

## ACUERDO N° DH-A-2669-2023

### LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

Con fundamento en los artículos 1, 2 y 20 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; los artículos 1, 3, 8, 9 incisos a), b), d) y e), 21 párrafo primero, 48, 63 y 66 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; los artículos 4, 6, 7, 13, y 28 del Estatuto Autónomo de Organización de la Defensoría de los Habitantes de la República, emitido mediante Acuerdo N° 528-DH del 9 de mayo de 2011, los artículos 4, 6, 10, 11, 13, 101, 102 incisos a), b) y e), 107 párrafo primero, 113, 271 y 272 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 de 2 de mayo de 1978;

### CONSIDERANDO

- I. Que es responsabilidad intrínseca a los puestos de Jerarquía, la potestad de organizar el funcionamiento institucional, para optimizar el uso de los recursos, el ambiente de control interno, la dirección, cobertura, petición y acceso a la información, cumplimiento de los plazos legales y una adecuada distribución de las funciones asignadas a las personas colaboradoras de la institución, para lograr la consecución de los objetivos y fines institucionales.
- II. Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 incisos a) y d) del Reglamento a la Ley de la Defensoría de los Habitantes, Decreto N° 22266 del 15 de junio de 1993, corresponde al Defensor o Defensora dictar los lineamientos de políticas, estrategias y acciones a seguir para el logro de los objetivos del órgano, así como dirigir y coordinar el funcionamiento de la institución.
- III. Que en el artículo 271 de la Ley General de la Administración Pública se establece: "*La administración deberá conformar un expediente administrativo, que contendrá los documentos físicos y/o digitales que motivaron el dictado o la emisión del acto administrativo*".
- IV. Que en el artículo 48 del Reglamento a la Ley de la Defensoría, emitido mediante Decreto Ejecutivo N° 22266 del 15 de junio de 1993, se regula lo referente a la apertura de expedientes administrativos, indicando en el apartado final de dicho numeral lo siguiente: "*...Para el levantamiento de expedientes, el Defensor de los Habitantes de la República podrá valerse de todos los medios electrónicos e informáticos disponibles*".
- V. Que la Ley General de Control Interno N° 8292, establece en el artículo 16, la obligación de los jefes y titulares subordinados de contar con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión de documentos institucional que permita controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización en el desarrollo de sus actividades, para lo cual deberán contemplarse las bases de datos corporativas y las demás aplicaciones informáticas, reconociéndoseles como importantes fuentes de la información registrada.

- VI. Que la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Ley N° 8454, reconoce en su artículo 3 la equivalencia funcional de los documentos electrónicos, respecto a los físicos; siempre y cuando cumplan con los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular. Asimismo, en el artículo 5 establece la validez del uso de documentos electrónicos en la tramitación, gestión y conservación de expedientes administrativos.
- VII. Que la citada Ley de Certificados y Firmas Digitales establece en su artículo 6, 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. En lo que respecta al Estado y sus instituciones, establece esa disposición que se aplicará la Ley del Sistema Nacional de Archivos, N° 7202, de 24 de octubre de 1990 y que la Dirección General del Archivo Nacional dictará las regulaciones necesarias para asegurar la gestión debida y conservación de los documentos, mensajes o archivos electrónicos.
- VIII. Que la Defensoría de los Habitantes cuenta con un Sistema de Gestión Documental (SOL) que permite el registro y almacenamiento digital de todas las actividades y gestiones realizadas por la institución, documentos generados y recibidos a partir del trámite de las quejas, denuncias y Registros de Intervención vinculados al proceso de defensa de derechos (pruebas y escritos aportados por los y las habitantes, así como la relacionada con todos los actos, solicitudes de información, actas, inspecciones y en general, todas las gestiones que realizan las unidades de trabajo vinculadas con la función de defensa y que deben quedar asentadas en los expedientes conformados a partir de cada registro de intervención). A dicho Sistema se refiere el artículo 6 inciso zii) del Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes definiéndolo de la siguiente forma: *"es la plataforma informática que utiliza la Defensoría para almacenar, registrar, asignar, tramitar y procesar información relacionada con el proceso de defensa de derechos"*.
- IX. Que el artículo 60 del Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes establece que *"... Una vez aprobado el cierre de la Intervención por el o la Directora o el o la Jerarca de la Institución en la etapa de investigación o de seguimiento, según sea el caso, la persona profesional de defensa, bajo la supervisión del o la Directora, verificará para proceder a su archivo que los oficios emitidos por la Defensoría hayan sido notificados a las partes involucradas, que el plazo de reconsideración haya vencido, **que el expediente físico esté debidamente completo, ordenado, foliado** y respaldado digitalmente en el SOL"*. (El destacado no es del original)
- X. Que el uso de las más modernas herramientas tecnológicas en la gestión documental en la Defensoría de los Habitantes es una prioridad institucional, por lo que contar con un expediente digital que responda a las demandas de las y los habitantes y que cumpla con los requerimientos de seguridad, accesibilidad, confidencialidad e integridad de la información y su conservación a futuro, es una de las aspiraciones en el corto y mediano plazo, tal y como se incorporó claramente en el Plan Estratégico Institucional 2024-2028 (objetivo 3, meta 3.1.3).

