

## Índice

1. OBJETIVO .....	3
2. ALCANCE.....	3
3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES	3
4. DEFINICIONES .....	3
5. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	4
6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR LA COMPAÑÍA .....	5
6.1 Finalidades generales para el tratamiento de datos personales.....	5
6.2 Respecto a los datos personales de nuestros prospectos, clientes y aliados ...	6
6.2.1 Contenido de la base de datos y forma en que se recopilan los datos.....	7
6.3 Respecto a los datos personales de usuarios finales del servicio de facturación electrónica.....	7
6.4 Respecto a los datos personales de nuestros empleados, ex empleados y candidatos en proceso de selección.....	7
6.4.1 Contenido de la base de datos y forma en que se recopilan los datos.....	8
6.5 Respecto a los datos personales de proveedores.....	8
6.5.1 Contenido de la base de datos y forma en que se recopilan los datos.....	9
7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES .....	9
8. DEBERES DE LA COMPAÑÍA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	10
8.1 Deberes como responsable.....	10
8.2 Deberes como encargado.....	11
9. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS.....	11
9.1 Casos en los que no es necesaria la autorización .....	12
10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	12
10.1 Datos sensibles.....	12
10.1.1 Tratamiento de datos sensibles .....	12
10.1.2 Autorización especial de datos personales sensibles .....	13
10.2 tratamiento de datos personales de niños, niñas y/o adolescentes .....	13
11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS	13
12. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES .....	13
12.1 Procedimiento para la realización de peticiones y consultas .....	14
12.2 Procedimiento para la realización de quejas y reclamos.....	14
13. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA .....	15

14.	ACCIONES GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	15
14.1	Tratamiento de la información .....	16
14.2	Uso de la información.....	16
14.3	Almacenamiento de información .....	17
14.4	Procedimiento de gestión de incidentes con datos personales .....	17
15.	TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES .....	17
16.	LEGISLACIÓN APLICABLE .....	17
17.	VIGENCIA DE LA POLÍTICA.....	17
18.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN .....	18



## 1. OBJETIVO

Establecer los términos, condiciones y finalidades bajo las cuales GuruSoft S.A. efectúa la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y da tratamiento a los datos personales, así como las condiciones de seguridad y confidencialidad de dicha información; además, establecer los procedimientos para que los titulares de los datos puedan ejercer los derechos establecidos bajo las leyes de protección de datos personales.

## 2. ALCANCE

Aplica para todas las bases de datos y/o archivos que contengan datos de carácter personal que sean objeto de tratamiento por parte de GuruSoft S.A. (en adelante, "**LA COMPAÑÍA**").

Estas políticas son de carácter obligatorio para GuruSoft S.A. en calidad de responsable del Tratamiento de datos, así como para los **encargados** que realizan el tratamiento de datos personales por cuenta de GuruSoft S.A. Tanto el responsable como los encargados deben salvaguardar la seguridad de las bases de datos que contengan datos personales y guardar la confidencialidad respecto del Tratamiento.

## 3. IDENTIFICACIÓN DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES

GuruSoft S.A., organización domiciliada en la ciudad de San José – Costa Rica, edificio Oficentro Ejecutivo La Sabana, torre 6, piso 2 oficina 7.

**Correo electrónico:** [habeasdata.cr@guru-soft.com](mailto:habeasdata.cr@guru-soft.com)

**Teléfono:** (+506) 4104-7020

## 4. DEFINICIONES

Con el fin que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, se incluyen las definiciones acordes a la Ley No. 8968 de Julio de 2011:

1. **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.
2. **Datos personales:** Cualquier dato relativo a una persona física identificada o identificable.
3. **Datos personales de acceso restringido:** Los que, aun formando parte de registros de acceso al público, no son de acceso irrestricto por ser de interés solo para su titular o para la Administración Pública.
4. **Datos sensibles:** Información relativa al fuero íntimo de la persona, como por ejemplo los que revelen origen racial, opiniones políticas, convicciones religiosas o espirituales, condición socioeconómica, información biomédica o genética, vida y orientación sexual, entre otros.
5. **Deber de confidencialidad:** obligación de los responsables de bases de datos, personal a su cargo y del personal de la Agencia de protección de Datos de los Habitantes (Prodhab), de guardar la confidencialidad con ocasión del ejercicio de las facultades dadas por la Ley No. 8968 de Julio de 2011, principalmente cuando se acceda a información sobre datos personales y sensibles. Esta obligación perdurará aún después de finalizada la relación con la base de datos.
6. **Interesado:** persona física, titular de los datos que sean objeto del tratamiento automatizado o manual.

7. **Responsable de la base de datos:** persona física o jurídica que administre, gerencie o se encargue de la base de datos, ya sea esta una entidad pública o privada, competente, con arreglo a la ley, para decidir cuál es la finalidad de la base de datos, cuáles categorías de datos de carácter personal deberán registrarse y qué tipo de tratamiento se les aplicarán.
8. **Tratamiento de datos personales:** 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.

## 5. PRINCIPIOS RECTORES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

**LA COMPAÑÍA** aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales indicados en la Ley No. 8968 de Julio de 2011:

### 1. Consentimiento informado:

#### a. Obligación de informar

- i. Cuando se soliciten datos de carácter personal será necesario informar de previo a las personas titulares o a sus representantes, de modo expreso, preciso e inequívoco:
- ii. De la existencia de una base de datos de carácter personal.
- iii. De los fines que se persiguen con la recolección de estos datos.
- iv. De los destinatarios de la información, así como de quiénes podrán consultarla.
- v. Del carácter obligatorio o facultativo de sus respuestas a las preguntas que se le formulen durante la recolección de los datos.
- vi. De tratamiento que se dará a los datos solicitados.
- vii. De las consecuencias de la negativa a suministrar los datos.
- viii. De la posibilidad de ejercer los derechos que le asisten.
- ix. De la identidad y dirección del responsable de la base de datos.

Cuando se utilicen cuestionarios u otros medios para la recolección de datos personales figurarán estas advertencias en forma claramente legible.

- #### b. 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.

### 2. 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.

- #### a. Actualidad:
- Los datos de carácter personal deberán ser actuales. El responsable de la base de datos eliminará los datos que hayan dejado de ser pertinentes o necesarios, en razón de la finalidad para la cual fueron recibidos y registrados. En ningún caso, serán conservados los datos personales que puedan afectar, de cualquier modo, a su titular, una vez transcurridos diez años desde la fecha de ocurrencia de los hechos registrados, salvo disposición normativa especial que disponga

otra cosa. En caso de que sea necesaria su conservación, más allá del plazo estipulado, deberán ser desasociados de su titular.

- b. Veracidad: Los datos de carácter personal deberán ser veraces. La persona responsable de la base de datos está obligado a modificar o suprimir los datos que falten a la verdad. De la misma manera, velará por que los datos sean tratados de manera leal y lícita.
- c. Exactitud: Los datos de carácter personal deberán ser exactos. La persona responsable de la base de datos tomará las medidas necesarias para que los datos inexactos o incompletos, con respecto a los fines para los que fueron recogidos o para los que fueron tratados posteriormente, sean suprimidos o rectificadas.

Si los datos de carácter personal registrados resultan ser inexactos en todo o en parte, o incompletos, serán eliminados o sustituidos de oficio por la persona responsable de la base de datos, por los correspondientes datos rectificadas, actualizados o complementados. Igualmente, serán eliminados si no media el consentimiento informado o está prohibida su recolección.

- d. 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 la ley No. 8968 de Julio de 2011.

Las bases de datos no pueden tener finalidades contrarias a las leyes ni a la moral pública.

## **6. TRATAMIENTO Y FINALIDADES AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES TRATADOS POR LA COMPAÑÍA**

**LA COMPAÑÍA**, actuando en calidad de responsable del tratamiento de datos personales, para el adecuado desarrollo de sus actividades comerciales, así como para el fortalecimiento de sus relaciones con terceros, recolecta, almacena, usa, circula y suprime datos personales correspondientes a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación:

- a. De Clientes Actuales.
- b. De Clientes sin relación comercial vigente.
- c. De Proveedores.
- d. Aliados
- e. De Empleados.
- f. De Exempleados.
- g. De candidatos en proceso de selección.

A continuación, los propósitos o finalidades de tratamiento de datos personales:

### **6.1 FINALIDADES GENERALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

- a. Permitir la participación de los titulares en actividades de mercadeo y promocionales realizados por **LA COMPAÑÍA**.
- b. Evaluar la calidad del servicio, realizar estudios de mercado sobre conductas de consumo de los usuarios y análisis estadísticos de uso interno.
- c. Controlar el acceso a las oficinas de **LA COMPAÑÍA** y establecer medidas de seguridad, incluyendo el establecimiento de zonas video-vigiladas.
- d. Dar respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos que sean realizadas por los titulares y organismos de control y transmitir los datos personales a las

demás autoridades que en virtud de la ley aplicable deban recibir los datos personales.

- e. Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que se la enumeración signifique limitación:
  - a. Empleados y familiares de éstos
  - b. Ex empleados
  - c. Candidatos en proceso de selección
  - d. Clientes
  - e. Proveedores
  - f. Partners
  - g. Acreedores y deudores

Para las finalidades antes mencionadas.

- f. Transferir información recolectada a distintas áreas de **LA COMPAÑÍA** y a sus empresas vinculadas en Costa Rica y en el exterior cuando ello sea necesario para el desarrollo de sus operaciones (recaudo de cartera y cobros administrativos, tesorería, contabilidad, entre otros).
- g. Para la atención de requerimientos judiciales o administrativos y el cumplimiento de mandatos judiciales o legales.
- h. Registrar sus datos personales en los sistemas de información de **LA COMPAÑÍA** y en sus bases de datos comerciales y operativas.
- i. Cualquier otra actividad de naturaleza similar a las anteriormente descritas que sean necesarias para desarrollar el objeto social de **LA COMPAÑÍA**.

## 6.2 RESPECTO A LOS DATOS PERSONALES DE NUESTROS PROSPECTOS, CLIENTES Y ALIADOS

Desarrollar procesos de prestación de servicio, atención al cliente, procesamiento de datos, entre otros, como:

- a. Procesamiento y administración de sus transacciones como cliente, prospecto o aliado de **LA COMPAÑÍA**.
- b. Proporcionar nuestros servicios y productos y dar cumplimiento a las obligaciones contraídas por el titular de los datos personales.
- c. Ofrecer a través de medios propios o juntamente con terceros información de nuevos lanzamientos de productos, servicios, planes, promociones, eventos y/o beneficios.
- d. Información adicional que beneficie la operación, soporte, mantenimientos, actualizaciones, garantía de nuestros productos o servicios en caso de incidentes, inconvenientes, requerimientos o fallas.
- e. Cumplir con la notificación de información de su interés cuando lo haya solicitado, incluyendo la respuesta a sus PQR (peticiones, quejas y reclamos).
- f. Estudiar y almacenar información asociada a solicitudes de alguno de nuestros productos que como cliente o futuro cliente debemos conocer para la relación comercial.
- g. El envío de comunicaciones relacionadas con las actividades comerciales de **LA COMPAÑÍA**, noticias e información útil para nuestra compañía, productos, ofertas, novedades, invitaciones a eventos, ofertas de empleo, propaganda, publicidad y/o encuestas sobre nuestros productos o servicios y/o los productos y servicios de nuestros socios comerciales.
- h. Efectuar actividades de cobranza en relación con obligaciones contraídas por el titular.
- i. Tratamiento de los datos de uso de nuestros productos y/o servicios con fines estadísticos, mercadeo o análisis relacional de información.

- j. Tratamiento de los datos para fines de investigación, innovación mercadeo, conductas de consumo de los usuarios y desarrollo de nuevos productos y/o servicios.
- k. Para la determinación de obligaciones pendientes, la consulta de información financiera e historia crediticia y el reporte a centrales de información de obligaciones incumplidas, respecto de sus deudores;
- l. Otras actividades relacionadas con el objeto social que necesariamente deben utilizar la información o datos personales de clientes, prospectos, o aliados y demás personas relacionadas con alguno(s) de nuestros productos y/o servicios, y/o con nuestra organización.
- m. Exportar esta información al exterior, en caso de que el hosting utilizado no esté localizado en Costa Rica, dentro de los lineamientos legales y aquellos determinados por la entidad de control.

Este tratamiento lo puede realizar La Compañía a través de medios físicos, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS), o a través de cualquier medio análogo y/o digital de comunicación, conocido o por conocer.

#### 6.2.1 CONTENIDO DE LA BASE DE DATOS Y FORMA EN QUE SE RECOPILAN LOS DATOS

Se recopilan datos básicos del representante legal de la empresa cliente incluidos en el RUT (datos públicos) y datos básicos de contacto:

- Razón Social
- Nombre Comercial
- Cédula Jurídica
- Nombre del representante legal
- Identificación y/o pasaporte del representante legal
- Dirección de la empresa
- Dirección física de correo
- Contactos de quien recibe

Estos datos son suministrados de forma voluntaria y directa por los titulares, a través de contacto telefónico, correo electrónico, página web o de forma personal.

#### 6.3 RESPECTO A LOS DATOS PERSONALES DE USUARIOS FINALES DEL SERVICIO DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Gestión tecnológica y almacenamiento, en calidad de Encargados, de facturas de los usuarios del sistema para cumplimiento contractual con nuestras empresas clientes.

Los datos de los usuarios finales son gestionados por las empresas clientes y ellas son quienes tienen su autorización. GuruSoft es ENCARGADO de estos datos.

