



**EXPEDIENTE: 181-10-2020-DEN**

**RESOLUCION N° 445-2023**

**AGENCIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS HABITANTES, DIRECCIÓN NACIONAL.** San José, a las 08:40 horas del 22 de mayo de 2023. Conoce la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes, denuncia formulada por (**NOMBRE 1**) contra la **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL** (en adelante **CCSS**).

### **RESULTANDO**

1. Que mediante escrito enviado por correo electrónico a esta Agencia, en fecha 02 de octubre de 2020, la señora (**NOMBRE 1**), presenta denuncia contra **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**, en donde alega que dicha institución realizó un mal uso del correo electrónico institucional, por medio del cual se filtró y fugó información confidencial (personal, estado de salud, familiar), cuyos datos sensibles fueron divulgados y publicados en redes sociales, ante terceros, lo cual le perjudicó en el ámbito personal, laboral, social, etc. (Visible a folios 01 al 33 del Expediente Administrativo).
2. Que mediante resolución N° **645-2020**, de las 13:10 horas del 02 de diciembre de 2020, se declara admisible la denuncia presentada y se ordena el traslado de cargos a la **CCSS**, a fin de que brinde el informe respectivo. Dicha resolución fue debidamente notificada en fecha 09 de diciembre de 2020. (Visible a folios 34 al 36 del Expediente Administrativo).
3. Que a través de documento enviado por correo a esta Agencia, en fecha 14 de diciembre de 2020, se recibe el informe requerido, suscrito por el señor (**NOMBRE 2**), en su condición de Apoderado Especial Administrativo de la **CCSS**, cumpliendo así en tiempo y forma, con lo prevenido mediante la resolución supra citada. (Visible a folios 37 al 80 del Expediente Administrativo).
4. Que se han analizado los aspectos de forma y fondo de este expediente y se han realizado las diligencias útiles y necesarias para el dictado de la presente Resolución Administrativa.

### **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 en fecha 07 de marzo de 2020 la señora (**NOMBRE 1**) acudió y fue atendida en el Hospital (**HOSPITAL 1**), por presentar síntomas de resfriado, lo cual fue manejado como un posible caso sospechoso de COVID-2019. (Visible a folios 07, 33, 38, 43 vuelto, 52 vuelto, 59 vuelto, 70 del Expediente Administrativo).
2. Que la **CCSS**, cuenta con un protocolo interno establecido, con sustento en el Decreto Ejecutivo 40556-S (Reglamento de Vigilancia de la Salud), el cual contiene los lineamientos generales para los casos de “**notificación obligatoria**”, para casos sospechosos de COVID 2019. (Visible a folios 38 vuelto y 59 vuelto del Expediente Administrativo).
3. Que posterior a la atención en dicho centro médico, en esa misma fecha, la Dra. (**NOMBRE 3**), Coordinadora de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica, remite un correo electrónico a cinco



cuentas de correo electrónico, en el cual detalla la situación presentada, la atención brindada, la condición de salud de la señora (**NOMBRE 1**), además de datos personales de ella y de su núcleo familiar. (Visible a folios 38 vuelto, 43 vuelto, 60, 64 y 70 del Expediente Administrativo).

4. Que efectivamente la información personal y condición de salud de la denunciante y datos de su familia, se filtró y se difundió mediante redes sociales y ante terceras personas no relacionadas con la atención médica recibida, a raíz del correo enviado por la Dra. (**NOMBRE 3**). (Visible a folios 16 al 27 del Expediente Administrativo).

5. Que tanto la señora (**NOMBRE 1**) como la Dra. (**NOMBRE 3**), presentaron denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial, para denunciar la presunta fuga de información. (Visible a folios 28 al 32, 62 y 63 del Expediente Administrativo).

6. Que la señora (**NOMBRE 1**) interpuso queja ante el Hospital (**HOSPITAL 1**), por la situación ocurrida, y el citado centro médico inició una investigación al respecto, de la cual se informó a la denunciante sobre su estado y resolución. (Visible a folios 38 vuelto, 39, del 42 al 80 del Expediente Administrativo).

