



Acuerdo N° 2360
LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 1 y 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; los numerales 1, 3, 8, 9 incisos a), d) y e), 20, 63 y 66 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 4, 6, 10, 11, 13, 16 párrafo primero, 103 párrafos primero y tercero, 112 párrafo primero y 113, Libro Segundo de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 02 de mayo de 1978, la Ley N° 8968, Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 170, del 05 de setiembre del 2011, su reglamento Decreto Ejecutivo N° 37554-JP publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 45, Alcance N° 42 de fecha 05 de marzo del 2013; Decreto Ejecutivo N° 40008, publicado en La Gaceta N° 234, Alcance N° 287, del 06 de diciembre del 2016; artículos 23, 24 y 28 de la Constitución Política de Costa Rica y,

Considerando:

- 1.- Que la Defensora de los Habitantes de la República es la máxima autoridad en la organización, ejecución y desarrollo de las funciones y disposiciones que asignan a la institución la Ley N° 7319 y su Reglamento, Decreto Ejecutivo N° 22266-J.
- 2.- Que para el eficiente cumplimiento de las atribuciones y competencias del órgano, la Defensora de los Habitantes tiene la potestad de definir las estrategias y acciones más apropiadas que posibiliten la consecución de los objetivos institucionales.
- 3.- Que la Ley General de Control Interno en su artículo 16 establece que se deberá contar con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de custodiar, controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización, en el desarrollo de sus actividades, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados.
- 4.- Que la norma 5.1 de las Normas de Control Interno para el Sector Público, emitidas por la Contraloría General de la República mediante Resolución R-CO-9-2009 de las nueve horas del veintiséis de enero del dos mil nueve, dispone que el jerarca y titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los elementos y condiciones necesarias para que de manera organizada, uniforme, consistente y oportuna se ejecuten las actividades de obtener, procesar, generar y comunicar, en forma eficaz, eficiente y económica, y con apego al bloque de legalidad, la información de la gestión institucional y otra de interés para la consecución de los objetivos institucionales.
- 5.- Que de conformidad con lo que se establece en el Estatuto Autónomo de Organización, el Departamento de Recursos Humanos custodia información relacionada con nombramientos, traslados, ascensos, revaloraciones, reasignaciones, licencias, renunciaciones, remociones y otros movimientos de personal, prontuario y el expediente personal de cada uno de los servidores, expediente académico de cada servidor de la Defensoría para los efectos de la aplicación del Reglamento para el Reconocimiento de la Carrera Profesional, control sobre la asistencia del personal



y tramitar las sanciones que correspondan, todo lo relacionado con el derecho disfrute de vacaciones por parte del personal, certificaciones y constancias que soliciten los funcionarios y exfuncionarios en materia de personal; información que puede contener datos sensibles sobre los que recae el deber de confidencialidad, obligación que recae sobre el responsables de dicha bases de datos.

6.- Que a pesar de que en principio, la información que consta en el expediente de personal es una información de interés público, ya que se refiere al desempeño de la función que se ejerce o se ha ejercido o bien, a la remuneración o ventajas recibida, la Sala constitucional ha reconocido que en las bases de datos físicas y/o electrónicas que custodia el Departamento de Recursos Humanos se puede contener información sensible y de acceso restringido protegida por Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de Datos, N.º 8968, de 7 de julio de 2011, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 170, del 05 de setiembre del 2011.

7.- Que la Sala Constitucional ha señalado que a pesar del hecho de que el acceso al expediente personal de los funcionarios públicos está vedado, salvo autorización expresa del mismo funcionario u orden judicial, parte de la información que allí se consigna sí puede ser solicitada por cualquier sujeto interesado. Es decir, aún sin tener acceso propiamente al expediente personal de un funcionario público, cualquier interesado puede solicitar se le indique el tipo de puesto que ocupa, las funciones asignadas a dicho puesto, los requisitos para el puesto y si el funcionario los cumple, así como aquellos elementos e informaciones de carácter público que generen interés actual de la administración, para efectos de corroborar la idoneidad comprobada del funcionario actual y pasado, entre otros, todos ellos aspectos que en nada comprometen el derecho a la intimidad del funcionario público pues son aspectos de interés público. (En el mismo sentido, los votos 2011-16331 de las 2:30 horas del 29 de noviembre de 2011 y 2013-8279 de las 9:10 horas del 21 de junio de 2013)

8.- La ley N.º 8968 no permanece ajena al mencionado principio de interés público; más bien lo perfila como derrotero y delimitador del derecho de autodeterminación informativa. En efecto, el artículo 8 señala excepciones a la autodeterminación informativa del ciudadano. No siendo óbice para que se suministre a los administrados información de interés público, incluyendo la información salarial de los funcionarios públicos el desempeño laboral y sanciones impuestas a los funcionarios públicos. Res. N° 2015-018809.