#### 6.4 RESPECTO A LOS DATOS PERSONALES DE NUESTROS EMPLEADOS, EX EMPLEADOS Y CANDIDATOS EN PROCESO DE SELECCIÓN

Los datos únicamente se recopilan con el fin de gestionar los procesos relacionados con Talento Humano en **LA COMPAÑÍA**:

- a. Administrar y operar, directamente o por conducto de terceros, los procesos de selección y vinculación de personal, incluyendo la evaluación y calificación de los participantes y la verificación de referencias laborales y personales, y la realización de estudios de seguridad.
- b. Control y seguimiento del proceso de contratación.
- c. Soporte y ejecución de los beneficios colectivos derivados de un contrato de trabajo, tales como, pero sin estar limitados a:
  - a. Afiliación y/o actualización en la seguridad social
  - b. pago de nómina



- c. cursos de capacitación y formación
- d. y/o cualquier otro tipo de información relacionada directa e indirectamente al cumplimiento de las obligaciones derivadas de contrato de trabajo, contrato civil o comercial y con la administración del Talento Humano.
- d. Permitir el acceso a la información y datos personales a los auditores o terceros contratados para llevar a cabo procesos de auditoría interna o externa propios de la actividad comercial de la empresa o de las certificaciones que esta adquiera.
- e. Notificar a contactos autorizados en caso de emergencias durante el horario de trabajo o con ocasión del desarrollo del mismo.
- f. Coordinar el desarrollo profesional de los empleados, el acceso de los empleados a los recursos informáticos del empleador y dar soporte para su utilización.
- g. Planificar actividades empresariales.
- h. Consultar y actualizar la información y los datos personales, en cualquier tiempo, con el fin de mantener la veracidad de la información.
- i. Análisis del desempeño laboral
- j. La atención de solicitudes
- k. La generación de certificados y constancias
- l. La realización de actividades de Bienestar Laboral
- m. El levantamiento de registros contables
- n. Los reportes a autoridades de control y vigilancia
- o. La adopción de medidas tendientes a la prevención de actividades ilícitas
- p. Pagar impuestos
- q. Comunicación en caso de ausencia
- r. Y demás finalidades relacionadas con el contrato laboral.

Entre otros fines administrativos y de contacto. El grupo sanguíneo u otra información relacionada con la salud del trabajador, se utiliza en casos de emergencia, o para el reporte ante las entidades del Sistema de Seguridad Social en Salud.

**6.4.1 CONTENIDO DE LA BASE DE DATOS Y FORMA EN QUE SE RECOPILAN LOS DATOS**  
Se recopilan datos de contacto del Titular, datos de estudios, experiencia, en general datos contenidos en la hoja de vida, datos de desempeño laboral, datos necesarios para el pago nómina y parafiscales, entre otros indispensables para el cumplimiento del contrato laboral.

También se recopilan los datos de su núcleo familiar para realizar las afiliaciones que exige la ley, beneficios y actividades de bienestar que brinda **LA COMPAÑÍA**.

El Área de Recursos Humanos recoge la información contenida en esta base de datos del proceso de contratación de personal y de la hoja de vida. Los datos son solicitados a los Titulares a través del Contrato laboral o de prestación de servicios.

#### **6.5 RESPECTO A LOS DATOS PERSONALES DE PROVEEDORES**

La información contenida en esta base de datos tiene por finalidad crear y gestionar al proveedor en los sistemas de información de **LA COMPAÑÍA**.

- a. Llevar a cabo evaluaciones y selección de proveedores potenciales
- b. Cumplimiento de aspectos fiscales y legales con entidades de gobierno y regulatorias.
- c. Establecer relaciones de negocio para adquirir bienes o servicios.
- d. Control y pagos por los bienes y servicios recibidos.
- e. Para hacer el registro en los sistemas de **LA COMPAÑÍA**.



- f. Evaluaciones cualitativas y cuantitativas de los niveles de servicio recibidos de los proveedores.
- g. Comunicación de Políticas y procedimientos asociados a la relación con los proveedores.
- h. Proceso de control y registro contable de las obligaciones contraídas con los proveedores.
- i. Consultas, auditorías y revisiones derivadas de la relación de negocio con el proveedor.
- j. Cualquier otra actividad necesaria para el efectivo cumplimiento de la relación comercial entre el proveedor y **LA COMPAÑÍA**.
- k. Verificación en listas de riesgo.
- l. Enviar reportes a las entidades tributarias, de conformidad con lo dispuesto en la normatividad costarricense.
- m. Contactarlos para efectos de garantías y nuevas contrataciones.

#### 6.5.1 CONTENIDO DE LA BASE DE DATOS Y FORMA EN QUE SE RECOPILAN LOS DATOS Se recopilan datos como:

Razones sociales o nombres de personas naturales

- Nombres
- Información de identificación tributaria y fiscal
- Información bancaria para pagos vía transferencia
- Contactos
- Copia de documentos de soporte de la información tributaria y bancaria.
- Dirección postal, correo electrónico, número de teléfono y/o fax del proveedor
- Información financiera (para los proveedores que aplique)

La información primordialmente se obtiene a través del formato de creación de terceros. En este formato el proveedor autoriza para verificar la información suministrada, reportar, almacenar, actualizar, consultar, procesar, compilar, intercambiar, suministrar, grabar, solicitar y divulgar la información de carácter personal ante cualquier operador, centrales de información del Sector Financiero con fines estadísticos, de control, supervisión, mercadeo, actualización o verificación información.

