medidas de seguridad adicionales para el transporte de información confidencial. La APD también está en el proceso de establecer nuevos sistemas y procesamientos que eliminará la necesidad de transportar este tipo de información en el futuro.

8. ¿Significa esto que soy una víctima del robo de identidad?
No. El hecho que alguien pudo haber tenido acceso a su información personal no significa que usted es una víctima del robo de identidad o que se usará su información para cometer fraude. En este momento, el CDSS no tiene motivos para creer que la información haya sido accesada o usada indebidamente de alguna manera. El CDSS quiere que usted sepa acerca de este incidente para que pueda seguir los pasos apropiados para proteger su identidad y su crédito. La manera para proteger su identidad y crédito es poner una alerta de fraude en sus expedientes de crédito, ordenar una copia de sus reportes de crédito y revisar los reportes para asegurarse de que estén correctos.

9. ¿Qué debo yo hacer para proteger mi información personal?
Se le ha enviado una carta acerca de este incidente la cual incluye información adicional que le dice los pasos que debe seguir para poner una alerta de fraude en sus expedientes de crédito. También le recomendamos que regularmente revise la actividad en sus cuentas de tarjetas de crédito y que reporte cualquier error, información incorrecta o actividad no autorizada a la compañía de la tarjeta de crédito.

10. ¿Cómo me notificará el CDSS si se encuentra la información?
El CDSS proporcionará en su sitio web www.CDSS.ca.gov reportes con las últimas noticias que surjan.

11. ¿Cómo sabré yo si alguien usó mi información personal?
La mejor manera para descubrir si su información personal ha sido usada sin su autorización es ordenar una copia de su reporte de crédito de las tres oficinas que informan sobre el crédito: Equifax, Experian y Trans Union. Si nota que hay cuentas en su reporte de crédito que usted no abrió o solicitudes para crédito ("preguntas") que no hizo, éstas pueden ser señales que otra persona, aparte de usted, está usando su información personal sin su permiso.

12. ¿Tengo que pagar para obtener una copia de mi reporte de crédito?
No. Una vez al año, usted puede ordenar una copia gratis de su reporte de crédito de las tres oficinas que informan sobre el crédito. Usted puede hacer esto en línea en el sitio web www.annualcreditreport.com o por teléfono llamando al 1-877-322-8228.

13. ¿Qué otra cosa puedo hacer para proteger mi información personal e identidad?
Usted puede solicitar que se ponga una alerta de fraude en sus expedientes de crédito. Éste es un servicio gratuito. Simplemente llame a una de las tres oficinas que informan sobre el crédito a los números de teléfono que aparecen a continuación y siga las instrucciones para "víctima de fraude". La oficina que informa sobre el crédito a la que usted llame le notificará a las otras oficinas que informan sobre el crédito que coloquen una alerta de fraude en los expedientes de crédito que tienen para usted. Cuando usted llame a la línea de fraude en la oficina

que informa sobre el crédito, le pedirán información que lo identifique y le darán la oportunidad para que deje un número de teléfono donde los acreedores le puedan llamar. Puede dejar su número de teléfono celular para asegurarse que se puedan comunicar con usted si es necesario.

- **Trans Union - 1-800-680-7289**
- **Experian - 1-888-397-3742**
- **Equifax - 1-800-525-6285**

Para información adicional sobre cómo proteger su privacidad, usted también puede visitar el sitio web www.privacy.ca.gov .

14. Llamé a la línea de fraude de la oficina que informa sobre el crédito y ellos me pidieron mi número de Seguro Social. ¿Está bien si se los doy?

Las oficinas que informan sobre el crédito le piden su número de Seguro Social y otra información para poder identificar que usted es la persona correcta y asegurarse que no envíen su reporte de crédito a la persona equivocada. Está bien dar esta información a la oficina que informa sobre el crédito, siempre y cuando usted haya iniciado la llamada con ellos a uno de los números de teléfono gratuitos mencionados anteriormente.

15. ¿Tengo que llamar a cada una de las tres oficinas que informan sobre el crédito?

No. Si usted llama a una de las oficinas que informan sobre el crédito, ésta le notificará a las otras dos oficinas. Cada una de las oficinas que informan sobre el crédito pondrá una alerta de fraude en su expediente de reporte de crédito y usted recibirá una carta de confirmación de cada una de las oficinas.

16. ¿Por qué no puedo hablar con alguien en las oficinas que informan sobre el crédito?

Usted tiene que primero ordenar su reporte de crédito para determinar si hay un posible uso no autorizado en relación a su cuenta. Cuando usted reciba su reporte, tendrá un número de teléfono al que puede llamar para hablar con una persona en la unidad de fraude de la oficina. Si usted ve algo inusual o que no entiende en alguno de sus reportes llame inmediatamente al número en el reporte.

17. ¿Qué es una alerta de fraude?

Una alerta de fraude es un mensaje que las compañías de crédito reciben cuando alguien solicita una nueva tarjeta de crédito a nombre de usted. El mensaje le dice a los acreedores que hay un posible fraude asociado con la cuenta. Ellos tienen que seguir pasos para verificar la identificación del solicitante. Por ejemplo, ellos le pueden llamar al número de teléfono que usted proporcionó cuando puso la alerta de fraude.

