

## EL MANEJO DE LA CONFIDENCIALIDAD EN EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

**Resumen** Se realiza un análisis de la ética del profesional de la información; partiendo de la teoría de información, la ética, y la ética de la información, específicamente en relación con los supuestos que establecen los límites entre lo que es confidencial y lo que no; tomando en consideración los artículos del Código de Ética del Colegio de Bibliotecólogos y Archivólogos de Venezuela, relacionados con el acceso a la información; estableciendo el derecho del usuario al acceso a la información, relacionándolo con la confidencialidad y privacidad de la misma. Se presentan conclusiones al respecto.

**Palabras clave:** información, ética, ética de información, confidencialidad, código de ética

**Mary Eugenia Luna González**

Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial  
Universidad Central de Venezuela.  
Especialista en Organización de Empresas.  
Universidad Central de Venezuela.  
Licenciada en Archivología. Universidad  
Central de Venezuela.  
Analista de Documentación e Información.  
Oficina de Auditoría Interna. Ministerio del  
Poder Popular para el Petróleo y Minería-  
Venezuela.

## A MANIPULAÇÃO DE CONFIDENCIALIDADE NO TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES

**Resumo** Uma análise da ética do profissional da informação é feita; com base na teoria da informação, a ética e a ética da informação, especificamente em relação aos pressupostos definidos os limites entre o que é privado e o que não é; tendo em conta os artigos do Código de Ética da Associação de Bibliotecários e Arquivistas da Venezuela, que dizem respeito ao acesso à informação; que estabelece o direito do usuário de acesso à informação, relativa a confidencialidade e privacidade dos mesmos. As conclusões foram apresentadas.

**Palavras-chave:** informação, de ética, de ética de informação, confidencialidade, Código de Ética.

## THE MANAGEMENT OF CONFIDENTIALITY IN THE INFORMATION PROCESSING

**Abstract** An analysis of the ethics of professional information, based on information theory, ethics, and the ethics of information is carried out, specifically in relation to the assumptions set the boundaries between what is confidential and what is not, taking articles consideration of the ethical code of the Association of Librarians and archivists of Venezuela, which relate to access to information, establishing the user's access to information, relating to confidentiality and privacy of the same. Conclusions thereon are presented.

**Key words:** Information, ethics, ethics of information, confidentiality, code of ethics.

## **1 INTRODUCCIÓN**

Es muy común que el profesional de la información se enfrente con el dilema sobre cuál documento es confidencial y cuál no; ya que como tal situación es establecida por terceros, no se cuenta en el código de ética de tal profesión con una delimitación certera del carácter confidencial de la información.

En este contexto, el profesional de la información como figura certificada académicamente para el manejo oportuno de la documentación que custodia, queda subordinado a otra persona, como lo es el jefe inmediato, que pasa a ejercer esa función.

A sabiendas de que toda profesión posee su propio código de ética, que regula las acciones en cuanto al desempeño laboral, y que por encima de todos estos instrumentos el profesional de la información se concibe como científico humanista y social a cargo de custodiar la esencia misma de la organización para la cual labora, tal situación lo acredita como partícipe y principal conocedor de la realidad que se maneja dentro y fuera de su área laboral.

Partiendo de la problemática que supone el establecimiento de los límites de lo que es confidencial y lo que no, se aborda un análisis documental basado en los conceptos de ética y de profesional de la información, así como la normativa contemplada en el código de ética del Colegio de Bibliotecólogos y Archivólogos de Venezuela.

## **2 Objetivo**

Analizar el manejo de la confidencialidad en el tratamiento de la información, como problemática presente en el desempeño del profesional de la información.

## **3 Metodología utilizada**

La temática descrita se aborda, partiendo de la problemática laboral que supone la constante ambigüedad entre los límites de lo que es confidencial y lo que no, situación que se encuentra relacionada con la figura que impone dicho carácter de forma variable; razón por la cual se realiza un análisis documental basado en literatura concerniente a los conceptos de ética y de profesional de la información, así como también de los supuestos normativos contemplados en el código de ética del Colegio de Bibliotecólogos y Archivólogos de Venezuela, que regulan el comportamiento del profesional de la información.

## **4 Ética e información**

El mundo ha entrado en la llamada “era de la información”, cuyo lema principal es “la información es poder”, del cual se pueden desprender entre tantas, que: el que maneja la

información concentra el poder en sus manos, así como que la información puede ser manipulada antes que administrada, y que los más poderosos son los que determinan qué es información y que no.

Al ser el término información de carácter abstracto, de límites escurridizos y contextualizados; su definición suele ser extensible, pues cada época y ciencia posee su forma muy particular de abordar este término.