## 7. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Los titulares de datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de **LA COMPAÑÍA**, tienen los siguientes derechos, los cuales pueden ejercer en cualquier momento:

- a. Conocer los Datos Personales sobre los cuales **LA COMPAÑÍA** está realizando el Tratamiento. De igual manera, el Titular puede solicitar en cualquier momento, que sus datos sean actualizados o rectificadas, por ejemplo, si encuentra que sus datos son parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **LA COMPAÑÍA** para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- c. Ser informado por **LA COMPAÑÍA**, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus Datos Personales.
- d. Presentar ante la Autoridad Competente quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley y las demás normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen.
- e. Solicitar a **LA COMPAÑÍA** la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la

presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y **LA COMPAÑÍA**, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

- f. Acceder de forma gratuita a sus Datos Personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Los derechos de los Titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el titular.
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Además, se podrá suministrar información de los titulares a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial y terceros autorizados por la Ley.

## **8. DEBERES DE LA COMPAÑÍA COMO RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

### **8.1 DEBERES COMO RESPONSABLE**

**LA COMPAÑÍA** como responsable del tratamiento, deberá cumplir con los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c. Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e. Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f. Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada;
- g. Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h. Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley;
- i. Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j. Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley;
- k. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
- l. Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;



- m. Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
- n. Informar a la *Agencia de protección de Datos de los Habitantes (Prodhab)* cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.

## 8.2 DEBERES COMO ENCARGADO

Los encargados del tratamiento, y en el evento en el cual **LA COMPAÑÍA** actúe como encargado, deberán cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- a. Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- c. Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de ley;
- d. Actualizar la información reportada por los responsables del Tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo;
- e. Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley;
- f. Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley y, en especial, para la atención de consultas y reclamos por parte de los Titulares;
- g. Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella;
- h. Informar a la **Agencia de protección de Datos de los Habitantes (Prodhab)** cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares;
- i. Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la **Agencia de protección de Datos de los Habitantes (Prodhab)**.
- j. Verificar que el responsable del Tratamiento tiene la autorización para el tratamiento de datos personales del Titular.

En el evento en que concurran las calidades de Responsable del Tratamiento y Encargado del Tratamiento en la misma persona, le será exigible el cumplimiento de los deberes previstos para cada uno.

## 9. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR DE DATOS

**LA COMPAÑÍA** solicitará autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento, sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por **LA COMPAÑÍA**, tales como:

- a. Por escrito, diligenciando un formato de autorización para el Tratamiento de Datos Personales determinado por **LA COMPAÑÍA**.
- a. De forma oral, a través de una conversación telefónica o en videoconferencia.
- b. Por correo electrónico o mecanismos dispuestos en la página web [www.guru-soft.com](http://www.guru-soft.com) y otros medios.
- c. Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales, como cuando, por

ejemplo, se remite a **LA COMPAÑÍA** una hoja de vida para participar en procesos de selección o cuando se ingresa a las instalaciones a sabiendas de la existencia de sistemas de videovigilancia.

IMPORTANTE: En ningún caso **LA COMPAÑÍA** asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

#### 9.1 CASOS EN LOS QUE NO ES NECESARIA LA AUTORIZACIÓN

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- a. Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- b. Datos de naturaleza pública.
- c. Casos de urgencia médica o sanitaria.
- d. Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e. Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

### 10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

#### 10.1 DATOS SENSIBLES

Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.

##### 10.1.1 TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Se prohíbe el tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a. El titular haya dado su consentimiento explícito a dicho Tratamiento, especificándose claramente sus fines.
- b. El tratamiento es necesario para el cumplimiento de obligaciones y el ejercicio de derechos específicos del responsable del tratamiento o del titular en el ámbito del Derecho laboral y de la seguridad y protección social.
- c. El tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del titular o de otra persona natural, en el supuesto de que el titular no esté capacitado, física o jurídicamente, para dar su consentimiento.
- d. El tratamiento se refiere a datos personales que el titular ha hecho manifiestamente públicos.
- e. El tratamiento se lo realiza por orden de autoridad judicial.
- f. El tratamiento es necesario con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, que debe ser proporcional al objetivo perseguido, respetar en lo esencial el derecho a la protección de datos y establecer medidas adecuadas y específicas para proteger los intereses y derechos fundamentales del titular.
- g. Cuando el tratamiento de los datos de salud se sujete a las disposiciones contenidas en la Ley No. 8968 de Julio de 2011.

