



**ACUERDO N° 2422**  
**LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**

Con fundamento en los artículos 1, 2, 10 y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 publicada en La Gaceta N° 237 del 10 de diciembre de 1992; 27 y 30 de la Constitución Política, los artículos 4, 65, 91, 102, 103, 129, 217, 272, 285, de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227; artículo 51 del Código Procesal Contencioso Administrativo, Ley N° 8508, artículo 5 de la Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, N.º 8220, artículos 26, 27, 29 y 32 del Reglamento a la Ley N.º. 8220, dado por Decreto 37045 MP-MEIC, artículo 3 y 6 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, N°8454, el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, N°7494, artículo 16 de la Ley General de Control Interno, artículos 1, 3, 8, 9 incisos a), e) y f), 10, 11, 12 incisos a), c) y e), 20, 21, 22, 54 párrafo primero y 56 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 3, 4 y 6 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes que es Acuerdo N° 528-DH del 11 de mayo de 2001.

**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 multiplicidad y complejidad de las funciones que corresponden a la Defensoría de los Habitantes (DHR), tornan necesario dirigir el adecuado ejercicio de la gestión sustantiva que permitan atender asuntos institucionales con agilidad, celeridad y eficiencia.
- 4.- Que dentro de esa redefinición de funciones se consideró fundamental el sometimiento de la actividad administrativa a: *"... los principios tradicionales, conocidos como Lois de Rolland y consagrados en el artículo 4 de la Ley General de Administración Pública, actúan como elemento unificador de la noción: igualdad, continuidad y adaptación constante; a los que se agregan los principios de transparencia, neutralidad, especialidad, derecho de participación del usuario en su gestión; calidad, rapidez, tarificación por costos, responsabilidad, etc..."*. (Dictamen número C-293-2006 de fecha 20 de julio de 2006, emanado por la Procuraduría General de la República).
- 5.- Que las certificaciones, son conocidas como el procedimiento mediante el cual los funcionarios autorizados dan fe de la autenticidad de los documentos producidos o recibidos por la DHR en el ejercicio de sus funciones, mismas que se almacenan en diferentes soportes y se custodian en los archivos de gestión de los departamentos, direcciones o en el Archivo Central.

6.- Que la Constitución Política de la República de Costa Rica, garantiza en los artículos 27 y 30 la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución; así como el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público, quedando a salvo los secretos de Estado.

7.- Que el artículo 129 de la Ley General de la Administración Pública, indica que el acto deberá dictarse por el órgano competente y el servidor regularmente designado al momento de dictarlo, previo cumplimiento de todos los trámites sustanciales previstos al efecto y de requisitos indispensables para el ejercicio de la competencia.

8.- Que el artículo 217 de la Ley General de la Administración Pública (LGAP) establece que las partes tienen derecho a conocer el expediente, con las limitaciones que impone esa propia ley, y alegar sobre lo actuado para hacer valer sus derechos o intereses, antes de la decisión o resolución final de la administración. En igual concatenación, el artículo 272 establece que los participantes, sus representantes, y cualquier abogado, tendrán derecho en cualquier fase del procedimiento a examinar, leer y copiar cualquier pieza del expediente, así como a pedir certificación de la misma, con las salvedades que indica el artículo siguiente. Además, establece que el costo de las copias y certificaciones será de cuenta del solicitante.

9.- Que el artículo 296 de la LGAP señala que en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de presentación y que en incumplimiento de lo anterior dará lugar a la responsabilidad del funcionario.

10.- Que el artículo 51 del Código Procesal Contencioso Administrativo, Ley N° 8508, indica que el expediente administrativo deberá aportarse, cuando así corresponda jurídicamente, mediante copia certificada, debidamente identificado, foliado, completo y en estricto orden cronológico y la Administración conservará el expediente original. Asimismo, en la certificación del expediente administrativo deberá consignarse que corresponde a la totalidad de las piezas y los documentos que lo componen a la fecha de su expedición.

11.- Que el artículo 5 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N.º 8220, establece la obligación de todo funcionario, entidad u órgano público de proveerle al administrado, información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para la rastreabilidad y el control de los documentos al presentarse por primera vez ante cualquier entidad u órgano público, se creará un expediente numerado y foliado.

12.- Que los artículos 26, 27 y 29 del Reglamento a la Ley N°8220, dado por Decreto 37045 MP-MEIC, disponen que ante la administración pública el interesado únicamente deberá presentar la información, documentos y requisitos normativos, económicos y técnicos previamente señalados en las leyes, decretos ejecutivos o reglamentos debidamente publicados en el Diario Oficial La Gaceta; que los órganos y entidades de la administración deben ofrecer a los ciudadanos



información completa, oportuna y veraz en relación con los trámites que se realicen y que deberán presentar una sola vez, la información que requieran para la resolución de sus trámites.

13.- Que el artículo 32 del Reglamento a la Ley N.º 8220, establece que la administración pública guardará y respetará el orden riguroso de tramitación en los asuntos de la misma naturaleza, de conformidad con su fecha de ingreso. La alteración del orden del expediente, solo podrá realizarse cuando exista causa debidamente motivada, de la cual debe quedar constancia en el expediente.