**II. HECHOS NO PROBADOS:** Siendo que se carecen de sustento probatorio, se tienen como hechos no probados:

1. Que la Dra. (**NOMBRE 3**), haya sido la responsable directa de filtrar, transmitir y/o difundir la información personal de la denunciante y su familia contenida en el correo electrónico en cuestión, en redes sociales o ante terceros no involucrados o relacionados con la atención médica recibida.

**III. SOBRE EL FONDO DE LA PRESENTE DENUNCIA:** Manifiesta la señora (**NOMBRE 1**), en formulario de su denuncia, presentado en esta Agencia en fecha 02 de octubre de 2020, lo siguiente: *“Producto de la filtración y un mal uso de un correo electrónico institucional de la C.C.S.S en el cual se fugó información confidencial (personal, personal, mi estado de salud). Lo antes indicado se detalla en los hechos narrados y enumerados en la denuncia adjunta.”*. En su escrito adicional a su denuncia, en lo que nos compete conocer, en síntesis, señala lo siguiente: *“Segundo: Iniciando el mes de marzo y precisamente cuando se dan los primeros casos por COVID-19 en el país, empiezo a sufrir algunos síntomas de resfriado y problemas respiratorios, situación que fue agravándose al punto de acudir al Hospital (**HOSPITAL 1**) en San Ramón, para ser precisa esto ocurrió el día 07 de marzo del 2020. (...) (...) Cuarto: En razón de los análisis y estudios practicados en el nosocomio indicado, se me ordenó permanecer en aislamiento en mi casa de habitación. Como resultado de lo anterior, indico que la Dra (**NOMBRE 3**), quien funge como funcionaria de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica del Hospital Dr. (**HOSPITAL 1**), quien remite un correo electrónico en el cual detalla mi situación, además de datos personales de mi persona y mi núcleo familiar, así como los padecimientos de ellos incluyendo a mi hermano que es una persona discapacitada. Dicho correo se filtra en redes sociales (Facebook y mensajes de WhatsApp), esto en cuestión de horas, provocando que tanto mi persona, como miembros de mi familia y compañeros de trabajo se empiecen a ver afectados por los datos sensibles que fueron publicados, provocando días posteriores personas que pasaban por mi casa sacando fotografías de la misma, llamadas telefónicas para consultar sobre la situación y mi estado de salud y especulaciones sobre mi estado y el estado de los demás miembros de mi familia, además de las publicaciones en redes sociales con información falsa, esto hace que se me haga una suspensión laboral (...) (...) Sexto: En razón de esta situación, y cuando mis exámenes salen negativos de*



