

EXPEDIENTE: 033-2018-DEN

RESOLUCIÓN N° 023-2019

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 08:00 horas del 01 de febrero de 2019. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra SYKES COSTA RICA.

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 23 de marzo de 2018, la señora [NOMBRE 1], presentó denuncia contra SYKES COSTA RICA, cuya pretensión es: *“1. Solicito las sanciones correspondientes según lo que se establece en la Ley 8968 para que la empresa denunciada: Eliminen mis datos personales que consten en la base de datos de dicha empresa. Solicito se me brinde información de lo destinatarios con los que compartieron mis datos personales.*
2. Que mediante resolución N° 308-2018 de las 15:35 horas del 13 de noviembre de e 2018, se ordena el traslado de cargos al denunciado, a fin de que brinde el informe respectivo.
3. Que la empresa denunciada presentó el informe solicitado en tiempo y forma.
4. Que en el presente procedimiento se han observado las prescripciones de Ley.

CONSIDERANDO

I- HECHOS PROBADOS: Concluido el análisis de la queja presentada y los autos del expediente, de relevancia para la resolución del presente asunto se consideran los siguientes hechos: **1-** Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 23 de marzo de 2018, la señora [NOMBRE 1], presentó denuncia contra SYKES COSTA RICA, cuya pretensión es: *“1. Solicito las sanciones correspondientes según lo que se establece en la Ley 8968 para que la empresa denunciada: Eliminen mis datos personales que consten en la base de datos de dicha empresa. Solicito se me brinde información de los destinatarios con los que compartieron mis datos personales.* (ver folios del 01 al 06). **2-** Que, en la base de datos de la empresa denunciada, se almacenaron datos personales de la denunciante, necesarios para la relación laboral que existió entre ambas partes. (ver folios 19, 20 y 23).

II-HECHOS NO PROBADOS: Ninguno de relevancia para la resolución del presente asunto.

III- SOBRE EL FONDO: Señala la denunciante que fue despedida de su trabajo en la empresa denunciada, por cuanto se negó a firmar el consentimiento informado, porque *“no me parece necesario que Sykes esté obligado a compartir mis datos con terceros o compañías del mismo interés económico”*. Por su parte, Sykes indica que la información que le fue solicitada a su colaboradora, se hizo en el marco de lo indicado en las normas que regulan la relación trabajador-empleador. Como bien lo señala la empresa denunciada, resulta imperativo para el empleador, contar con una serie de datos indispensables para la elaboración del respectivo contrato de trabajo, así como para la generación del expediente de recursos humanos que a los efectos debe tener todo empleador, y en ese sentido resulta aplicable lo señalado en la Ley No. 8968 de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales: **ARTÍCULO 5.- Principio de consentimiento informado. 2.- Otorgamiento del consentimiento.** *Quien recopile datos personales deberá obtener el*

*consentimiento expreso de la persona titular de los datos o de su representante. Este consentimiento deberá constar por escrito, ya sea en un documento físico o electrónico, el cual podrá ser revocado de la misma forma, sin efecto retroactivo. No será necesario el consentimiento expreso cuando: a) Exista orden fundamentada, dictada por autoridad judicial competente o acuerdo adoptado por una comisión especial de investigación de la Asamblea Legislativa en el ejercicio de su cargo. b) Se trate de datos personales de acceso irrestricto, obtenidos de fuentes de acceso público general. c) **Los datos deban ser entregados por disposición constitucional o legal.** Se prohíbe el acopio de datos sin el consentimiento informado de la persona, o bien, adquiridos por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.”* Como se desprende de la norma transcrita, particularmente con lo indicado en el texto resaltado, existe una norma específica que señala la necesidad, por razones más que lógicas, que el patrono requiera cierta información básica para la elaboración del respectivo contrato laboral, así como la conformación del expediente personal de sus colaboradores. En este caso, norma habilitante para esa recopilación resulta ser el artículo 24 del Código de Trabajo, como bien señala la empresa denunciada, y por lo tanto no se requiere el consentimiento informado.

Por otra parte, el reglamento a la Ley No. 8968, indica: *“artículo 2. **Definiciones, siglas y acrónimos.** Además de las definiciones establecidas en la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, para los efectos del presente Reglamento se entenderá por: Base de datos interna, personal o doméstica: Se considerará como base de datos personal o doméstica, cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales restringidos o de acceso irrestricto, mantenidos por personas físicas, siempre y cuando las bases de datos o su contenido no sea comercializado, distribuido o difundido. Se considerará como base de datos interna cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales mantenidos por personas jurídicas, públicas o privadas, siempre y cuando las bases de datos o su contenido no sea comercializado, distribuido o difundido. **Conservarán la calidad de base de datos interna, aquellas bases de datos que sean compartidas dentro de un mismo grupo de interés económico ya sea local o con presencia internacional siempre que no medie difusión o distribución a terceros, venta o comercialización de cualquier naturaleza.** (El resaltado no es del origina). En ese sentido, y así lo refiere Sykes Costa Rica en su informe, los datos recolectados son los necesarios para la relación laboral y su recolección se realizó el marco de la Ley No. 8968 y su reglamento, así como del Código de Trabajo. Por lo anterior, siendo que la conducta de la denunciada no representa una infracción a la ley No. 8968 ni una vulneración a los derechos de la denunciante que cobija la ley, se logra determinar con total claridad que no se configura ninguna falta de las indicadas en los artículos 29, 30 y 31 de la ley supra indicada y en consecuencia no resulta aplicable ninguna sanción en su contra.*

Por otra parte, en cuanto a la petitoria de la denunciante para que esa información sea eliminada de la base de datos de la empresa, siendo que su tratamiento fue legítimo, la misma podrá ser conservada por la empresa, hasta por plazo máximo de 10 años, luego de los cuales solamente se podrá mantener información con fines estadísticos, y desasociado de su titular, en cumplimiento del principio de calidad de la información, según lo indica el artículo **ARTÍCULO 6.- Principio de calidad de la información.** *Solo podrán ser recolectados, almacenados o empleados datos de carácter personal para su tratamiento automatizado o manual, cuando tales datos sean actuales, veraces, exactos y adecuados al fin para el que fueron recolectados. 1.- Actualidad. Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base*

de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular, por lo que, en ese orden de ideas, tal pretensión debe declararse sin lugar.

Finalmente, solicita la denunciante que se le brinde información de los destinatarios con los que compartieron sus datos personales. Dado que tal solicitud se encuentra regulada por la ley de repetida cita, como el derecho de acceso a la información que le asiste al titular de datos personales: “**ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona.** Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos. La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud. **1.- Acceso a la información.** La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada. El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado: a) Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible. [...]”. De tal forma que, deberá en un plazo no mayor a 5 días, indicar la empresa Sykes Costa Rica, si los datos recopilados, y cuáles de ellos, de la denunciada, fueron compartidos o no con otras entidades, aun cuando los mismos hayan sido compartidos con empresas del mismo grupo de interés económico.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 6, 7 y 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara PARCIALMENTE CON LUGAR la presente denuncia presentada en contra SYKES COSTA RICA.
 - 2- Se ordena SYKES COSTA RICA, en un plazo no mayor a 5 días, informar tanto a la quejosa como a esta Agencia, si los datos recopilados, y cuáles de ellos, de la denunciada, fueron compartidos o no con otras entidades, aun cuando los mismos hayan sido compartidos con empresas del mismo grupo de interés económico. En todo lo demás, se declara sin lugar la denuncia.
 - 3- De conformidad con el artículo 27 de Ley No. 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración.
- NOTIFIQUESE.**



Licda. ANA KAREN CORTES VIQUEZ
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB