

**EXPEDIENTE: 083-08-2018-DEN**

**RESOLUCIÓN N° 071-2019**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, 08:00 horas del 05 de marzo de 2019.** Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **COOPEJUDICIAL Y OTROS.**

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 13 de agosto de 2018, el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia contra de Coopejudicial R.L y funcionarios de la entidad, cuya pretensión es: *“1. Que se declare la responsabilidad de Coopejudicial R,L y de su personal [...] violentando las normas del manejo de datos, las de prohibición en la utilización y manejo de datos sensibles referentes a mi persona y relacionados con mi orientación sexual y con mi salud [...]. 2. Que se ordene a Coopejudicial y a los tres denunciados de supresión total y permanente de cualquier base de datos que ellos manejan a nivel físico y/o digital de la información, así como de todo documento, informe, correo electrónico enviado entre los miembros de la cooperativa y sus asesores legales o cualquier otra persona física o jurídica u órgano de la misma cooperativa que contenga cualquier tipo de referencia del Dictamen médico legal a mi nombre y que fiera aportado en el año 2010 solo y únicamente para los efectos de la aplicación de las pólizas del INS, así como de todo tipo de documento que contenga alguna referencia a él, de modo que esta situación no suceda nunca más y que nunca más se pueda utilizar esta información para valorar mis posteriores solicitudes [...]. 3- De considerar la PRODHAB que se ha cometido algún tipo de delito por el manejo de este tipo de información por parte de los denunciados, le solicito que traslade la respectiva denuncia y testimonio de piezas al Ministerio Público [...]4- Aplíquese cualquier otra sanción que en derecho corresponda”.* (Ver folios del 01 al 48)
2. Que mediante ampliación de denuncia, el señor [NOMBRE 1], presento solicitud de medidas cautelares, mismas que fueron otorgadas, mediante resolución No. 172-2018 de las 13:30 horas del 22 de agosto de 2018. (ver folios
3. Que mediante resolución No. 239-2018, de las 13.00 horas del 02 de octubre de 2018, se procedió a realizar el traslado de cargos a los denunciados, a fin de que rindieran informe sobre el presente procedimiento de protección de derechos, mismo fue rendido 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 13 de agosto de 2018, el señor [NOMBRE 1] presentó denuncia contra Coopejudicial R.L y funcionarios de la entidad, cuya pretensión es: *“1. Que se declare la responsabilidad de Coopejudicial R,L y de su personal [...] violentando las normas del manejo de datos, las de prohibición en la utilización y manejo de datos sensibles referentes a mi persona y relacionados con mi orientación sexual y con mi*

salud [...]. 2. Que se ordene a Coopejudicial y a los tres denunciados la supresión total y permanente de cualquier base de datos que ellos manejan a nivel físico y/o digital de la información, así como de todo documento, informe, correo electrónico enviado entre los miembros de la cooperativa y sus asesores legales o cualquier otra persona física o jurídica u órgano de la misma cooperativa que contenga cualquier tipo de referencia del Dictamen médico legal a mi nombre y que fiera aportado en el año 2010 solo y únicamente para los efectos de la aplicación de las pólizas del INS, así como de todo tipo de documento que contenga alguna referencia a él, de modo que esta situación no suceda nunca más y que nunca más se pueda utilizar esta información para valorar mis posteriores solicitudes [...]. 3- De considerar la PRODHAB que se ha cometido algún tipo de delito por el manejo de este tipo de información por parte de los denunciados, le solicito que traslade la respectiva denuncia y testimonio de piezas al Ministerio Público [...]. 4- Aplíquese cualquier otra sanción que en derecho corresponda. (ver folios del 01 al 48).

2- Que en los informes de la unidad de crédito en los que se rechaza la solicitud de crédito del denunciante, se logran visualizar extractos del dictamen médico N° JDML [VALOR 1]. (Ver folio 77)

3- Que esta Agencia procedió a otorgar las medidas cautelares solicitadas por el denunciante, ordenándose a Coopejudicial R.L, su Comité de Vigilancia, y demás funcionarios que tengan acceso a la información del denunciante, que se abstengan de utilizar para cualquier efecto la información contenida en el dictamen médico N° JDML [VALOR 1], así como cualquier otro dato sensible que se encuentre dentro del expediente interno de la cooperativa. (Ver folios 276 y 277).

**II- HECHOS NO PROBADOS:** Ninguno de interés para la resolución del presente caso.

**III- DE PREVIO:** En la presente denuncia, tanto el señor [NOMBRE 1] como la cooperativa denunciada, hacen referencia a una serie de hechos y situaciones que escapan a las competencias de esta Agencia, de conformidad con la Ley N° 8968 de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales. En ese contexto, y dada la abundancia de documentos y argumentos aportados como prueba por ambas partes, es preciso aclarar que lo que se va a resolver en el fondo de este procedimiento de protección de derechos, se refiere exclusivamente a las posibles infracciones a los derechos que cobijan al denunciante en el ejercicio de su autodeterminación informativa, y que todos aquellos argumentos, hechos, o pruebas que no sean mencionados en el análisis de fondo, no implica que los mismos no hayan sido analizados, sino más bien que los mismos resultan de una relación comercial y privada entre las partes que, se reitera, escapan a las competencias de esta Agencia. Además, es importante aclarar que, ya que las acciones de los funcionarios de Coope Judicial se realizan en el ejercicio de sus funciones, la denuncia ha sido entendida contra la Cooperativa y el Comité de Vigilancia y no contra sus funcionarios, en el entendido que el patrono es responsable de las acciones, que, en su nombre, realicen sus colaboradores y es a lo interno de la organización que se deberán entilar responsabilidades individuales.

**IV- SOBRE EL FONDO:** Señala el denunciante que es jubilado del Poder Judicial y que, para solicitar la aplicación de las pólizas de INS en la cancelación de deudas con la cooperativa denunciada, aportó el dictamen médico N° JDML-[VALOR 1] (en adelante “el dictamen”), que constan en su expediente de jubilación. Posterior a eso, solicitó un nuevo crédito, pero

para justificar la negatoria del mismo, se incluyó en el reporte, un extracto de dicho dictamen, y en el cual se hace referencia a información privada, como su orientación sexual, y situaciones de salud. Alega violentado su derecho a la privacidad, ya que ese dictamen fue aportado exclusivamente para efectos de la cancelación de unos créditos anteriores mediante las pólizas del INS, y dicho dictamen contiene datos sensibles, como lo es salud y orientación sexual. Por su parte, la cooperativa indica en su informe que para el momento en que denunciante aportó el dictamen, no se encontraba vigente la Ley N° 8968 y que los mismos no fueron incorporados a una base de datos. Si bien para el 2009 la ley aún no se encontraba vigente, una vez promulgada la misma, todos los responsables de bases de datos se ven en la obligación de adecuar el tratamiento de datos personales a lo que ahí se regula, no puede ahora la cooperativa denunciada alegar con un argumento tan laxa, un mal manejo de los datos de sus asociados. Resulta preocupante para esta Agencia, que una Asociación que reúne una cantidad considerable de asociados, y de los cuales necesaria y legalmente debe de recopilar y almacenar datos, argumente bajo dichos razonamientos.

Véase, en cuanto a la definición de base de datos, lo que indica la Ley:

**ARTÍCULO 3.- Definiciones:** *Para los efectos de la presente ley se define lo siguiente: a) Base de datos: cualquier archivo, fichero, registro u otro conjunto estructurado de datos personales, que sean objeto de tratamiento o procesamiento, automatizado o manuales, cualquiera que sea la modalidad de su elaboración, organización o acceso.*

Ahora bien, debe tenerse claro que, aun en el caso de que la información del denunciante no se encontrara en una base de datos, eso no obsta para que éste pueda ejercer su derecho de autodeterminación informativa, y solicitar en cualquier momento y, de cualquier forma, que su información no sea utilizada de forma que se le pueda causar un daño y una ilegal intromisión en su privacidad. Como se logra desprender de los autos, el dictamen médico fue aportado por el denunciante para que se aplicara las pólizas del INS de saldos deudores, y cualquier ulterior uso de esa información solo puede ser posible, si se cuenta con el consentimiento informado de su titular. Tómese en cuenta que, en ocasión de principio de adecuación al fin, la información que de una persona conste en una base de datos, solo podrá ser utilizado para la finalidad que fue recopilada:

**“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. 4.- Adecuación al fin.* *Los datos de carácter personal serán recopilados con fines determinados, explícitos y legítimos, y no serán tratados posteriormente de manera incompatible con dichos fines. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de datos con fines históricos, estadísticos o científicos, siempre y cuando se establezcan las garantías oportunas para salvaguardar los derechos contemplados en esta ley. Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.*

Por otra parte, y con ocasión del derecho de acceso a la información, señala la denunciada que la solicitud ha sido mal gestionada por parte del denunciante ya que es el Comité de Vigilancia al que le corresponde esa responsabilidad. Cita para esto un informe de Infocoop. En ese informe se señala que el derecho a información está regulado en el artículo 164 del Código de Comercio, sin embargo, véase que ese derecho a la información es distinto al que regula la Ley N° 8968, pues se refiere a información de la cooperativa en sí, mientras que el derecho que pretende ejercer el denunciante es referente a su propia información personal, en el marco de lo indicado en la ley:

*“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. b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen. c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal. d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales. El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos”.*

Continúa argumentando la denunciada que no ha habido un uso ilegítimo de los datos del denunciante, por parte de la cooperativa, toda vez que éstos no requieren el consentimiento informado del titular, ya que encajan dentro de las excepciones indicadas en el artículo 9 de la Ley, particularmente en el inciso “b) El tratamiento de los datos sea efectuado en el curso de sus actividades legítimas y con las debidas garantías por una fundación, una asociación o cualquier otro organismo, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refiera exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares con la fundación, la asociación o el organismo, por razón de su finalidad y con tal de que los datos no se comuniquen a terceros sin el consentimiento de las personas interesadas”, sin embargo esos datos deben de entenderse en el contexto de aquellos necesarios para el correcto funcionamiento de la agrupación, es decir, bajo ninguna circunstancia se podrá entender que la Ley autoriza a este tipo de agrupaciones para manejar de forma indiscriminada la información que de sus asociados puede y debe obtener, y además su manejo debe ser en el

estricto orden de aquellos que sean necesarios para el funcionamiento de la agrupación y nunca revelando esa información a terceros, o utilizando esa información para fines distintos para los que fueron recopilados.

En atención a este tema, deben de hacerse el cuestionamiento a las autoridades de la cooperativa, si para efectos de medir el riesgo crediticio del denunciante, o si para efectos de sustentar la posible expulsión de la cooperativa, ¿resultaba necesario incluir en los diferentes informes los datos sensibles contenidos en el dictamen? Evidentemente la respuesta es que no, y ese ejercicio debió hacerse por parte de los funcionarios que manejaban esa información, porque así les obliga la Ley:

*“ARTÍCULO 10.- Seguridad de los datos. El responsable de la base de datos deberá adoptar las medidas de índole técnica y de organización necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, destrucción accidental o ilícita, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como cualquier otra acción contraria a esta ley. Dichas medidas deberán incluir, al menos, los mecanismos de seguridad física y lógica más adecuados de acuerdo con el desarrollo tecnológico actual, para garantizar la protección de la información almacenada. No se registrarán datos personales en bases de datos que no reúnan las condiciones que garanticen plenamente su seguridad e integridad, así como la de los centros de tratamiento, equipos, sistemas y programas. Por vía de reglamento se establecerán los requisitos y las condiciones que deban reunir las bases de datos automatizadas y manuales, y de las personas que intervengan en el acopio, almacenamiento y uso de los datos”.*

Sobre el tema de los datos de comportamiento crediticio, tiene claro esta Agencia su particular tratamiento, dado la calidad de interés público que estos revisten, pero que para el caso que nos ocupa, no resultan de estudio.

Tampoco lleva razón la denunciada cuando indica que no le asisten derechos al denunciante en cuanto a la aplicación de la Ley N° 8968, por cuanto para la fecha en que los datos (el dictamen) fueron apartados por el denunciante a la Cooperativa, no se encontraba vigente la ley, argumento que es a todas luces improcedente, pues lo cierto es que el denunciante está ejerciendo su derecho en la actualidad y por hechos que sucedieron en el año 2018.

En cuanto a la participación que en este tratamiento de datos personales tuvo el Comité de Vigilancia, se tiene claro que éste no es una entidad jurídica, pero que su existencia lo es en el marco de la Ley de Asociaciones Cooperativas, misma que le da carácter de órgano de dirección de las cooperativas y como cuerpo colegiado, le corresponden una serie de obligaciones de conformidad con el artículo 49, que señala, y en ese sentido debe de asumir la responsabilidad que le corresponde en el tratamiento adecuado de las bases de datos personales que en su cooperativa existan:

*Artículo 49.-Corresponderá al comité de vigilancia electa por la asamblea, que se integrará con un número no menor de tres asociados, o a la auditoría mencionada en el inciso e) del artículo 36, el examen y la fiscalización de todas las cuentas y operaciones realizadas por la cooperativa. También deberá informar a la asamblea lo que corresponda.*

*Para el examen y la fiscalización de las mencionadas cuentas y operaciones, los respectivos estados financieros serán certificados por un contador público autorizado, o por los organismos cooperativos auxiliares que realicen labores de auditoría de conformidad con el artículo 95 de esta ley. Una vez certificados, se entregarán anualmente a los socios. Exclúyanse de esta obligación las cooperativas cuyo monto de operaciones esté por debajo del mínimo definido reglamentariamente.*

*La responsabilidad solidaria de los miembros del consejo de administración y del gerente, alcanza a los miembros del comité de vigilancia o al auditor interno, por los actos que éste no hubiere objetado oportunamente. Quedan exentos de esa responsabilidad los miembros del comité que salven expresamente su voto dentro del mes siguiente a la fecha en que se tomó el respectivo acuerdo.*

Así las cosas, queda claro para esta Agencia que en el manejo de la información del denunciante no se cumplieron las normas que sobre el particular están contenidas en la Ley N° 8968, y en ese sentido debe declararse con lugar la denuncia, ordenándose a la cooperativa denunciada, que elimine de todas sus bases de datos, manuales o digitales, así como de cualquier documento, informe o correo electrónico cualquier información referente al dictamen médico de marras, y prohibiéndose cualquier uso ulterior del mismo, entendiéndose que el mismo solo podrá ser mantenido en cualquier tipo de archivo de la cooperativa para los efectos que fuera aportado originalmente.

Como corolario, y con sustento en el artículo 70 párrafo final del Reglamento a la ley N° 8968, se apercibe COOPEJUDICIAL para que tanto en sus bases de datos como en la información que se transferida a terceros, se apliquen las mejoras prácticas para garantizar la correcta aplicación de la Ley N° 8968 y su Reglamento, particularmente en cuanto a los principios de actualidad, veracidad, exactitud, adecuación al fin, consentimiento informado y derecho al olvido. Además, tómese en cuenta que no se tiene registro que las bases de datos y sus respectivos protocolos de seguridad y actuación, se encuentren inscritos ante esta Agencia.

De conformidad con los hechos expuestos, cobra importancia que quienes tienen dentro de sus actividades el tratamiento, manipulación o recolección de datos personales realicen el adecuado uso de los mismos, cumpliendo a cabalidad con una figura importantísima, los protocolos de actuación, mismos que, se encuentran regulados en los artículos 12 de la Ley y 32 del Reglamento a la misma, que instituyen los pasos que se deben seguir para el manejo de datos (incluido la actualización, rectificación y supresión de los mismos a solicitud de los interesados); es relevante que la entidad cuente con la herramienta que permite crear las políticas, procedimientos y mecanismos apegados a la ley que sustenten su actuar.

