



EXPEDIENTE: 029-03-2018-DEN

RESOLUCION N° 544-2021

AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, San José a las 13:35 horas del 08 de noviembre de 2021. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes denuncia formulada por [NOMBRE 1] contra **SYKES LATIN AMERICA S.A.**

RESULTANDO

1. Que mediante escrito presentado en esta Agencia en fecha 14 de marzo de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra **SYKES LATIN AMERICA S.A.**, cuya pretensión es: “1. *Se respete mi derecho a mi autodeterminación informativa.* 2. *Se respete mi voluntad de no autorizar el uso de mi información.* 3. *Se aplique el procedimiento contra mi ex patrono de conformidad con el artículo 27 de la Ley N O 8968.* 4. *Se apliquen las sanciones disciplinarias contra mi ex patrono de conformidad con los artículos 28 y siguientes de la Ley N° 8968*”. (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante la resolución N° **057-2018**, de las 09:45 horas del 02 de abril del 2018, esta Agencia resuelve la admisibilidad del Procedimiento de Protección de Derechos interpuesto. (Visible a folio 15 del Expediente Administrativo).
3. Que mediante la resolución N° **147-2018**, de las 08:00 horas del 24 de julio de 2018, se ordena el traslado de cargos a Sykes Latin America S.A., a fin de que brinde el informe sobre la veracidad de los cargos y aporten las pruebas que estimen pertinentes. En el caso de la prueba testimonial, la misma deberá ser mediante declaración jurada debidamente autenticada por notario público. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados. (visible a folio 17 del Expediente Administrativo).
4. Que mediante escrito remitido vía correo electrónico el 13 de agosto de 2018, el denunciado presentó de forma extemporánea junto al informe requerido un Recurso de Reconsideración con Apelación en subsidio contra la resolución N° **147-2018** supra indicada. (Visible a folio 23 al 38 del Expediente Administrativo).
5. Que mediante resolución N° **182-2018** de las 08:00 horas del 31 de agosto de 2018 se declara sin lugar el recurso de reconsideración incoado por ser improcedente. (Visible a folio 39 y 40 del Expediente Administrativo).
6. Que en fecha 14 de febrero de 2019, el denunciado aporta una declaración jurada, en la cual manifiesta que los datos de la denunciante no constan en ninguna de las bases de datos de Sykes Latin America S.A. (Visible a folios 45 y 46 del Expediente Administrativo).
7. 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 14 de marzo de 2018, la señora [NOMBRE 1] presentó denuncia contra **SYKES LATIN AMERICA S.A.**, cuya pretensión es: “1. *Se respete mi*



derecho a mi autodeterminación informativa. 2. Se respete mi voluntad de no autorizar el uso de mi información. 3. Se aplique el procedimiento contra mi ex patrono de conformidad con el artículo 27 de la Ley N O 8968. 4. Se apliquen las sanciones disciplinarias contra mi ex patrono de conformidad con los artículos 28 y siguientes de la Ley N° 8968". (Visible a folios 01 al 14 del Expediente Administrativo).

2. Que la señora [NOMBRE 1], fue colaboradora del Sykes Latin America S.A. desde el 2009 hasta el año 2018. (Visible a folio 01 del Expediente Administrativo).

3. Que la señora [NOMBRE 1] se ha negado a firmar el consentimiento informado que le ha entregado Sykes Latin America S.A. (Visible a folios 01, 06 del Expediente Administrativo).

4. Que la señora [NOMBRE 1] se ha negado en tres ocasiones a firmar el consentimiento informado requerido por Sykes Latin America S.A. (Visible a folios 13 y 14 del Expediente Administrativo).

5. Que la señora [NOMBRE 1] ha sido despedida de Sykes Latin America S.A. por la negativa a firmar. (Visible a folio 13 del Expediente Administrativo).

6. Que dentro de las bases de datos de Sykes Latin America S.A. no consta a la fecha ningún dato personal de la señora [NOMBRE 1]. (Visible a folio 46 del Expediente Administrativo).