COVID-19, me presentó al Organismo de Investigación Judicial de San Ramón, para presentar mi denuncia por filtración de información confidencial y personal; no obstante la investigación no prosperó ya que la (sic) según dicha dependencia judicial, la doctora (**NOMBRE 3**) ya había presentado otra denuncia y que no podían haber dos procesos de la misma naturaleza y partes en investigación; pues según lo indicado, dicha Doctora presentó la denuncia informando que de su correo “se fugó” información referente a mi situación de salud, que ella únicamente comunicó a sus superiores sobre la situación por un presunto caso de COVID-19. En dicha denuncia alega la Doctora (**NOMBRE 3**) que ella únicamente envió el correo a cinco personas, las cuales deberían saber de la información y que se desconoce cómo se filtró la información sobre mi estado de salud, datos personales y familiares. Séptimo: Si bien es cierto la Doctora (**NOMBRE 3**) presentó la denuncia alegando que no tiene o tenía conocimiento de la filtración del correo enviado por su persona y la forma en la que se filtró la información; a este momento no se tiene conocimiento sobre el resultado de dicho proceso Judicial y, sobre todo, si a nivel administrativo la Caja Costarricense Del (sic) Seguro Social inició la investigación correspondiente por esta situación (...). En razón de lo antes descrito, solicita como pretensiones lo siguiente: “1- Se acoge (sic) la presente acción contra la Caja Costarricense del Seguro Social, por la filtración de información personal. 2- Se condene y se obligue a la misma a indemnizar la suma prudencial de diez millones de colones, por concepto de daño moral (...). 3- Se ordena (sic) a la Caja Costarricense de Seguro Social informarse si se procedió a la apertura de un proceso administrativo para el Hospital de San Ramón, propiamente del correo electrónico proveniente de la Dra. (**NOMBRE 3**). En caso de haberse iniciado procedimiento administrativo provenir (sic) de la CCSS informar del mismo mediante copia certificada, o en su defecto, ordenar se inicie con la investigación respectiva. (...)”. Por su parte, el señor (**NOMBRE 2**), Representante Legal de la CCSS, en su informe del 14 de diciembre de 2020, señala en lo que nos interesa lo siguiente: “(...) En cuanto a los **hechos primero, segundo y tercero**, no se tiene objeción alguna a los mismos, por cuanto estos se ajustan adecuadamente a lo sucedido. Respecto al **hecho cuarto**, ciertamente debido a los síntomas que presentó la denunciante, así como el resultado de los exámenes preliminares que le fueron practicados, de acuerdo con lo instruido por el Ministerio de Salud, se le ordenó aislamiento domiciliario. Por esa misma razón y en acatamiento de las disposiciones obligatorias del Ministerio de Salud, la Dra. (**NOMBRE 3**), encargada de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica del Hospital Dr. (**HOSPITAL 1**), el día 07/03/2020 reportó el caso de la señorita (**NOMBRE 1**) como sospechoso de Covid-19, lo cual hizo conforme el protocolo establecido al efecto por la CCSS y el Ministerio de Salud, con sustento en el Decreto Ejecutivo 40556-S (Reglamento de Vigilancia de la Salud), el cual contiene los lineamientos generales para los casos de “**notificación obligatoria**”, a los correos ([CORREO 1](#)) (Dra. (**NOMBRE 4**), Coordinadora Regional de Vigilancia Epidemiológica de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte-CCSS), ([CORREO 2](#)) (Vigilancia de la Salud Región Occidente Ministerio de Salud), ([CORREO 3](#)) (Dirección Hospital Dr. (**HOSPITAL 1**), ([CORREO 4](#)) (Dra. (**NOMBRE 5**), Directora de Enfermería Hospital Dr. (**HOSPITAL 1**) y ([CORREO 5](#)) (**NOMBRE 6**), Ministerio de Salud, Palmares) y al correo ([CORREO 6](#)) (Ministerio de Salud). Nótese que la notificación del caso se realizó de manera concreta a los funcionarios responsables de la vigilancia epidemiológica entre el Ministerio de Salud y centro hospitalario, conteniendo la información que resulta necesaria y obligatoria conforme lo dispone el artículo 39 del Reglamento de Vigilancia de la Salud (Decreto Ejecutivo 40556-S). Así las cosas, como se indicó líneas atrás, no existe en



*este caso prueba concreta de que la información contenida en la citada notificación haya sido difundida en redes sociales, ni que esto haya ocurrido como consecuencia del actuar de los funcionarios de la CCSS, igualmente desconoce esta representación la afectación que alega la denunciante haber sufrido. En todo caso de haber sucedido de esa forma, no existe certeza alguna del punto de inflexión entre el Ministerio de Salud y la CCSS en que la información pudo haberse filtrado. En concordancia con lo anterior, y atención a la denuncia interpuesta por la señorita (**NOMBRE 1**) ante la Dirección General del Hospital de San Ramón, se instruyó por parte del Dr. (**NOMBRE 7**), en su condición de Director, la realización de una investigación administrativa tendiente a determinar la veracidad de lo denunciado; sin embargo, pese a las indagaciones realizadas no resultó posible atribuir dicha actuación a algún funcionario del citado centro hospitalario. Así consta en el “Informe Final de Investigación Preliminar” que se adjunta como prueba. (...) (...) En cuanto al **hecho sexto**, se desconoce lo acontecido sobre el manejo de la situación en el Organismo de Investigación Judicial respecto de lo denunciado por la señorita (**NOMBRE 1**); lo que si es cierto es que, atendiendo a la situación que se hizo del conocimiento de las autoridades del Hospital de San Ramón, la Dra. (**NOMBRE 3**), Coordinadora de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica, presentó ante el Organismo de Investigación Judicial (OIJ) formal denuncia que se tramita bajo el número interno (**DENUNCIA 1**). En torno al hecho séptimo, el Hospital desconoce el resultado de la denuncia penal. Lo que no resulta correcto es la afirmación de que la denunciante desconoce que acciones tomo la CCSS, pues tal y como se demuestra con prueba adjunta, la aquí denunciante recibió el oficio HCLVV-DG-512-2020, el día 12/03/20, para lo cual firmó al pie de dicho documento. (...)”, por lo que se solicita que rechace y declare sin lugar la denuncia en todos sus extremos.*