18. ¿Una alerta de fraude me impedirá que use mis tarjetas de crédito?

No. Una alerta de fraude no le impedirá a usted usar las tarjetas de crédito o cuentas que ya tiene. Es posible que haga más lenta su habilidad para obtener un nuevo crédito. El propósito es prevenir que una persona no autorizada abra cuentas de crédito a nombre de usted. Las compañías de tarjetas de crédito reciben un mensaje especial que las alerta acerca de la posibilidad de un uso no autorizado. Los acreedores saben que tienen que volver a verificar la identidad de la persona que solicita crédito.

19. ¿Cuánto tiempo dura la alerta de fraude?
Una alerta inicial dura 90 días. Si quiere continuar la alerta después de los 90 días, usted tiene que llamar a la oficina que informa sobre el crédito y solicitar que la alerta continúe. No hay ningún cargo. También puede quitar la alerta llamando a las oficinas que informan sobre el crédito al número de teléfono en su reporte de crédito.

20. ¿Qué sucede si tengo una alerta de fraude pero quiero solicitar crédito?
Usted todavía puede obtener crédito. Aunque una alerta de fraude ocasiona que el proceso de solicitud sea más lento, usted puede comprobar su identidad al posible acreedor proporcionando información que lo identifique.

21. ¿Cuánto tiempo se tarda para recibir mis reportes de crédito?
Usted puede ver sus reportes en línea si los ordena en el sitio web www.annualcreditreport.com. Si los ordena por teléfono, usted debe recibir los reportes por correo en cinco a diez días.

22. ¿Debo comunicarme con la Administración del Seguro Social y cambiar mi número de Seguro Social?
La Administración del Seguro Social muy rara vez cambia el número de Seguro Social de una persona. La mera posibilidad del uso fraudulento de su número de Seguro Social probablemente no se verá como una justificación para recibir un nuevo número. Además, hay inconvenientes en hacer esto. La ausencia de un historial bajo un nuevo número de Seguro Social haría difícil obtener crédito, continuar el colegio universitario, rentar un apartamento, abrir una cuenta de banco, obtener seguro de salud, etc. En la mayoría de los casos, recibir un nuevo número de Seguro Social no sería una buena idea.

23. ¿Qué debo buscar en mi reporte de crédito?
Busque cualquier cuenta que usted no reconoce, especialmente cuentas que se han abierto recientemente. En la sección de preguntas o peticiones busque los nombres de acreedores a quienes usted no les ha solicitado crédito. Note que algunas de las peticiones, denominadas como “peticiones promocionales”, son para ofertas de crédito que no ha solicitado, la mayoría de compañías con las que usted hace negocios. No considere esas peticiones como una señal de fraude. (Cuando se pone una alerta de fraude en su cuenta, automáticamente se quita su nombre de las listas para recibir ofertas de crédito previamente aprobadas que no han sido solicitadas. Usted también puede parar esas ofertas llamando al número 888-5-OPTOUT [888-567-8688].)

En la sección de información personal vea si hay direcciones anotadas en donde usted nunca ha vivido. Cualquiera de estas cosas pudieran ser indicaciones de uso no autorizado de su información personal. También esté alerta de otras posibles señales de robo de identidad, tal como llamadas de acreedores o cobradores acerca de cobros que usted no reconoce, o cargos raros en sus cuentas de tarjetas de crédito.

24. ¿Qué sucede si descubro que soy víctima de un robo de identidad?
Usted tiene que avisar inmediatamente a la oficina encargada de hacer cumplir la ley, comunicarse con los acreedores involucrados, y notificar a las oficinas que informan sobre el crédito. Para más información acerca de lo que debe hacer, vea la lista de verificación para víctimas de robo de identidad *(Theft Victim Checklist)* en la página de Robo de Identidad *(Identity Theft)* de la Oficina de Protección de la Privacidad de California *(California Office of Privacy Protection)* en el sitio web www.privacy.ca.gov. También puede llamarles al 1-866-785-9663.

25. ¿Qué tan seguido debo ordenar reportes de crédito nuevos y durante cuánto tiempo debo continuar ordenándolos?

Por un tiempo, puede ser una buena idea ordenar copias de tus reportes de crédito cada tres meses. Por cuánto tiempo debe seguir ordenándolos, eso depende de usted. El uso no autorizado del crédito por lo general ocurre, aunque no siempre, poco después de que la información ha sido puesta en riesgo. Nosotros recomendamos que revise sus reportes de crédito al menos dos veces al año como una medida general para la protección de la privacidad.

26. ¿Hay un número de teléfono al que puedo llamar si necesito más información acerca de este incidente?

Si no encuentra la información que necesita en la carta que nosotros le enviamos o en la información proporcionada en estas “Preguntas frecuentes”, usted puede llamar al (888) 362-8947.

27. ¿Por qué se tardaron tanto tiempo para avisarme de este incidente?

Era importante que el CDSS primero verificara que la información personal había sido divulgada sin autorización y seguir los pasos apropiados para notificar a todas las personas.