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

III. SOBRE EL FONDO: Señala la denunciante que tuvo una relación laboral con Sykes, manifiesta que *"En fecha 6 de noviembre de 2017 la representación patronal exige a todo su personal a firmar un contrato de consentimiento informado mediante el cual se autorizaba al patrono para que la información personal de los empleados pudiera ser divulgada o transferida a compañías afiliadas o compañías del mismo grupo económico o "terceros" desconocidos."* Por esta razón indica que presentó una nota a su jefatura, por medio de la cual ha manifestado su disconformidad de entregar sus datos personales por razones personales, manifiesta que en fecha 25 de enero de 2018, ha recibido una segunda nota por medio de la cual se le explica las razones por las cuales debía firmar el consentimiento informado que se había entregado, y la misma ratificó su negativa a firmar, indica que en fecha 28 de febrero de 2018 ha recibido una carta de despido, siendo la causa la negativa a firmar el mencionado consentimiento, manifiesta la denunciante que *"la causa que indica mi patrono para despedirme es injustificada y contraria a la Ley, toda vez que mi patrono no puede obligarme o coaccionarme a firmar un consentimiento informado."*, manifiesta que las razones de su negativa son de carácter personal e indica que se encuentra fundada en su derecho de autodeterminación informativa y su derecho de autonomía de la voluntad. Lo que pretende la accionante con su denuncia es que se respete su derecho a la autodeterminación informativa, se respete su voluntad de no autorizar el uso de su información además de que se acoja el presente Procedimiento de Protección de Derechos y se apliquen las sanciones pertinentes. Por su parte Sykes Latin America S.A., no presentó el informe en el plazo estipulado, mismo que venció el día 10 de agosto de 2018, por lo tanto, no es posible tener por válidamente contestada su actuación procesal en este procedimiento de protección de derechos, por el contrario, se impone el dictado del artículo 66 del Reglamento a la Ley No. 8968 que indica: *"Admitida la denuncia la Agencia hará el traslado de cargos a quien corresponda, para que, dentro del plazo de tres días hábiles, brinde informe sobre la veracidad de los cargos y aporte la prueba que estime pertinente. Las manifestaciones realizadas se considerarán dadas bajo fe de juramento. La omisión de rendir informe en el plazo estipulado hará que se tengan por ciertos los hechos acusados."* Asimismo, es necesario citar el artículo 221 de la Ley General de la Administración Pública el cual indica lo siguiente: *En el procedimiento administrativo se deberán verificar los hechos que sirven de motivo al acto final en la forma más fiel y completa posible, para lo cual el órgano que lo dirige deberá adoptar todas las medidas probatorias*



pertinentes o necesarias, aún si no han sido propuestas por las partes y aún en contra de la voluntad de éstas últimas". Sin embargo, la presunción procesal del referido artículo 66, no obsta para que se realice el respectivo examen de fondo en relación con los elementos probatorios que constan en el expediente, dado que lo que se busca es la protección de los derechos contemplados en la Ley No. 8968, así las cosas se procede a valorar lo argumentado por el denunciado el cual indica, en resumen: que no le constan plenamente los hechos pero que si se tuvo conocimiento de la negativa de la señora [NOMBRE 1] a firmar el consentimiento informado en cuestión, acepta que efectivamente se aplicó el régimen disciplinario correspondiente aduciendo falta de colaboración con el patrono en "*facilitar información indispensable para el desarrollo de la relación laboral*", indica además que los datos que se han recolectado en un inicio fueron necesarios para la realización del contrato laboral, los cuales siempre se mantuvieron bajo estricta custodia con fines estrictamente laborales, expresa que "*Es cierto que mi representada solicitó a los trabajadores suscribir el Consentimiento Informado, pero no es cierto que en el mismo se mencionara que la información iba a ser transferida a "terceros desconocidos". Si se revisa el texto del mismo, se incluye de manera expresa las empresas que podrían acceder a dicha información, es decir, "compañías afiliadas o compañías del mismo grupo de interés económico de la Compañía, o a terceros debidamente autorizados para cumplir con los objetivos descritos en el presente documento de Consentimiento Informado."* Es decir, se fue claro en todo momento que no eran terceros desconocidos, sino solamente las propias sociedades de la Compañía Sykes, y posteriormente se indica que la base de datos solo será autorizada para efectos de relaciones obrero-patronales, es decir, es una base de datos de recursos humanos, y los datos serían facilitados a terceros que proveen a Sykes servicio de pago de planillas y estadísticas de uso exclusivo para Recursos Humanos.", manifiestan que se dieron varias "sesiones", donde se explicó de forma detallada a la denunciante los alcances del consentimiento informado y se le concretó los fines para los cuales se utilizaría la información, manifiestan que sin embargo persistió la negativa de la señora [NOMBRE 1] a firmar el consentimiento informado repetidamente mencionado, por lo tanto, Sykes procedió con el despido de la denunciante ante la repetida negativa a facilitar información elemental para el desarrollo de la relación laboral, indican que fueron diligentes en indicar y ampliar el uso, fines y destinatarios de la información, no obstante al no querer la denunciante facilitar la información para el sistema de pago de planillas y el sistema de recursos humanos, a su criterio representaba "*es que realmente no quiere laborar para mi representada, pues sin dicha Información no puede llevarse a cabo la relación de forma transparente y documentada, como requiere la legislación laboral*". Manifiestan que, a su criterio, lo que pretende la denunciante es que se declare en esta instancia que la causal de despido no es válida, citan por ejemplo el párrafo segundo del punto nueve de la denuncia presentada por la señora [NOMBRE 1], que indica: "*A mi consideración, la causa que indica mi patrono para despedirme es injustificada y contraria a la Ley...*" por lo que solicitan debe rechazarse de plano esta denuncia. Indica finalmente que, Sykes nunca obligó a la señora [NOMBRE 1] a firmar el consentimiento informado, ya que evidentemente para el desarrollo de la relación laboral es necesario contar con la información de los trabajadores, ya que sin la mencionada información no puede realizarse el pago de los salarios a los trabajadores, indica expresamente que: "*si la actora no quería firmar el Consentimiento Informado, mi representada no podía obligarla, y nunca la obligó, como muestra de ello, se le ofrecieron todas las explicaciones requeridas por ella, y posteriormente, se le indicó la consecuencia que la negativa tendría, en aras de garantizar su derecho a la libertad, a lo que ella escogió no facilitar la información y no laborar más con mi representada.*". Por todo lo anteriormente expuesto solicita el denunciado en su informe que se declare sin lugar el presente procedimiento, y se exima a su representada de cualquier responsabilidad administrativa. Vistos