Entonces, podría decirse que la misma se refiere a cualquier manifestación, sea visual, auditiva, entre otras, de un conjunto de conocimientos.

Birger Hjørland & Nicolaisen Jeepe (2005), la entienden como un *“conocimiento que precisa ser comunicado para convertirse en conocimiento”*.

El Instituto Tecnológico de Santo Domingo (2007) se refiere a esta como *“(…) un recurso para todos los procesos sociales, que todo individuo o grupo humano está en capacidad de producir, usar y comunicar”*.

Peter Drucker (1988) la define como *“datos dotados de pertinencia y propósito”*. (Drucker, 1988 c.p. Davenport, 2001. p. 9).

Estas definiciones apelan al uso social e individual que la información posee, así como al sentido social de progreso intelectual que otorga la capacidad de conocer, y a los diversos formatos en los que tal información puede estar contenida.

Entonces, podría decirse que la información es una mezcla de datos procesados que permite estar informados sobre un suceso, o materia específica; la misma permite tomar decisiones, y su utilidad se encuentra determinada por su aporte a la solución de problemas y la consecución de metas.

En este sentido, los centros custodios de información, son los responsables de la máxima confidencialidad respecto a la información que celosamente guardan; con lo que la información pasa a ser el llamada *“oro gris”*, fundamentando todos los movimientos gerenciales que se lleven a cabo por parte de la institución que la genera.

La información siempre ha encerrado dentro de sí la cualidad de hermética, porque supone la producción de ventajas o desventajas según las manos en que caiga, el momento en que sea comunicada y a quién o quiénes sea dirigida.

Dentro de este panorama, se hace precisa la mención del término ética como parte del desempeño laboral de todo profesional, definiéndose ésta como: la ciencia normativa que estudia los actos normales de derecho, es decir, lo que un grupo social va a entender como acción normal, y que por lo tanto va a demarcar cuándo finaliza lo bueno y cuándo empieza lo

malo. Entonces, el objeto de estudio de la ética siempre serán los actos humanos, sin embargo, estos son de tipo específico: los actos conscientes y voluntarios de los individuos que afectan a otros, a determinados grupos sociales o a la sociedad en su conjunto. (Sánchez Vázquez, 1999).

La definición aportada por Sánchez Vázquez (1999), indica que *“la ética es la teoría o ciencia del comportamiento moral de los hombres en sociedad”*. (Sánchez Vázquez, 1999, c.p. Flores Perez, 2005, p. 41).

Siendo la moral un (...) *conjunto de normas aceptadas libre y conscientemente, que regulan la conducta individual y social de los seres humanos*”. (Andrade Grimaldos, 2013 p. 23).

Entonces, como la ética permite un análisis de las relación de la moral de los hombres en la sociedad; se ocupa del deber ser, estableciendo principios universales, que buscan sean aplicados tomando en cuenta los valores de cada momento histórico, para formular explicaciones teóricas generales.

Otra definición muestra a la ética como la moral pensada, y la define como *“(...) la disciplina filosófica encaminada al estudio de la valoración moral de los actos humanos”*. (López Bombino, y cols. 2004, p.39).

Tal disciplina proporciona principios que determinan lo que es correcto y lo que no lo es; pero dentro de cada ámbito social, contexto o profesión, los principios toman dimensiones diferentes.

Al hablar de los actos conscientes y voluntarios de los individuos que afectan a determinados grupos, se deja entrever la repercusión del desempeño de un profesional de cualquier área; con lo cual se da paso a la deontología, que se entiende como *“el conjunto de principios y reglas éticas que norman y guían una actividad profesional. Estas normas determinan los deberes mínimamente exigibles a los profesionales en el desempeño de sus actividades”*. (Rodríguez Arollo, 2011,p. 8).

Motivo por el cual, la comunidad profesional se hace cargo de establecer dichas normas dentro de los llamados códigos de ética; al ocuparse de las obligaciones exigibles a todos los que ejercen una misma profesión, facilitando la formulación de un conjunto de normas y códigos, que permiten unificar las actuaciones con el sentido ético para tal profesión.

Smith (1997) indica que *“la ética profesional, trata el comportamiento profesional, es decir, como se aplican los principios éticos a la toma de decisiones y acciones de los profesionales de la información, como se desempeñan, elevan su prestigio y competencia”*. (Smith 1997, c.p Martínez García, 2009).

Al hablar de ética, específicamente en el ámbito informacional, no puede dejarse de lado la

relación de la misma con la confidencialidad y la privacidad, que muchas veces compete al responsable de tratar y difundir la información mediante las operaciones, procesos y funciones que llevan a cabo en sus labores del día a día; en donde tal relación no es siempre especificada por parte de los productores de la misma, o por los entes encargados de establecer la legislación al respecto.