En primer lugar, se aclara a la denunciante que dentro del presente procedimiento de protección de derechos, solamente se conocerá sobre si se ha dado un tratamiento ilegítimo a sus datos personales, tema de competencia de esta Agencia, cuyas atribuciones están debidamente establecidas en el artículo 16 de la Ley No. 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, que en lo que nos interesa indica: “**ARTÍCULO 16.- Atribuciones:** Son atribuciones de la Prodhab, además de las otras que le impongan esta u otras normas, las siguientes: **a) Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, tanto por parte de personas físicas o jurídicas privadas, como por entes y órganos públicos.** (...). **e) Resolver sobre los reclamos por infracción a las normas sobre protección de los datos personales.** **f) Ordenar, de oficio o a petición de parte, la supresión, rectificación, adición o restricción en la circulación de las informaciones contenidas en los archivos y las bases de datos, cuando estas contravengan las normas sobre protección de los datos personales.** (...)”. (Lo resaltado y subrayado no corresponde al original); en virtud de lo antes descrito, no resulta procedente conocer, discutir, resolver, ni hacer pronunciamiento alguno sobre la indemnización de daños y perjuicios, así como tampoco se encuentra dentro de nuestras competencias ordenar a la CCSS informar sobre la apertura de un procedimiento administrativo o iniciar con la investigación respectiva. De considerarlo pertinente la denunciante, deberá presentarse ante las instancias judiciales o administrativas que correspondan. Realizada esta advertencia, se procede a resolver este procedimiento por el fondo.

Una vez analizada y valorada la prueba que consta en autos, se comprueba que, efectivamente, en fecha 07 de marzo de 2020 la señora (**NOMBRE 1**) acudió y fue atendida en el Hospital Dr. (**HOSPITAL 1**), por presentar síntomas de resfriado, lo cual fue manejado como un posible caso