#### **Artículo 12.- Protocolos de actuación**

*Las personas físicas y jurídicas, públicas y privadas, que tengan entre sus funciones la recolección, el almacenamiento y el uso de datos personales, podrán emitir un protocolo de actuación en el cual establecerán los pasos que deberán seguir en la recolección, el almacenamiento y el manejo de los datos personales, de conformidad con las reglas previstas en esta ley.*

*Para que sean válidos, los protocolos de actuación deberán ser inscritos, así como sus posteriores modificaciones, ante la Prodhab. La Prodhab podrá verificar, en cualquier momento, que la base de datos esté cumpliendo cabalmente con los términos de su protocolo.*

*La manipulación de datos con base en un protocolo de actuación inscrito ante la Prodhab hará presumir, "iuris tantum", el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta ley, para los efectos de autorizar la cesión de los datos contenidos en una base.*

### **Artículo 32.- De los protocolos mínimos de actuación.**

Los responsables deberán confeccionar un protocolo mínimo de actuación, el cual *deberá ser transmitido al encargado para su fiel cumplimiento y donde al menos, se deberá especificar lo siguiente:*

- a) Elaborar políticas y manuales de privacidad obligatorios y exigibles al interior de la organización del responsable;*
- b) Poner en práctica un manual de capacitación, actualización y concientización del personal sobre las obligaciones en materia de protección de datos personales;*
- c) Establecer un procedimiento de control interno para el cumplimiento de las políticas de privacidad;*
- d) Instaurar procedimientos ágiles, expeditos y gratuitos para recibir y responder dudas y quejas de los titulares de los datos personales o sus representantes, así como para acceder, rectificar, modificar, bloquear o suprimir la información contenida en la base de datos y revocar su consentimiento.*
- e) Crear medidas y procedimientos técnicos que permitan mantener un historial de los datos personales durante su tratamiento.*
- f) Constituir un mecanismo en el cual el responsable transmitente, le comunica al responsable receptor, las condiciones en las que el titular consintió la recolección, la transferencia y el tratamiento de sus datos.*

*Estas medidas, así como sus posteriores modificaciones, deberán ser inscritas ante la Agencia como protocolos mínimos de actuación.*

En los protocolos de actuación podrán establecer cuál es la unidad encargada y responsable del manejo de los datos recopilados (quien debe de atender las solicitudes de titulares de la información), que personal de la entidad tendrá acceso a los mismos, lo cual deberá ser respetado y cumplido, ya que no se puede publicar, trasferir o facilitar datos, sino que a aquellos con facultad por medio de la regulación interna creada al efecto.

Siendo que, del análisis de los autos, se tiene certeza de que la denunciada incurrió en una falta gravísima, lo que legitima a esta Agencia para interponer las correspondientes sanciones, se ordena iniciar el respectivo procedimiento ordinario indicado en el artículo 27, para tales fines.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 3, 6, y 10 de la Ley N° 8968; 12, 13 58, y 59, y del Reglamento a dicha Ley:

- 1- Se declara CON LUGAR denuncia presentada en contra de COOPEJUDICIAL.
- 2- Se ordena COOPEJUDICIAL que elimine de todas sus bases de datos, manuales o digitales, así como de cualquier documento, informe o correo electrónico cualquier información referente al dictamen médico N° JDML [VALOR 1].
- 3- Se prohíbe cualquier uso ulterior del mismo, y solo podrá ser mantenido en cualquier tipo de archivo de la cooperativa para los efectos que fuera aportado originalmente.
- 4- Lo anterior deberá cumplir e informarlo tanto al quejoso como a esta Agencia en el plazo de 5 DIAS HÁBILES. Caso contrario, podrá esa Agencia aplicar las sanciones establecidas en el artículo 28 de la Ley No. 8968, previo cumplimiento del debido proceso.
- 5- De conformidad con el artículo 27 de Ley N° 8968, contra la presente resolución y dentro de tercer día a partir de la respectiva notificación, procede Recurso de Reconsideración.
- 6- Siendo que, del análisis de los autos, se tiene certeza de que la denunciando incurrió en una falta gravísima, lo que legitima a esta Agencia para interponer las correspondientes sanciones, se ordena iniciar el respectivo procedimiento ordinario indicado en el artículo 27, para tales fines. **NOTIFIQUESE.**

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