## **5 Privacidad y confidencialidad, una cuestión de ética de la información**

El manejo ético de la información, por parte de archivólogos, bibliotecólogos, especialistas y trabajadores de la información, requiere la actuación de los mismos bajo determinadas normas, principios y conductas éticas, al tratar y difundir la información mediante las operaciones, procesos y funciones que llevan a cabo en sus labores del día a día; desarrollando una serie de valores éticos como defensa al libre acceso a la información, protección de los derechos de propiedad intelectual, y conservación del patrimonio cultural, entre otros.

En este sentido Smith (1997) señala que la ética de información:

“(…) trata todo lo relacionado con el uso y el mal uso de la información y que incluye: propiedad intelectual, acceso a la información libre o restringida, censura, uso de información del gobierno, intimidad y confidencialidad, integridad de los datos, flujo internacional de información, etcétera”. (Smith 1997, c.p Martínez García, 2009).

Por otro lado Luciano Floridi (2006), describe la ética de información como “*el estudio de las cuestiones morales suscitadas por estos tres conceptos: disponibilidad, accesibilidad y precisión de los recursos informacionales, sin importar su formato, clase o soporte físico*”. (Floridi, 2006 p.22).

A su vez, la ética de la información, tal como indica Rafael Capurro (2005):

- Observa el desarrollo de las relaciones morales en el campo informativo.
- Pone al descubierto y critica mitos informativos y analiza relaciones de poder que determinan al campo en cuestión.
- Pone al descubierto contradicciones ocultas de prácticas de poder teóricas y/o prácticas.
- Observa el desarrollo de concepciones teóricas en el campo de la información. (Capurro, 2005 p.7).

Entonces, la ética del profesional del área de información tiene como objetivo clarificar las obligaciones y problemas relacionados con la adquisición, procesamiento y difusión de la

información para los individuos y la sociedad.

Existen instrumentos para normar el comportamiento de los profesionales o responsables de custodiar y procesar la información; entre los que se encuentran los códigos de éticas profesionales.

El código de ética profesional según Pérez Pulido (2004) es considerado como:

“(…) la expresión escrita de la cultura corporativa de una organización, y debe ser conocido y aplicado por todos los miembros que adquieren un compromiso público de patrón de conducta como parte integrante del ejercicio profesional. La dirección de la institución asume la competencia de transmitir el código deontológico y hacer efectivo su cumplimiento utilizando los cauces formales e informales de comunicación”.

En Venezuela, el Código de Ética del Colegio de Bibliotecólogos y Archivólogos de Venezuela, establece en su capítulo del III. Del papel del bibliotecólogo o archivólogo en la sociedad, en el artículo 22 que (...) *el bibliotecólogo o archivólogo, reconocerá el significado y valor de la información para el desarrollo de la sociedad en todos sus espacios, por lo que facilitará y permitirá su acceso*”; y en el artículo 24 que (...) *el bibliotecólogo o archivólogo, deberá oponerse a cualquier forma de censura en la prestación de los servicios de las unidades de información*”.

Tales artículos establecen el derecho del usuario al acceso a la información, pero no delimita la censura de la misma, lo cual deja abierta a la libre interpretación la confidencialidad y privacidad de la información, ya que dependiendo del personal encargado momentáneamente y de sus intereses tanto profesionales como personales, se indicará que información es de libre acceso y cuál debe ser tratada con estricta confidencialidad.

De igual manera se indica que tales obligaciones éticas se encuentran dirigidas a los profesionales como estudios en el área de información; dejando de lado a los responsables de tales instituciones que no poseen instrucción profesional en el área, pero que ejercen cargos de esa competencia como lo muestra la realidad del país.

El código deontológico de esta profesión cumple con funciones comunes como las de actuar como documento guía que marca directrices en cuanto a, la evaluación pública de la profesión, la dignificación de la profesión ante la sociedad, y la corrección comportamientos no éticos, entre otros; facilitando así la toma de decisiones en caso de conflictos; pero también posee aspectos negativos como, ser una lista de reglas, que puede conllevar a una mala reputación del profesional si no se aplican correctamente.

De igual manera se presenta como observación final, situaciones en donde, existen códigos generales para cada profesión; cada país e incluso institución maneja su propio código; no existe una norma internacional o un estándar para la elaboración de los mismos para la

profesión de la información, y en este sentido si son particulares tales códigos, se muestran muy generales sin adaptarse a las necesidades particulares del país.