Adicionalmente, **LA COMPAÑÍA** tratará los datos sensibles recolectados bajo estándares de seguridad y confidencialidad correspondientes a su naturaleza.

Los datos sensibles biométricos tratados tienen como finalidad la identificación de las personas, la seguridad, el cumplimiento de obligaciones legales y la adecuada prestación de los servicios.



### 10.1.2 AUTORIZACIÓN ESPECIAL DE DATOS PERSONALES SENSIBLES

Es este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, **LA COMPAÑÍA** informará al Titular:

- a. que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- b. cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

### 10.2 TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y/O ADOLESCENTES

El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, siempre que no se trate de datos de naturaleza pública. No obstante, **LA COMPAÑÍA**, procurará reconocer y asegurar la plena vigencia de todos los Derechos Fundamentales y prevalentes de esta población, incluido el hábeas data. El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y/o adolescentes que sean de naturaleza pública cumplirá con los siguientes parámetros y requisitos:

- a. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
- c. Valoración de la opinión del menor cuando este cuente con la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente podrá otorgar la autorización para el Tratamiento, previo ejercicio del derecho del menor de su derecho de ser escuchado, opinión que deberá valorar teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Cabe anotar que los únicos datos de menores de edad a los que **LA COMPAÑÍA** hace tratamiento son los de hijos de los empleados para los fines de coberturas en salud, seguridad social y demás beneficios que establece la ley, así como las actividades que promueve la empresa para el bienestar de sus empleados y sus familias.

## 11. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN A PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Las peticiones, consultas y reclamos formulados por los titulares de Datos Personales bajo Tratamiento de **LA COMPAÑÍA** para ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir datos, o revocar la autorización deberán ser dirigidas a:

- Oficial de Protección de datos personales
  - Dirección: Edificio Oficentro Ejecutivo La Sabana, torre 6, piso 2 oficina 7, San José - Costa Rica.
  - Teléfono: (+506) 4104-7020
  - Correo electrónico: [habeasdata.cr@guru-soft.com](mailto:habeasdata.cr@guru-soft.com)
  - Página web: <https://guru-soft.com/consustas-reclamacion-proteccion-de-datos/>

El rol antes mencionado será el contacto de los titulares de Datos Personales, para todos los efectos previstos en esta Política.

## 12. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de Datos Personales tratados por **LA COMPAÑÍA** tienen derecho a acceder a sus Datos Personales y a los detalles de dicho Tratamiento, así como a rectificarlos y actualizarlos en caso de ser inexactos o a solicitar su eliminación cuando consideren que resulten ser excesivos o innecesarios para las finalidades que justificaron su obtención u oponerse al Tratamiento de los mismos para fines específicos.

Las vías que se han implementado para garantizar el ejercicio de dichos derechos a través de la presentación de la solicitud respectiva son:

Este documento pertenece a GuruSoft. Prohibida su distribución o publicación sin previa autorización. Este documento impreso y sin firmas es un documento no controlado.

Para mayor información visita nuestra web [www.guru-soft.com](http://www.guru-soft.com), o al correo [info@guru-soft.com](mailto:info@guru-soft.com)



- a. Comunicación dirigida a GuruSoft S.A., Oficial de protección de datos personales, Edificio Oficentro Ejecutivo La Sabana, torre 6, piso 2 oficina 7, San José - Costa Rica
- b. Solicitud presentada al correo electrónico: [habeasdata.cr@guru-soft.com](mailto:habeasdata.cr@guru-soft.com)
- c. Solicitud presentada a través del teléfono (+506) 4104-7020
- d. A través del formulario para PQRS de datos personales disponible en nuestra página web: <https://guru-soft.com/consustas-reclamacion-proteccion-de-datos/>

Estos canales podrán ser utilizados por Titulares de datos personales, o terceros autorizados por el Titular para actuar en su nombre, con el objeto de ejercer los siguientes derechos:

#### 12.1 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE PETICIONES Y CONSULTAS

- a. El Titular podrá consultar sus datos personales en cualquier momento. Para tal fin, podrá elevar una solicitud indicando la información que desea conocer, a través de cualquiera de los mecanismos arriba señalados.
- b. El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- c. La consulta y/o petición debe contener como mínimo la siguiente información:
  - a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.
  - b. Identificación del titular y los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.
  - c. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes, para recibir respuesta.
  - d. Una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer el derecho de consulta y/o petición.
- d. Una vez recibida la solicitud **LA COMPAÑÍA** procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas para efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ellos, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.
- e. Si la consulta y/o petición realizada por el Titular del dato resulta incompleta, **LA COMPAÑÍA** requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la consulta y/o petición para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su consulta.
- f. Las peticiones y/o consultas serán atendidas por **LA COMPAÑÍA** en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la misma. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, este hecho se informará al solicitante, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

