



## Acuerdo N°2324

**LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**, a las ocho horas del día tres de marzo del dos mil veintiuno.

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 101, 102 y 103 inciso 1) de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 02 de mayo de 1978; artículos 1°, 2° inciso c), 10, 12 y 16 de la Ley General de Control Interno, Ley N° 8292 del 31 de julio de 2002; artículos 2° y 11 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 del 17 de noviembre de 1992; Artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, artículo 26 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 2 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículo 24, Convención Americana sobre Derechos Humanos, Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, numeral 24 y 30 de la Constitución Política de la República de Costa Rica, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su reglamento,

**Único:** Sirva de antecedente al presente acuerdo, la Resolución N° 2020017663, de la Sala Constitucional, que establece entre sus considerandos que *"la Defensoría de los Habitantes no ha adoptado medidas efectivas y permanentes a fin de garantizar que el recurrente, persona no vidente, tenga pleno acceso a la información del expediente en el que se tramita su denuncia o reclamación, pues los informes que rinden las instituciones públicas que demanda, no constan en formato de audio, a fin de que el tutelado pueda acceder a ellos, como lo hace el resto de los administrados". "Al respecto, - continúa la Sala- debe tenerse en cuenta que la obligación de garantizar que las personas con discapacidad tengan acceso a la información en un formato accesible recae sobre todas las instituciones del Estado por igual, por lo que, la Defensoría bien podría prevenir que el informe o contestación sea remitida, tanto en el formato habitual, como en el que resulte accesible para la persona reclamante, si se trata de una persona con discapacidad - en este caso en formato de audio-".*

A partir de lo señalado por la Sala Constitucional se emite el presente:

### **Protocolo para garantizar accesibilidad a los expedientes a personas no videntes en la Defensoría de los Habitantes**

**Objetivo:** Garantizar el derecho de las personas no videntes, no solo al acceso de las resoluciones, sino de todos los documentos que conforman el expediente administrativo, en cumplimiento de lo señalado por la Sala Constitucional en la Resolución N° 2020017663.

**Primero.-** Al momento de registrar una RI en el sistema SOL, interpuesta por una persona no vidente, el/la funcionaria a cargo deberá recordar al habitante su derecho de recibir notificaciones, así como copia de los documentos que conforman el mismo a través de un correo o mensaje SMS en el formato en audio que previamente ésta defina.

En caso de que el/la habitante no cuente con ninguno de estos medios para recepción de las notificaciones, se le brindará la posibilidad de designar el medio de notificación de una tercera persona de su designación, para la recepción de la documentación, así como la autorización de acceso al expediente.



**Segundo.-** En todo expediente que una de las partes sea una persona no vidente, a efectos de cumplir con lo que señala la Sala Constitucional en la Resolución N° 2020017663, en relación con la obligación de que los informes rendidos por las instituciones se encuentren de forma accesible al habitantes, se deberá incluir en todo Oficio de Solicitud de informe que emita la Defensoría de los Habitantes, la obligación de la institución receptora de rendir el informe en el formato de audio previamente definido por el/la habitante. En ese sentido, será responsabilidad del funcionario/a a cargo de la tramitación del expediente incluir en el formulario de solicitud de informe la siguiente leyenda:

*"De conformidad la Resolución N° 2020017663, del dieciocho de setiembre de dos mil veinte, de la Sala Constitucional y con el fin de de garantizar que las personas con discapacidad visual tengan acceso a la información en un formato accesible, se le previene que el informe o contestación deberá ser remitida, tanto en el formato habitual –es decir por escrito-, como en el que resulte accesible para la persona reclamante, el cual, fue previamente definido por ésta"*

**Tercero.-** En el caso de que existan informes anteriores a la entrada en vigencia del presente protocolo, pendientes de notificación al habitante, el/la profesional a cargo deberá coordinar con el Departamento de Correspondencia y el Departamento de Informática, con el fin de determinar, vía excepción, el medio más conveniente para su notificación, atendiendo al espíritu del presente protocolo.

**Rige,** a partir de la notificación.

**Notifíquese:** A todo el personal.

Catalina Crespo Sancho, Ph.D.  
Defensora de los Habitantes