9.- Que corresponde, a la Administración, establecer 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, en el cual se establecerán los pasos que deben seguir para cumplir con las tareas señaladas, de conformidad con las reglas previstas en la Ley N° 8968. **Por tanto, se acuerda emitir el presente**

Protocolo de Actuación para el Manejo de Datos Sensibles y de Acceso Restringido de las y los funcionarios activos de la Defensoría de los Habitantes, ex funcionarios(as) y de las y los oferentes que custodia el Departamento de Recursos Humanos

ARTÍCULO 1.- Objetivo. El objetivo del presente protocolo es garantizar que el tratamiento de los datos que constan a las bases de datos físicas y/o electrónicas que custodia el Departamento de Recursos Humanos de la Defensoría de los Habitantes, garanticen el respeto de los derechos a la



autodeterminación informativa o derecho a la protección de los datos personales en relación con la información sensible y de acceso restringido que consta en las mismas, conforme al ordenamiento jurídico.

ARTÍCULO 2.- Ámbito de aplicación. Este protocolo contempla la recopilación, almacenamiento, custodia, acceso, transferencia, rectificación y eliminación de los datos sensibles y de acceso restringido de las y los funcionarios de la Defensoría y oferentes de servicios, que custodia el Departamento de Recursos Humanos. Los datos serán utilizados de acuerdo con el consentimiento de la persona titular y para los fines para los cuales fueron recopilados, salvo norma expresa en contrario.

Artículo 3.- Personas responsables de la protección de datos. Que el personal de Recursos Humanos es el responsable de la recopilación, almacenamiento, acceso, transferencia, rectificación y eliminación de los datos sensibles y de acceso a la base de datos que resguarda dicha información por lo que 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 la normativa que rige esta materia. Por ello, el personal de Recursos Humanos deberá:

- a. Cumplir con la Ley N° 8968, su reglamento y el presente protocolo.
- b. Identificar los documentos que contienen información objeto de protección.
- c. Abstenerse de usar datos sensibles o de acceso restringido para fines distintos a los autorizados.
- d. Guardar confidencialidad respecto de los datos sensibles y de acceso restringido que constan en las bases de datos.
- e. Coordinar en conjunto con la Dirección de Asuntos Jurídicos, lo referente a los procedimientos administrativos, con la intención que exista un resguardo de la información disciplinaria finalizada, en los archivos de esa dirección.

Artículo 4.- Deber de confidencialidad: Se establece la obligación del Departamento de Recursos Humanos el deber de resguardar la confidencialidad de los expedientes del funcionariado de la Defensoría, con ocasión del ejercicio de las facultades dadas por la Ley N° 8968, para ello subdividirá en dos partes el expediente personal de cada funcionario, consignándose en la primera parte toda la información de naturaleza confidencial; y, en la segunda aquella que sea de acceso al público.

El Jefe del Departamento de Recursos Humanos autorizará conforme a la Ley las solicitudes de acceso a dicha información que resulten legítimas y sean hechas por autoridad competente, tanto dentro como fuera de la Defensoría, con base en la ley; y, llevará un control de las personas que accedan a dicha información sobre datos de acceso restringido y sensibles de los funcionarios y funcionarias de la institución (Parte Primera del Expediente Personal). Esta obligación perdurará aún después de finalizada la relación laboral en dicho departamento. Para ello que suscribirá un oficio, en el que se verifique que ha sido notificado de la presente normativa.

Misma obligación recae cuando funcionarios de la institución en razón de sus funciones, accedan a los expedientes y/o información que en ellos conste, salvo la que por su naturaleza sea de interés público.



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 5.- Control Interno para el cumplimiento del presente protocolo. El Departamento de Recursos Humanos deberá establecer mecanismos de control interno con el fin de hacer efectivo el cumplimiento y la aplicación del presente protocolo. 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.

Artículo 6.- Datos que deben protegerse. La información sensible y de acceso restringido protegida por Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de Datos N.º 8968 de 7 de julio de 2011, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N.º 170, del 05 de setiembre del 2011, entre estas correo electrónico personal, dirección física, datos bancarios, historial de créditos, número de telefonía celular, salud, vida sexual, religión, filiación política, foto/imagen, voz, control biomédico, agrupaciones, raza/etnia, opiniones políticas, etc.

Aún sin tener acceso propiamente al expediente personal de un(a) funcionario(a) público(a), cualquier interesado puede solicitar se le indique el tipo de puesto que ocupa, las funciones asignadas a dicho puesto, los requisitos para el puesto y si el funcionario los cumple, información de carácter público, entre otros, todos ellos aspectos que en nada comprometen el derecho a la intimidad del funcionario público, según artículo 8 de la Ley N.º 8968.

Las solicitudes de funcionarios, como la Auditoría Interna en razón de su competencia, se realizarán vía oficio, las cual deberán resolverse por el Defensor/a de los Habitantes.

Queda exenta de este procedimiento la información que se solicite por órdenes judiciales.

ARTÍCULO 7.- Derechos de la persona titular de la información. La persona titular de la información tiene derecho al acceso de sus datos personales que constan en las bases de datos del Departamento de Recursos Humanos, solicitar su rectificación o ceder a terceros su información.

Artículo 8.- Plazo de conservación de la información. La información de las y los funcionarios, así como de las y los exfuncionarios, se conservará de forma permanente.