- XI. Que la [Política Nacional de Producción y Consumo Sostenibles](#) establece que *"... los Programas de Gestión Ambiental Institucional–PGAI (Decreto Ejecutivo 36499) las instituciones deben implementar, a lo interno de sus dependencias, sistemas de gestión ambiental dirigidos al ahorro y uso ambientalmente eficiente de insumos y recursos (papel, materiales, agua, electricidad, combustibles, sustancias químicas, entre otros)...<sup>1</sup>* ; así como la gestión integral de residuos, aguas residuales, emisiones atmosféricas, ruido, entre otros. En este contexto las instituciones deben implementar medidas para incentivar cambios de conducta en sus funcionarios y funcionarias, así como la incorporación de criterios de sostenibilidad en sus adquisiciones.
- XII. Que la Defensoría de los Habitantes cuenta con el Programa de Gestión Ambiental Institucional (2020) en el que la institución se comprometió a *"Implementar acciones de prevención y mitigación de los impactos ambientales propios de su acción cotidiana"*, estableciendo principios aplicables al quehacer institucional como el principio preventivo, de mejora continua y de formación continua del personal.
- XIII. Que mediante oficio [DH-DAD-0719-2023.pdf](#) del 25 de julio del 2023, la Dirección Administrativa de la Defensoría de los Habitantes informó al Despacho de la señora Defensora los gastos correspondientes al rubro de impresiones en la Defensoría durante los años 2021, 2022, y al mes de julio del 2023 y que se detalla en la siguiente tabla:

<b>Año</b>	<b>Papel Bond</b>	<b>Tóner, tintas, insumos.</b>	<b>Total de costos</b>
<b>2021</b>	₡1,473,842.58	₡6,518,035.25	₡7,991,877.83
<b>2022</b>	₡2,261,929.55	₡7,359,566.83	₡9,621,496.38
<b>2023</b>	₡723,789.30	₡2,614,111.08	₡3,337,900.38

Asimismo, indicó que anualmente la Defensoría debe destinar la suma de \$18.000 para el pago de alquiler de bodegas para resguardar todos los expedientes físicos que se crean en la Institución.

- XIV. Que a partir del oficio DH-DAD-0719-2023 del 25 de julio de 2023, el Despacho de la Defensora de los Habitantes, en coordinación con la Dirección Administrativa, la Dirección Jurídica y el Departamento de Tecnologías de la Información, procedió a evaluar las alternativas existentes para atender de forma oportuna, eficiente y transparente, la situación expuesta sobre la cantidad de recursos financieros que se destinan para la impresión y gestión de los expedientes físicos correspondientes a los registros de intervención que se atienden en la institución, a fin de recabar mayor información y determinar eventuales formas de generar un uso eficiente del recurso público, salvaguardando el derecho de acceso a la información de las y los habitantes.

<sup>1</sup> Política Nacional de Producción y Consumo Sostenibles 2018-2030. Página 38.

[http://www.digeca.go.cr/sites/default/files/documentos/politica\\_nacional\\_de\\_produccion\\_y\\_consumo\\_sostenibles.pdf](http://www.digeca.go.cr/sites/default/files/documentos/politica_nacional_de_produccion_y_consumo_sostenibles.pdf)

- XV. Que a partir de la información recabada en la institución, fue posible determinar que durante el año 2022 y lo correspondiente al mes de octubre del 2023, la cantidad de expedientes impresos solicitados, certificados o no, fueron los siguientes:

Año	Cantidad de expedientes solicitados
2022	17
2023	40 <sup>2</sup>

- XVI. Que según el Acuerdo N° 2096, a las personas profesionales a cargo de la tramitación técnica y especializada de los registros de intervención dentro del proceso de defensa de derechos y seguimiento, se les asignó la responsabilidad de mantener todos los expedientes impresos, completos y debidamente foliados (incluidas gestiones realizadas como llamadas telefónicas, giras, correos electrónicos, entre otros) lo que, desde un análisis administrativo de costos, representa una alta inversión de recursos institucionales, incluyendo una cantidad excesiva de horas y días destinado a esa labor operativa, con poco o nulo valor público, ya que únicamente se realiza para que todos los documentos se archiven de forma física, actividad que puede sustituirse con los adecuados archivos digitales, máxime si la Defensoría ha iniciado el proceso hacia la implementación del expediente digital.
- XVII. Que mediante oficio N° DH-DTI-1149-2023, de 29 de noviembre de 2023, el Jefe del Departamento de Informática, señor Hugo Escalante Sandí, provee asesoría técnica a la Defensora de los Habitantes, señora Angie Cruickshank Lambert, a los efectos del presente Acuerdo, relativa a la confiabilidad y seguridad de la información que se respalda en el SOL señalando en síntesis lo siguiente: *"... Desde el año 2000 la institución cuenta con un sistema de gestión documental, que ha experimentado mejoras constantes, en función de los requerimientos que han surgido en el tiempo... En todo este tiempo, la institución ha tenido la capacidad tecnológica y los mecanismos de seguridad correspondientes, para asegurar la integridad y accesibilidad de la información, sostenible en el tiempo. Se cuenta con contenedores de expedientes, agrupados anualmente... Es decir, podemos acceder veintitrés años después, a los expedientes que se tramitaron en el año 2000, lo que demuestra la integridad y accesibilidad sostenible en el tiempo, indicada anteriormente... Como proyectos de mejora continua se tiene el plan de migrar todos los servidores físicos con que cuenta la institución, a contenedores virtuales en la nube, plan que se incluirá en el anteproyecto de presupuesto para 2025..."*
- XVIII. Que es necesario disponer claramente el tratamiento que, a partir de la emisión del presente Acuerdo, se le dará a los documentos físicos originales que se presentan en la Sede Central de la Defensoría o en sus diferentes Sedes Regionales (denuncias, documentos probatorios que aportan las y los habitantes) así como los oficios DHR que la institución dirige a

<sup>2</sup> En la cantidad de solicitudes del año 2023, es importante señalar que solamente 19 corresponden a distintos habitantes y las restantes 21 solicitudes de expedientes, fueron requeridas por un único habitante.

habitantes a través de correo postal y los comprobantes de devoluciones que ocasionalmente remite Correos de Costa Rica a la DHR por notificación fallida.

**Por tanto,  
ACUERDA:**

**Emitir los siguientes lineamientos para la entrega de expedientes en formato digital o impreso correspondientes a registros de intervenciones**

**PRIMERO.-** Se dispone que los expedientes que corresponden a los registros de intervención que se tramitan en la Defensoría de los Habitantes, únicamente serán impresos a solicitud de la persona interesada o de la autoridad correspondiente, siendo que toda la información que se incorpora en dichos registros se encuentra debidamente respaldada en el sistema de gestión documental institucional (SOL).

Las solicitudes de documentación deberán tramitarse conforme lo dispuesto en el Acuerdo N° 2269 de fecha 6 de enero de 2020, Lineamientos para el manejo de datos personales contenidos en la documentación de la Defensoría de los Habitantes.

Las solicitudes de certificación se continuarán tramitando conforme lo dispuesto en el Acuerdo N° 2422 de fecha 10 de marzo de 2022.

Las solicitudes de documentación física por parte de habitantes deberán atenderse conforme lo dispuesto en el artículo 4 del Acuerdo 292 de fecha 16 de marzo de 1998, Reglamento para uso del servicio de fotocopiado de la Defensoría de los Habitantes de la República.

**SEGUNDO.-** La atención de las solicitudes de documentación relativa a registros de intervención que se tramitan en la Defensoría de los Habitantes se gestionará de la siguiente manera:

**a) Solicitudes de copia simple de documentos digitales o expediente completo en formato digital:** Cuando la solicitud se refiera a un documento digital que forme parte del trámite de algún registro de intervención, o a un expediente completo, dicha solicitud deberá atenderla la persona funcionaria a cargo del trámite para que le facilite el documento o el expediente, ya sea por correo electrónico o que se le grabe en algún dispositivo electrónico que deberá aportar la persona habitante. En caso que el expediente se encuentre en estado archivado, la solicitud deberá tramitarse en el Departamento de Archivo y Correspondencia, en coordinación con la unidad donde se gestionó el caso. Para la atención de estas solicitudes, deberá procederse con la entrega o envío del documento o expediente como se ha venido gestionando hasta la fecha.

**b) Atención de solicitudes de archivos impresos (documentos) específicos que forman parte del expediente, o de expediente completo en formato impreso, certificados o no:** Cuando la solicitud se refiera a uno o algunos de los documentos impresos pertenecientes a un registro de intervención, o a un expediente completo, dicha solicitud deberá atenderla la persona

funcionaria a cargo del trámite para que le facilite la información. Cuando el expediente se encuentre en estado archivado, la solicitud deberá tramitarse en el Departamento de Archivo y Correspondencia, en coordinación con la unidad donde se gestionó el caso. Para la atención de estas solicitudes, deberá procederse con la entrega o envío del documento o expediente como se ha venido gestionando hasta la fecha.