sospechoso de COVID-2019. Que la CCSS, cuenta con un protocolo interno establecido, con sustento en el Decreto Ejecutivo 40556-S (Reglamento de Vigilancia de la Salud), el cual contiene los lineamientos generales para los casos de “**notificación obligatoria**”, para casos sospechosos de COVID 2019. Asimismo, se tiene que posterior a la atención recibida en dicho centro médico, en esa misma fecha, la Dra. (**NOMBRE 3**), Coordinadora de la Unidad de Vigilancia Epidemiológica, remite un correo electrónico a cinco cuentas de correo electrónico, en el cual detalla la situación presentada, la atención brindada, la condición de salud de la señora (**NOMBRE 1**), además de datos personales de ella (nombre, edad, dirección de residencia, números telefónicos de su celular y casa de habitación) y de su núcleo familiar. De igual forma se observa que la información personal y condición de salud de la denunciante y datos de su familia, se filtró y se difundió mediante redes sociales y ante terceras personas no relacionadas con la atención médica recibida, a raíz del correo enviado por la Dra. (**NOMBRE 3**). Por otra parte, se comprueba que, tanto la señora (**NOMBRE 1**) como la Dra. (**NOMBRE 3**), presentaron denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial, para denunciar la presunta fuga de información, de las cuales, la de la primera fue desestimada y la de la segunda, aún no ha sido resuelta ni se conoce sobre su estado. Finalmente, se demuestra que, la señora (**NOMBRE 1**) interpuso queja ante el Hospital Dr. (**HOSPITAL 1**), por la situación ocurrida, y el citado centro médico inició una investigación al respecto, de la cual se informó a la denunciante sobre su estado y resolución. Ahora bien, si bien, de la prueba aportada no se logra demostrar que la Dra. (**NOMBRE 3**), haya sido la responsable directa de filtrar, transmitir y/o difundir la información personal de la denunciante y su familia, contenida en el correo electrónico en cuestión, en redes sociales o ante terceros no involucrados o relacionados con la atención médica recibida, lo cual a criterio de esta instancia debe ser resuelto por la vía judicial, lo cierto es que si se evidencia que existe una falta de protocolos y medidas de seguridad por parte de la CCSS en el tratamiento de datos personales de sus pacientes o usuarios. En tal sentido, llama la atención de esta Agencia que, precisamente de las pruebas aportadas por la CCSS, en su informe del 14 de diciembre de 2020, específicamente del correo electrónico enviado por la Dra. (**NOMBRE 3**) en fecha 07 de marzo de 2020, así como de las minutas de las entrevistas realizadas a ésta y al Dr. (**NOMBRE 8**) (folios 70 al 77), que si bien el citado correo fue firmado por la Dra. (**NOMBRE 3**), el mismo sale de la cuenta de correo electrónico del señor (**NOMBRE 8**). Asimismo, de la minuta de entrevista del señor (**NOMBRE 8**), se observa que éste, manifiesta expresamente lo siguiente (respuesta a pregunta # 8): *“R/ Al ser yo el coordinador de la Oficina de Epidemiología, la cuenta institucional que tengo asignada es la que se emplea para el envío de información que exige la notificación obligatoria, cuando yo estoy en otro puesto ascendido o me encuentro fuera por vacaciones o incapacidad debo dar los datos personales de mi cuenta al funcionario que me sustituye, porque a nivel de la Dirección de Enfermería, se me indicó que debo entregar esa información, para no entorpecer los procesos en el área de trabajo, desde el recibido de esa orden por escrito, es que entrego las credenciales personales a quien realiza las labores en mi puesto, cuando estoy fuera o ascendido.”* (folio 73 vuelto) y seguidamente también indica (respuesta a pregunta #9): *“R/ Si conozco, de hecho, manifesté mi desacuerdo por escrito, desde hace muchos años sobre el uso de mi cuenta personal institucional, por otras personas cuando soy sustituido; pero recibí de parte de la Dirección de Enfermería la orden de entregar mis datos personales.”* (folio 74). Además, de la misma minuta de la entrevista del señor (**NOMBRE 8**), se extrae lo siguiente (respuesta a pregunta 16): *“R/ Para todos los casos, absolutamente todos los casos de notificación, la primer línea de notificar es el Área Rectora del Ministerio de Salud, Dr.*