## **6 Conclusiones**

1. Se reconocen los grandes avances hechos en cuanto a la gestión de la información en el ámbito académico, sin embargo una revisión de los problemas que surgen en la praxis profesional nutriría mejor a la academia, pues es desde allí se pueden atacar de forma oportuna los obstáculos que ensordecen la labor del profesional de la información.

2. En el ámbito legal, las revisiones de los diversos instrumentos de los que se valen los profesionales de la información para realizar efectivamente su trabajo, dejan una necesidad de reestructuración por parte de los ya egresados, quienes son los que mejor conocen la realidad laboral.

3. El manejo de la confidencialidad de la información, debe ser atendido por los profesionales en el área de información, en vez de ser directriz de los jefes de turno.

4. Puede apreciarse que el código de ética del Colegio de Bibliotecólogos y Archivólogos de Venezuela se encuentra dirigido a los profesionales con grados universitarios o de especialización en el área; pero la realidad del país indica que muchos de estos cargos de responsables del área de información son cubiertos por personal que carece de dichos estudios; por ende en tal tratado queda excluido dicho personal del cumplimiento de sus funciones con una conducta ética.

5. En el código de ética del Colegio de Bibliotecólogos y Archivólogos de Venezuela se establece el derecho del usuario al acceso a la información, pero no delimita la censura de la misma, lo cual deja abierta a la libre interpretación la confidencialidad y privacidad de la información; ya que el personal encargado de momento, es el que indica que información es confidencial, y cual de libre acceso.

6. La inexistencia de una normativa internacional o un estándar para la elaboración de códigos de ética para la profesión de la información a nivel internacional, hace que los mismos se tornen muy generales y carentes de normativas fundamentales; lo que trae como consecuencia que en ocasiones se caiga en contradicciones.

## **REFERENCIAS**

ANDRADE GRIMALDOS, Ruby. (2013). *La formación humana como dinamismo esencial*

*hacia la plenitud del ser*. Bogotá: Trabajo de grado para optar al título de Magíster en Bioética. Universidad el Bosque. Programa de Maestría en Bioética. Área de investigación: bioética y educación

CAPURRO, Rafael (2005). Ética de la información: un intento de ubicación. Bogotá: Revista Códice. Vol. 1, no. 2 (jul.-dic., 2005); p. 87-95.

DAVENPORT, Thomas; PRUSAK, Laurence. (2001). *Conocimiento en acción: como las organizaciones manejan lo que saben*. Brasil: Prentice Hall.

FLORES PEREZ, Edgar. (2005). *Elementos de ética, filosofía, política y derecho: los vínculos entre la filosofía, el derecho, la ética y la política examinados a la luz del pensamiento de grandes filósofos*. Caracas: EL nacional y La Universidad Católica del Táchira.

FLORIDI, Luciano. (2006). Ética de la información: su naturaleza y alcance. EN: ISEGORIA, 2006, N° 34, PP. 19-46.

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SANTO DOMINGO. Pensum. En *Bibliotecología y Ciencia de la Información* Santo Domingo: Instituto Tecnológico, 9 de febrero de 2007. En: <http://www.untec.edu.do/> [fecha de consulta: 05 de enero, 2012].

HJORLAND, Birger & NICOLAISEN, Jeppe. *El salvavidas epistemológico* [en línea]. [Dinamarca]: febrero 2005. en: <http://www.db.dk/jni/lifeboat/Spanish/Estciencia.html> [fecha de consulta: 05 de enero, 2012].

LOPEZ BOMBINO, Luis; y Cols. (2004). *El saber ético de ayer a hoy*. La Habana: Editorial Félix Valera.

MARTINEZ GARCIA, Sara. (2009). La ética y sus códigos en el contexto bibliotecario, implicaciones para el usuario y el profesional de la información. *Contribuciones en Ciencias Sociales*. En: <http://www.eumed.net/rev/cccss/05/smg.htm> [fecha de consulta: 08 de enero, 2012].



PEREZ PULIDO, Margarita. (2004). La enseñanza de la ética y deontología de la información en los estudios universitarios de biblioteconomía y documentación. Textos universitarios de biblioteconomía y documentación. N° 13, Barcelona, En: <http://www.ub.edu/bid/13pulid2.htm> [fecha de consulta: 08 de enero, 2012].

RODRIGUEZ ARROLLO, José. (2011). ética, deontología y compromisos de mejora en la gestión pública. Perú: Revista Gestión Pública y Desarrollo. Año 5, N° 49. Agosto- 2011. p. 7-11. En: [www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.../revges\\_1308.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.../revges_1308.pdf) [fecha de consulta: 06 de abril, 2015].

SÁNCHEZ VÁZQUEZ, Adolfo (1999). *Ética*. Barcelona, España: Crítica, S. L.