los argumentos anteriormente expuestos por ambas partes, se desprende que efectivamente la señora [NOMBRE 1] se ha negado a firmar el consentimiento informado entregado y 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, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus Datos Personales, en su artículo 5: “**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.”(Resaltado no es del original), 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, el cual indica: “**ARTICULO 24.-:** *El contrato escrito de trabajo contendrá: a. Los nombres y apellidos, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio de los contratantes; b. El número de sus cédulas de identidad, si estuvieren obligados a portarlas; c. La designación precisa de la residencia del trabajador cuando se le contratare para prestar sus servicios o ejecutar una obra en lugar distinto al de la que tiene habitualmente; d. La duración del contrato o la expresión de ser por tiempo indefinido, para obra determinada o a precio alzado; e. El tiempo de la jornada de trabajo y las horas en que debe prestarse éste; f. El sueldo, salario, jornal o participación que habrá de percibir el trabajador; si se debe calcular por unidad de tiempo, por unidad de obra o de alguna otra manera, y la forma, período y lugar del pago. En los contratos en que se estipule que el salario se pagará por unidad de obra, además de especificarse la naturaleza de ésta, se hará constar la cantidad y calidad de material, el estado de la herramienta y útiles que el patrono, en su caso, proporcione para ejecutar la obra, y el tiempo por el que los pondrá a disposición del trabajador, así como la retribución correspondiente, sin que el patrono pueda exigir del mismo cantidad alguna por concepto del desgaste natural que sufra la herramienta, como consecuencia del trabajo; g. El lugar o lugares donde deberá prestarse el servicio o ejecutarse la obra; h. Las demás estipulaciones en que convengan las partes; i. El lugar y fecha de la celebración del contrato, y j. Las firmas de los contratantes, en el entendido de que dos testigos podrán sustituir válidamente la de quien no sepa o no pueda hacerlo. El Ministerio de Trabajo y de Seguridad Social podrá imprimir modelos de contrato para cada una de las categorías de trabajo, a fin de facilitar el cumplimiento de esta disposición.”. Por otra parte, el Reglamento a la Ley No. 8968, indica en su artículo 2, inciso c) lo siguiente: “**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: (...) **c) 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 sean 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 original). 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 supra citada y su Reglamento, así como dentro del marco de lo establecido por el 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 de marras y en consecuencia no resulta aplicable ninguna sanción en su contra. Siendo que el denunciado ha presentado una declaración jurada, en la cual manifiesta que no posee ningún dato personal de la señora [NOMBRE 1] dentro de sus bases de datos, es deber de esta Agencia tener este hecho como probado. Además, se indica que dentro de este procedimiento no se entrará a discutir sobre la legalidad del despido efectuado por Sykes Latin America S.A., ya que este tema no es competencia de esta Agencia. Así las cosas, y por todo lo expuesto anteriormente, lo procedente es declarar sin lugar la presente denuncia.

POR TANTO

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 5, 16 de la Ley N° 8968; 12, 58, 67 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

1. Se declara sin lugar la denuncia presentada por [NOMBRE 1] contra **SYKES LATIN AMERICA S.A.**
2. Contra la presente resolución, de conformidad con el artículo 27 de la Ley No. 8968, procede el recurso de reconsideración, el cual deberá presentarse en un plazo de **tres días hábiles** a partir de la notificación de la misma. **NOTIFIQUESE.** -

Máster. Elizabeth Mora Elizondo
Directora Nacional
Agencia de Protección de Datos de los Habitantes
PRODHAB

Alm