(**NOMBRE 9**), en segunda línea con la Dirección General del centro de trabajo, en este caso, con el Dr. (**NOMBRE 10**), tercera línea al encargado de epidemiología del Área de Salud de la Caja donde el paciente está adscrito, ejemplo Naranjo, Palmares, San Ramón, Zarcero, etc. Ejemplo si un paciente es de Palmares, debe ser notificado a (**NOMBRE 11**), funcionaria del Área de Salud de Palmares, encargada de epidemiología y última y cuarta línea a la Coordinación Regional de Epidemiología de la institución, a cargo de la Dra. (**NOMBRE 4**) ([CORREO 1](#)). Acá no se notifica a la Dirección de Enfermería, ni a ninguna otra instancia del Ministerio de Salud.”. Continúa más adelante (respuesta a pregunta 18): “R/ Hay tres correos que no están bien, no se debe notificar a un correo genérico de la Dirección General del Hospital de San Ramón, sino al correo institucional personal del Director General, en este caso, directamente al Dr. (**NOMBRE 10**), no se debe notificar a (**NOMBRE 6**), que es funcionaria del Ministerio de Salud de Palmares y no se debe notificar a la Dra. (**NOMBRE 5**).” (folio 75). Todo lo anterior, denota una posible vulneración a las políticas de confidencialidad y seguridad que implican el uso de los medios electrónicos de la institución, así como normas de control interno, tal y como justamente lo infiere la Comisión Ad-Hoc, establecida para seguir la investigación preliminar bajo el expediente HCLVV-AGL-025-2020 (folio 74). Sin embargo, visto lo anterior, no se explica esta instancia cómo dicha Comisión no realizó la apertura de un procedimiento administrativo para indagar al respecto y determinar si efectivamente existió negligencia a lo interno de la institución por parte de los funcionarios involucrados. Además, ésta última situación, demuestra que, aunque se siguió un protocolo interno establecido, con sustento en el Decreto Ejecutivo 40556-S (Reglamento de Vigilancia de la Salud), el cual contiene los lineamientos generales para los casos de “**notificación obligatoria**”, lo señalado por el señor (**NOMBRE 8**) en su entrevista, no guarda relación ni concuerda con todas las cuentas de correo electrónico a los cuales se envió la notificación por parte de la Dra. (**NOMBRE 3**), a saber: ([CORREO 1](#)) (Dra. (**NOMBRE 4**), Coordinadora Regional de Vigilancia Epidemiológica de la Dirección de Red Integrada de Prestación de Servicios de Salud Central Norte-CCSS), ([CORREO 2](#)) (Vigilancia de la Salud Región Occidente Ministerio de Salud), ([CORREO 3](#)) (Dirección Hospital Dr. (**HOSPITAL 1**)), ([CORREO 4](#)) (Dra. (**NOMBRE 5**), Directora de Enfermería Hospital Dr. (**HOSPITAL 1**)) y ([CORREO 5](#)) ((**NOMBRE 6**), Ministerio de Salud, Palmares) y al correo [alertasrsi.costarica@misalud.go.cr](mailto:alertasrsi.costarica@misalud.go.cr) (Ministerio de Salud). Al respecto, en el informe rendido por la CCSS, se señala: “(...) Nótese que la notificación del caso se realizó de manera concreta a los funcionarios responsables de la vigilancia epidemiológica entre el Ministerio de Salud y centro hospitalario, conteniendo la información que resulta necesaria y obligatoria conforme lo dispone el artículo 39 del Reglamento de Vigilancia de la Salud (Decreto Ejecutivo 40556-S).”. Como se puede apreciar, existe una contradicción entre tales actuaciones y manifestaciones. Es importante reiterar a la CCSS, como ya se señaló anteriormente en la resolución No. 176-2022, de las 10:45 horas del 30 de marzo de 2022, expediente 105-07-2019-DEN, que la Ley No. 8968 y su respectivo Reglamento, son de conocimiento y cumplimiento obligatorio para todas aquellas personas físicas o jurídicas que realicen tratamiento de datos personales, entendido tratamiento como: “cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas mediante procedimientos automatizados o manuales y aplicadas a datos personales, tales como la recolección, el registro, la organización, la conservación, la modificación, la extracción, la consulta, la utilización, la comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a estos, el cotejo o la interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción, entre otros”, según la definición



contenida en el artículo 3 inciso i) de la Ley No. 8968, por lo tanto, es responsabilidad de esa institución asegurarse que dicho tratamiento se realice conforme a los principios y deberes que se le atribuyen mediante la normativa legal vigente sobre este tema. Se reitera que es responsabilidad de quienes realizan tratamiento de datos, llámese usuarios, responsables o encargados de bases de datos, sistemas, medios electrónicos, etc., conocer y aplicar en el manejo de datos personales los principios establecidos en la Ley No. 8968, en sus artículos 10, 11 y 12, que señalan: **“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.”* **“Artículo 11.- Deber de confidencialidad.** *La persona responsable y quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales están obligadas al secreto profesional o funcional, aun después de finalizada su relación con la base de datos. La persona obligada podrá ser relevado del deber de secreto por decisión judicial en lo estrictamente necesario y dentro de la causa que conoce.”* **“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..”* (Lo subrayado y destacado no corresponde al original). Dichos numerales son concordantes con lo dispuesto en el Capítulo IV. Del Tratamiento de los Datos Personales y las Medidas de Seguridad y el Capítulo V. De la Transferencia de Datos Personales, artículos del 27 al 43 del Reglamento a la citada ley. Los aspectos antes citados, son de indispensable conocimiento y cumplimiento por parte de aquellas entidades que realicen tratamiento de datos personales, ya que es al responsable de las bases de datos, sistemas, medios electrónicos, a quienes les corresponde adecuar sus bases al cumplimiento de la ley vigente. La situación presentada, provoca una gran preocupación, en cuanto a la forma en que la CCSS está manejando y atendiendo el tratamiento de datos personales, no sólo sensibles, sino también irrestrictos y restringidos, pues resulta evidente que en este caso, no se tomaron las medidas adecuadas para proteger los datos personales de una paciente, lo cual genera una gran incertidumbre sobre lo que podría suceder con los datos personales de toda la población en general, que administra la CCSS, es decir, la eventual afectación al interés público, por lo que se reitera un llamado de atención a la CCSS, para que en aplicación de los principios y prerrogativas que establece la Ley N° 8968, se procedan a revisar las políticas que se utilizan a lo interno de la institución, para que la recopilación y ulterior tratamiento de datos personales de sus pacientes y de la población en general, se lleve a cabo bajo el marco de la legalidad y en aplicación de las mejores prácticas.