14.- Que el artículo 3 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, N° 8454, reconoce la equivalencia funcional de los documentos electrónicos, respecto a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos; siempre y cuando cumplan con los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular. En igual sentido el artículo 6 de la citada norma, establece que cuando legalmente se requiera que un documento sea conservado para futura referencia, se podrá optar por hacerlo en soporte electrónico, siempre que se apliquen las medidas de seguridad necesarias, para garantizar su inalterabilidad, se posibilite su acceso o consulta posterior y se preserve, además, la información relativa a su origen y otras características básicas.

15.- Que el artículo 11 del Reglamento a la Ley de Contratación Administrativa, N.º 7494, dado por Decreto N°33411-H señala que la decisión inicial dará apertura al expediente electrónico de la contratación que estará disponible en el SICOP; dicho expediente deberá contener la totalidad de las actuaciones desarrolladas tanto por la Administración contratante como por los demás participantes.

16.- 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.

17.- 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.

18.- 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.

19.- 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 para el manejo y emisión de certificaciones requeridas a la Defensoría de los Habitantes de la República (DHR)**

**ARTÍCULO 1.- Objetivo.** El objetivo del presente mecanismo es garantizar la adecuada atención de las solicitudes de certificación física o electrónica, que la Defensoría de los Habitantes de la República, tiene el deber de entregar al interesado/a, así como, legitimar la fidelidad de los documentos en su poder, archivo o de la información contenida en sus sistemas informáticos, cuando así se le solicite.

Lo descrito, en respeto absoluto 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 regula el procedimiento de certificación de la información existente en la Defensoría de los Habitantes a toda persona interesada (física o jurídica) externa a la institución y a todo funcionario/a o institución pública; asimismo, a todo funcionariado interno, que plantee el acceso a información legítima de su interés.

**ARTÍCULO 3.- Potestad de entregar información y emitir una certificación.** La entrega de la información física o electrónica solicitada, así como su correspondiente certificación escrita, será una atribución de las diferentes dependencias oficinas, departamentos y direcciones que componen la estructura funcional de la Defensoría de los Habitantes, según la información que se esté solicitando y el sitio donde se encuentra la documentación, resguardada.

**ARTÍCULO 4.- Personas responsables.** La responsabilidad, protección de información sensible, y valoración, para la emisión de entrega documental y la respectiva certificación, recae sobre el personal encargado de la recepción, registro, manipulación, entrega y gestión profesional, que presta su servicio laboral en la Oficina, Departamento o Dirección, donde se encuentre actualmente ubicado el folio o expediente administrativo, con la debida atención y fiscalización del superior inmediato.

**ARTÍCULO 5.- Protocolo de actuación:** La solicitud planteada por el/la gestionante se trasladará al/la personal profesional a cargo del manejo y administración del expediente para su certificación; una vez remitida la solicitud, el superior jerárquico de la oficina, departamento o dirección, firmarán en conjunto con el personal subalterno, para que ulteriormente la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Defensoría de los Habitantes, acredite que ambas firmas corresponden a los funcionarios institucionales. Esto en relación con los expedientes que se encuentren activos.



En el caso de los expedientes que se encuentren archivados, la certificación deberá ser efectuada por el Departamento de Archivo y Correspondencia de la Defensoría de los Habitantes.

En relación con los expedientes personales, donde se encuentra información del funcionariado que labora o laboró en la Defensoría de los Habitantes, corresponderá al Jefe/a del Departamento de Recursos Humanos, emitir la certificación correspondiente, con base en la información contenida en el expediente actualizado y habilitado para cada funcionario/a actual o anterior.

En atención de la información electrónica registrada en sitios electrónicos, que sea requerida a la Defensoría de los Habitantes, compete al Jefe/a del Departamento Tecnologías de la Información, confeccionar la certificación respectiva, con base en la información contenida en las bases de datos.

Se reservará a la Dirección de Asuntos Jurídicos, confeccionar la constancia de validez de la rúbrica, que fue colocada previamente, por el funcionario/a titular/es y delegado/s que les corresponda realizar la actividad certificadora.

**ARTÍCULO 6.- Plazo para emitir la certificación.** El plazo máximo perentorio, para entregar una certificación solicitada, es de 5 días hábiles a partir de su recepción en la plataforma de recepción de documentos.

Cuando el requerimiento de información sea requerido por el Tribunal Suprema de Elecciones, Contraloría General de la República, Procuraduría General de la República, autoridad administrativa o algún despacho judicial, que establezca un plazo distinto, se tomará como plazo máximo el ahí señalado, para lo cual será necesario tener en cuenta las provisiones de tiempo y coordinación del caso.

En aquellas ocasiones que la División de Asuntos Jurídicos (DAJ) o el Despacho del/la Jerarca institucional, tengan urgencia de una certificación, se brindará la atención prioritaria, otorgándose la certificación en el plazo requerido.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE EN LA GACETA DEL DESPACHO.** Dado en la Ciudad de San José, a las nueve horas del 10 de marzo del dos mil veintidós. **CATALINA CRESPO SANCHO. DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA.**