En relación con la información de las y los oferentes que no han laborado para la Defensoría de los Habitantes, la información, de conformidad con lo que señala el Artículo 4 del Acuerdo N.º 2321 De los procedimientos para realizar nombramientos interinos en plazas vacantes sin ocupante en la Defensoría de los Habitantes se conservará por el plazo de 1 año.

Artículo 9.- Derecho al olvido. La conservación de los datos personales que puedan afectar a su titular, no deberá exceder el plazo de diez años, desde la fecha de terminación del objeto de tratamiento del dato, salvo disposición normativa especial que establezca otro plazo, que por el acuerdo de partes se haya establecido un plazo distinto, que exista una relación continuada entre las partes o que medie interés público para conservar el dato.



Artículo 10.- Procedimiento para solicitar información que custodia el Departamento de Recursos Humanos.

El trámite para presentar la solicitud deberá contener los siguientes elementos:

- a. Presentar la solicitud por escrito de manera física o electrónica idónea, dirigida a la Jefatura de Recursos Humanos.
- b. Describir de manera clara la información requerida.
- c. Si la solicitud del tercero es vaga o imprecisa, el Departamento de Recursos Humanos puede requerir aclaración al peticionario para que subsane o aclare su solicitud dentro del plazo de cinco días hábiles. El plazo de los cinco días hábiles está dado por el 7 inciso b) de la Ley de Regulación del Derecho de Petición.
- d. La persona interesada debe cubrir el costo de la reproducción del documento solicitado en caso de que el mismo conlleve gastos.
- e. El Departamento de Recursos Humanos debe responder la solicitud de información dentro del plazo máximo de 10 días hábiles siguientes a su recepción. Si la solicitud es de naturaleza compleja, se deberá informar al interesado el estado de la gestión, las razones que justifican la demora pudiéndose prorrogar de oficio el plazo máximo para la respuesta definitiva, el cual no podrá superar los cinco días hábiles, de conformidad con el artículo 11 inciso f) de la Ley de Regulación del Derecho de Petición.
- f. Las solicitudes deben ser atendidas de manera objetiva, oportuna y completa.
- g. Si dentro de la información solicitada se observa que hay datos de acceso restringido, el Departamento de Recursos Humanos solicitará autorización al o la funcionario/a titular de los datos, cuando así corresponda. En caso de negativa de ésta, se denegará el acceso a esos datos, por acto motivado.
- h. La información será entregada en las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes o se remitirá a la persona interesada a través de los medios de notificación que ésta hubiera consignado en su solicitud.

Queda exenta de este procedimiento la información que se solicite por órdenes judiciales.

Las solicitudes de información o del expediente personal en razón de su competencia, se realizarán vía oficio, las cuales deberán resolverse por la Jefatura del Departamento, en caso de denegatoria podrá recurrirse en alzada ante el Defensor/a de los Habitantes.

Constará en una bitácora, los datos de las personas que en razón de sus competencias deban acceder al expediente o hayan solicitado información del/de la funcionaria al Departamento de Recursos Humanos. En igual sentido, en cualquier momento, por instrucción del jerarca, se podrá requerir información necesaria, cuando así se requiera.



Artículo 11.- Del Acceso a Áreas Restringidas Queda estrictamente prohibido el acceso de personal no autorizado a las áreas donde se conserven los expedientes con información personal.

En el caso de acceso al expediente por personal ajeno al Departamento de Recursos Humanos, quedará debidamente registrado en una bitácora o en el mismo sistema, a fin de poder sentar las responsabilidades del caso por el eventual mal uso de la información así recibida.

Artículo 12.- Procedimiento sancionatorio. En caso de infracción a las disposiciones de este protocolo o a la Ley de Protección de la Persona frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley N° 8968, el o la Defensora de los Habitantes valorará la imposición de una sanción disciplinaria, previa comprobación de la falta a través de un procedimiento ordinario que se sustanciará conforme las reglas y principios de defensa y debido proceso que contempla la Ley General de la Administración Pública y el Estatuto Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes.

La calificación de las faltas y las sanciones aplicables en cada caso, se regirán por el artículo 28 y siguientes de la Ley N° 8968. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad penal que pudiera corresponder a las personas infractoras.

Artículo 13.- Resolución. Cuando se compruebe que las personas responsables de las bases de datos del Departamento de Recursos Humanos o de Informática (en caso de que el expediente fuese digital) cometan alguna de las faltas contempladas en la Ley N° 8968, el/la Defensor/a de los Habitantes dictará una resolución en la cual se establecerán las medidas que proceda adoptar para que cesen o se corrijan los efectos de la falta. Esta resolución se notificará a la persona responsable de la base de datos, a la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos y Dirección Administrativa y a las personas afectadas, si las hay. La resolución podrá dictarse de oficio o a petición de parte.

Artículo 14. Del Rige. El presente protocolo rige a partir de su comunicación en la Gaceta del Despacho.

Notifíquese: Dado en San José, a las nueve horas del 18 de abril del 2022. Catalina Crespo Sancho, Defensora de los Habitantes de la República.