**TERCERO.-** Para la gestión de los documentos originales físicos que se presentan en la Sede Central de la Defensoría a través de la Ventanilla Única o en la Dirección de Admisión (denuncias, documentos probatorios que aportan las y los habitantes, entre otros), se seguirá el siguiente procedimiento:

i) Se continuará realizando el proceso de escaneo por parte del Departamento de Archivo y Correspondencia como se ha efectuado hasta la fecha.

ii) Al recibir los originales, se le notificará a persona habitante -al medio que éste hubiera consignado- que deberán venir a recoger los originales, informar que éstos serán conservados por 6 meses y en caso de no retiro, serán destruidos.

iii) En el caso de los documentos que no son retirados por las personas habitantes en el plazo indicado en el inciso anterior, el Archivo Central elaborará un Acta de Eliminación de los documentos, de acuerdo con la Ley, No 7202 del 24 de Octubre de 1990, que establece esta normativa para las instituciones públicas.

El personal de las Sedes Regionales deberá seguir este mismo procedimiento de escaneo y de notificación a la persona habitante para retirar los originales cuando les sean presentados documentos físicos originales. En caso del no retiro de esos documentos en el plazo establecido en el presente artículo, las Sedes Regionales procederán con la elaboración del Acta de Eliminación de Documentos.

**CUARTO.-** Respecto a los oficios DHR que la institución remite a habitantes -entre éstos privados de libertad- por carta, a través del correo postal, el Departamento de Archivo y Correspondencia no imprimirá más la copia del DHR donde históricamente ha consignado manualmente la fecha de envío del documento a Correos de Costa Rica. En su lugar, será responsabilidad de dicho Departamento, registrar en el SOL, en cada expediente del Registro de Intervención, los datos que permitan demostrar el envío a Correos de Costa Rica.

En aquellos supuestos en que Correos de Costa Rica devuelva el oficio DHR por notificación fallida (imposibilidad de localizar a la persona, no se encontró el domicilio, etc.), el sobre donde dicha empresa consigna las razones que hubieran imposibilitado el acto de notificación ya no se conservará más ni se remitirá a las Áreas de Defensa. En su lugar, será responsabilidad del Departamento de Archivo y Correspondencia en la Sede Central o de las Sedes Regionales, según sea el caso, escanear dicho comprobante y subir el archivo al respectivo expediente en la plataforma del SOL.

**QUINTO.-** Se reforma el artículo 60 del Reglamento para la atención, trámite y registro de las quejas, reclamos y consultas de las y los habitantes, emitido mediante Acuerdo N° 2268, para que se lea de la siguiente manera:

## **Artículo 60.- Archivo de las Solicitudes de Intervención**

Una vez aprobado el cierre de la Intervención por el o la Directora o el o la Jearca de la Institución en la etapa de investigación o de seguimiento, según sea el caso, la persona profesional de defensa, bajo la supervisión del o la Directora, verificará para poder proceder a su archivo, que los oficios emitidos por la Defensoría hayan sido notificados a las partes involucradas, que el plazo de reconsideración haya vencido y que toda la documentación gestionada en el registro de intervención conste en el SOL.

**SEXTO.-** Se instruye a la Dirección de Asuntos Jurídicos para que en el plazo de tres meses a partir de la publicación del presente Acuerdo, proceda a revisar toda la normativa interna y recomiende las modificaciones correspondientes, incluido el proceso de emisión de expedientes certificados.

**SÉTIMO.-** Se instruye al Departamento de Tecnologías de la Información para que en el plazo de tres meses elabore una herramienta en el sistema SOL que contribuya con las personas funcionarias en el proceso de atención de solicitudes de expedientes.

Además, se proveerá de una suscripción de software que permitirá realizar el ocultamiento de los datos sensibles en archivos PDF cuando se requiera, como parte del proceso de conformación del expediente digital. La suscripción podrá ser utilizada por las distintas áreas de defensa y el Archivo Central sin tener que depender del Departamento de Tecnologías de la Información para el ocultamiento digital de esta información.

Se deberá permitir además la posibilidad de incorporar las certificaciones realizadas y los expedientes digitales ya certificados, así como la posibilidad de realizar estadísticas del número de solicitudes certificadas realizadas en forma mensual y anual.

Asimismo, dicho Departamento deberá aplicar y actualizar, según las posibilidades institucionales, los protocolos de seguridad y de respaldo de toda la información del SOL asociada a los Registros de Intervención de los procesos de defensa de la institución, con el propósito de garantizar su integridad, seguridad y accesibilidad ágil y oportuna.

Durante el primer semestre del 2024 el Despacho, en coordinación con las áreas correspondientes, evaluará la adopción de esta medida con el propósito de valorar la adopción de decisiones a futuro.

**Comuníquese y publíquese.** Dado en San José, a las once horas con cuarenta y cinco minutos del día 18 de diciembre del 2023. **Angie Cruickshank Lambert. Defensora de los Habitantes de la República.**