#### 12.2 PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Cuando el Titular o sus causahabientes consideren que la información tratada por **LA COMPAÑÍA** deba ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando quiera ser revocada, podrán presentar una solicitud ante **LA COMPAÑÍA**, la cual será tramitada bajo las siguientes reglas:



- a. El Titular o sus causahabientes deberán acreditar su identidad, la de su representante, la representación o estipulación a favor de otro o para otro. Cuando la solicitud sea formulada por persona distinta del Titular y no se acredite que la misma actúa en representación de aquél, se tendrá por no presentada.
- b. La solicitud de rectificación, actualización, supresión o revocatoria debe ser presentada a través de los medios habilitados por **LA COMPAÑÍA** indicados en el presente documento y contener, como mínimo, la siguiente información:
  - a. Nombres y apellidos del Titular y/o su representante y/o causahabientes.
  - b. Identificación del titular y los documentos que acrediten la identidad del solicitante y en caso dado, la de su representante con la respectiva autorización.
  - c. Dirección física, electrónica y teléfono de contacto del Titular y/o sus causahabientes o representantes, para recibir respuesta.
  - d. Una descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales el Titular busca ejercer alguno de los derechos y la solicitud concreta.
- c. Una vez recibida la solicitud **LA COMPAÑÍA** procederá a verificar que la solicitud contenga todas las especificaciones requeridas para efectos de poder valorar que el derecho se ejerza por un interesado o por un representante de éste, acreditando con ellos, que se cuenta con la legitimidad legal para hacerlo.
- d. Si la solicitud se presenta incompleta, **LA COMPAÑÍA** deberá requerir al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido de su solicitud.
- e. En caso de que quien reciba la solicitud no sea competente para resolverlo, dará traslado a la Gerencia Operativa de **LA COMPAÑÍA**, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.
- f. Una vez recibida la solicitud, se incluirá en la Base de Datos una leyenda que diga 'reclamo en trámite' y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda deberá mantenerse hasta que ésta sea decidida.
- g. El término máximo para atender esta solicitud será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atenderla dentro de dicho término, se informará al interesado sobre los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 13. INFORMACIÓN OBTENIDA EN FORMA PASIVA

Cuando se utilizan los servicios contenidos dentro de los sitios web de **LA COMPAÑÍA**, ésta podrá recopilar información en forma pasiva a través de tecnologías para el manejo de la información, tales como "cookies", a través de los cuales se recolecta información acerca del hardware y el software del equipo, dirección IP, tipo de explorador, sistema operativo, nombre de dominio, tiempo de acceso y las direcciones de los sitios web de procedencia; mediante el uso de éstas herramientas no se recolectan directamente Datos Personales de los usuarios. También se recopilará información acerca de las páginas que la persona visita con mayor frecuencia en estos sitios web a efectos de conocer sus hábitos de navegación. No obstante, el usuario de los sitios web de **LA COMPAÑÍA** tiene la posibilidad de configurar el funcionamiento de las "cookies", de acuerdo con las opciones de su navegador de internet.

### 14. ACCIONES GENERALES PARA LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



Este documento pertenece a GuruSoft. Prohibida su distribución o publicación sin previa autorización. Este documento impreso y sin firmas es un documento no controlado.

Para mayor información visita nuestra web [www.guru-soft.com](http://www.guru-soft.com), o al correo [info@guru-soft.com](mailto:info@guru-soft.com)



**LA COMPAÑÍA**, proporcionará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento, e informando al titular, lo más pronto posible, cuando los datos hayan sido sustraídos sin autorización o haya indicios suficientes de que su seguridad ha sido vulnerada.

A continuación, se establecen los lineamientos generales aplicados por **LA COMPAÑÍA** con el fin de cumplir con sus obligaciones en cumplimiento de los principios para la administración de datos personales.

Estos lineamientos son complementarios a las políticas, procedimientos o instructivos actualmente existentes e implementados, entre las que se encuentran las políticas de seguridad de la información y en ningún momento pueden reemplazarlas o desconocerlas.

#### 14.1 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Todos los miembros de **LA COMPAÑÍA**, al realizar las actividades propias de su cargo, asumirán las responsabilidades y las obligaciones que se tienen en el manejo adecuado de la información personal, desde su recolección, almacenamiento, uso, circulación y hasta su disposición final.

#### 14.2 USO DE LA INFORMACIÓN

La información de carácter personal contenida en las bases de datos debe ser utilizada y tratada de acuerdo con las finalidades descritas en la presente política.

En caso de que algún área identifique nuevos usos diferentes a los descritos en la presente política de tratamiento de datos personales, deberá informar al Oficial de Protección de Datos Personales, quien evaluará y gestionará, cuando aplique, su inclusión en la presente política.