Ahora bien, como parte de las atribuciones encomendadas a la PRODHAB por la Ley N° 8968, específicamente en los incisos a), c) y e) del artículo 16, se ordena a la **CAJA COSTARRICENSE**



**DE SEGURO SOCIAL**, presentar en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES**, **UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN** y **UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**, que se tienen establecidos a lo interno de la institución y que utilizan en el tratamiento de los datos personales. Además, se ordena, dentro de dicho plazo, presentar un cronograma de actividades para la elaboración de un **MANUAL DE DESASOCIACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DE SUS PACIENTES**, un **MANUAL DE TRANSFERENCIA DE DATOS DE SALUD** y las **MEDIDAS PARA CORREGIR CUALQUIER SITUACIÓN INDEBIDA EN EL TRATAMIENTO INTERNO DE DATOS PERSONALES**. El citado cronograma deberá realizarse de manera que los citados documentos sean presentados ante esta Agencia en un plazo máximo de **CINCO MESES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. En caso de incumplimiento, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la Ley N° 8968, y el artículo 31 “(...) *Serán consideradas faltas gravísimas, para los efectos de esta ley: a) Recolectar, almacenar, transmitir o de cualquier otra forma emplear, por parte de personas físicas o jurídicas privadas, datos sensibles, según la definición prevista en el artículo 3 de esta ley.*”. Bajo todos los términos y argumentos expuestos, lo procedente es declarar con lugar la presente denuncia.

### **POR TANTO**

Con fundamento en los numerales 1, 2, 4, 6, 7, 14 y 16 de la Ley N° 8968; 11, 12, 40, 58, 59 y 70 y concordantes del Reglamento a dicha Ley:

**1-** Se declara con lugar la denuncia interpuesta por (**NOMBRE 1**) contra la **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**.

**2-** Se ordena a la **CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**, presentar en un plazo de **DIEZ DÍAS HÁBILES**, **UNA COPIA DE LOS PROTOCOLOS MÍNIMOS DE ACTUACIÓN** y **UNA DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD**, que se tienen establecidos a lo interno de la institución y que utilizan en el tratamiento de los datos personales. Además, se ordena, dentro de dicho plazo, presentar un cronograma de actividades para la elaboración de un **MANUAL DE DESASOCIACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES DE SUS PACIENTES**, un **MANUAL DE TRANSFERENCIA DE DATOS DE SALUD** y las **MEDIDAS PARA CORREGIR CUALQUIER SITUACIÓN INDEBIDA EN EL TRATAMIENTO INTERNO DE DATOS PERSONALES**. El citado cronograma deberá realizarse de manera que los citados documentos sean presentados ante esta Agencia en un plazo máximo de **CINCO MESES**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. En caso de incumplimiento, se procederá a tramitar el proceso pertinente para la imposición de una sanción pecuniaria de conformidad con lo previsto en el numeral 28 de la Ley N° 8968, y el artículo 31 “(...) *Serán consideradas faltas gravísimas, para los efectos de esta ley: a) Recolectar, almacenar, transmitir o de cualquier otra forma emplear, por parte de personas físicas o jurídicas privadas, datos sensibles, según la definición prevista en el artículo 3 de esta ley.*”.





**PRODHAB**  
AGENCIA DE PROTECCIÓN DE  
DATOS DE LOS HABITANTES  
MINISTERIO DE JUSTICIA Y PAZ



**3-** Contra el presente acto, procede el recurso de reconsideración, mismo que deberá interponerse en un plazo de **tres días hábiles**, contados a partir de la notificación de la presente resolución. **NOTIFIQUESE.** -

**Licda. Karla Quesada Rodríguez**  
**Departamento de Registro y Archivo de Bases de Datos**  
*Agencia de Protección de Datos de los Habitantes*  
**PRODHAB**

Elaborada por: Licda. Judith Coronado García