Igualmente, se deben tomar en consideración los siguientes supuestos:

- a. Cuando un área diferente a la que recolectó inicialmente el dato personal requiera utilizar los datos personales que se han obtenido, lo podrá hacer cuando se cumpla con las finalidades contempladas en la presente política.
- b. Cada área debe garantizar que en las prácticas de reciclaje de documentos físicos no se divulgue información confidencial ni datos personales. Por lo anterior, no se podrán reciclar hojas de vida, ni títulos académicos, ni certificaciones académicas o laborales, ni resultados de exámenes médicos ni ningún documento que contenga información que permita identificar a una persona.
- c. Los colaboradores de **LA COMPAÑÍA** no podrán tomar decisiones que tengan un impacto significativo en la información personal, o que tengan implicaciones legales, con base exclusivamente en la información que arroja el sistema de información, por lo que deberán validar la información a través de otros instrumentos físicos o de manera manual, y, si es necesario, de manera directa por parte del titular del dato, en los casos en que así sea necesario.
- d. Únicamente los colaboradores de **LA COMPAÑÍA** autorizados pueden introducir, modificar o anular los datos contenidos en las bases de datos o documentos objeto de protección. Los permisos de acceso de los usuarios son concedidos por el área de Sistemas, de acuerdo a los perfiles establecidos, los cuales serán previamente definidos por los líderes de los procesos donde se requiera el uso de información personal.

#### 14.3 ALMACENAMIENTO DE INFORMACIÓN

- a. El almacenamiento de la información digital y física se realiza en medios o ambientes que cuentan con adecuados controles para la protección de los datos. Esto involucra controles de seguridad física e informática, tecnológicos y de tipo ambiental en áreas restringidas, en instalaciones propias y/o centros de cómputo o centros documentales gestionados por terceros.

#### 14.4 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENTES CON DATOS PERSONALES

Se entiende por incidencia cualquier anomalía que afecte o pudiera afectar la seguridad de las bases de datos o información contenida en las mismas.

En caso de conocer alguna incidencia ocurrida, el usuario debe comunicarla al Oficial de Protección de Datos que adoptará las medidas oportunas frente al incidente reportado y seguirá el Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la información establecido.

Las incidencias pueden afectar tanto a bases de datos digitales como físicas.

Cuando ocurra una vulneración a la seguridad y protección de datos personales y ésta afecte a los derechos fundamentales y libertades individuales de los titulares, se debe notificar a la *Agencia de protección de Datos de los Habitantes (Prodhab)*.

### 15. TRANSFERENCIA, TRANSMISIÓN Y REVELACIÓN DE DATOS PERSONALES

**LA COMPAÑÍA** podrá transferir y transmitir los datos personales a sus compañías vinculadas a nivel mundial y a terceros con quienes tenga relación operativa que le provean de servicios necesarios para su debida operación. En dichos supuestos, se adoptarán las medidas necesarias para que las personas que tengan acceso a sus datos personales cumplan con la presente Política y con los principios de protección de datos personales y obligaciones establecidas en la Ley.

En todo caso, cuando **LA COMPAÑÍA** desee enviar o transmitir datos a uno o varios Encargados ubicados dentro o fuera del territorio costarricense, establecerá cláusulas contractuales o celebrará un contrato de transmisión de datos personales en el que, entre otros, se pacte lo siguiente:

- a. Los alcances y finalidades del tratamiento.
- b. Las actividades que el Encargado realizará en nombre de **LA COMPAÑÍA**.
- c. Las obligaciones que debe cumplir el Encargado respecto del Titular del dato y **LA COMPAÑÍA**.
- d. El deber del Encargado de tratar los datos de acuerdo con la finalidad autorizada para el mismo y observando los principios establecidos en la Ley costarricense y la presente política.
- e. La obligación del Encargado de proteger adecuadamente los datos personales y las bases de datos, así como de guardar confidencialidad respecto del tratamiento de los datos transmitidos.
- f. Una descripción de las medidas de seguridad concretas que van a ser adoptadas tanto por **LA COMPAÑÍA** como por el Encargado de los datos en su lugar de destino.

### 16. LEGISLACIÓN APLICABLE

Ley No. 8968 de Julio de 2011.

Decreto Ejecutivo N° 37554-JP

### 17. VIGENCIA DE LA POLÍTICA



La Política de tratamiento de datos personales de GuruSoft es efectiva desde el día de su publicación, reemplazando las versiones anteriores de la política que hayan sido publicadas.

La actualización de la Política de tratamiento de datos personales de GuruSoft dependerá de las instrucciones y lineamientos de la Alta Dirección, así como de las normativas emitidas por la *Agencia de protección de Datos de los Habitantes (Prodhab)*.

## **18. LISTA DE DISTRIBUCIÓN**

Público en general.