

Protocolo para tramitar las solicitudes de información de acceso público

El derecho de petición es un derecho fundamental consagrado en la **Constitución Política de Costa Rica**, en su artículo 27, que establece: “*Se garantiza la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución.*” Además, se encuentra tutelado en el artículo XXIV de la **Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre** que dispone: “*Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a cualquiera autoridad competente, ya sea por motivo de interés general, ya de interés particular, y el de obtener pronta resolución.*”

Asimismo, la **Ley Marco de Acceso a la Información Pública** N° 10554 del 23 de octubre del 2024, establece la obligación de garantizar el cumplimiento efectivo del **derecho de acceso a la información pública**, de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa y accesible; garantizando la transparencia y fortaleciendo la rendición de cuentas en la Administración Pública.

En ese sentido, dicha Ley promueve la transparencia y la máxima publicidad de la **información pública**, reconociendo los límites establecidos en la legislación vigente, para salvaguardar los demás derechos y valores fundamentales de las personas.

Conforme a lo anterior, se presenta el siguiente **Protocolo para tramitar las solicitudes de información de acceso público**, a fin de establecer para todo el personal del Poder Judicial, lineamientos de actuación para brindar una adecuada atención a las solicitudes sobre información de acceso público generada por oficinas y/o despachos judiciales del Poder Judicial y sus ámbitos auxiliares de justicia, garantizando a su vez, la protección de la información que, de acuerdo con la legislación vigente, no es pública para terceras personas.

- 1. Objeto.** Este Protocolo tiene como objeto definir los lineamientos de actuación para brindar una adecuada atención a las solicitudes de terceras personas sobre información de acceso público generada por oficinas y/o despachos judiciales del Poder Judicial, así como, sus ámbitos auxiliares de justicia. Asimismo, pretende definir la forma de actuación en los casos en los que deba realizarse tratamiento de datos personales. Lo anterior, en atención a lo dispuesto en el Reglamento para el Tratamiento de los Datos Personales contenidos en bases de datos de acceso público del Poder Judicial.
- 2. Ámbito de aplicación.** El presente Protocolo aplica a todos los despachos, oficinas judiciales y ámbitos auxiliares de justicia del Poder Judicial, cuando medien solicitudes de acceso a información pública.

Las disposiciones del presente Protocolo no aplicarán para las solicitudes de información que se atiendan con motivo del trabajo ordinario del despacho u oficina respectivo.

3. Definiciones: para efectos del presente Protocolo se definen los siguientes términos:

- a. **Base de datos de acceso público:** Aquella a la que se puede acceder a su contenido de forma total o parcial, por cualquier persona que lo solicite o busque, por ejemplo, la base de datos Nexus.PJ.
- b. **Consentimiento del titular:** Es la manifestación de voluntad que otorga la persona titular de la información, en la cual, autoriza que se entregue información que consta sobre su persona.
- c. **Información compleja:** Información que podría involucrar multiplicidad de temas, o que, el levantamiento del documento involucra diversas personas actoras o intervinientes en la búsqueda y/o construcción de la información, es decir, son informaciones que revisten complejidad por su compilación, análisis o ambas.
- d. **Información pública:** Es información de interés público relativa a la actividad normal del Poder Judicial que no tenga su acceso restringido por ley. Esta información puede ser sobre datos genéricos, estadísticos, o que no contenga información sensible que exponga o violente los derechos a la intimidad y autodeterminación informativa de las personas.
- e. **Plazo legal.** Tiempo señalado por la ley en que debe realizarse un acto.

4. Presentación de la Solicitud de información pública. En todos los casos, la información se brindará a solicitud de parte, ya sea que se reciba directamente en la oficina, el despacho o por vía electrónica.

4.1 Requisitos. La solicitud de acceso a información pública deberá contener lo siguiente:

- 4.1.1** El nombre, apellidos y número de identificación de la persona que solicita la información.
- 4.1.2** En caso de que la solicitud de información se haga de forma electrónica, la misma deberá ser firmada digitalmente, o en su defecto, deberá adjuntarse el documento con la solicitud firmada, escaneada y acompañada de la copia de la cédula de identidad de la persona solicitante.
- 4.1.3** Indicación de qué información requiere, explicación que debe ser clara y precisa.
- 4.1.4** Un correo electrónico o medio para entregar la información.
- 4.1.5** Cuando la solicitud sea verbal, la persona autorizada consignará la información de la solicitud en el "Formulario de Solicitud Verbal de Información" y verificará los datos antes indicados de la persona que solicita información pública.

- 4.1.6** En caso de que la solicitud de información pública se encuentre incompleta (véase requisitos indicados en el apartado 4.1 de este Protocolo), sea poco clara o imprecisa, se prevendrá a la persona gestionante para que subsane dicha solicitud, en el plazo de 5 días hábiles; para lo cual, la persona autorizada utilizará el “Formulario de prevención”.

De no cumplirse con la prevención, se informará a la persona solicitante acerca de la imposibilidad de remitir la información y se archivará la solicitud.

Sin embargo, a la hora de recibir y tramitar la solicitud debe aplicarse el criterio de indubio pro administrado, en el sentido de que, si del texto mismo de la petición o de sus anexos se infiere el objeto de la solicitud de la información, la misma debe ser necesariamente atendida conforme lo indica la ley.

- 4.2** Una vez revisados los requisitos, se deberá dar acuse de recibido a la persona gestionante, por el medio en que ingresó la consulta o el señalado por el usuario, y se le informará a la persona gestionante del plazo aproximado en que se le brindará respuesta, conforme a lo dispuesto en el apartado 6 del presente Protocolo.

- 5. Registro de solicitudes de información pública.** Todas las oficinas o despachos del Poder Judicial deberán llevar una bitácora o registro que permita dar trazabilidad a la atención de las solicitudes de información pública que gestione la oficina o despacho. La cual, como mínimo deberá indicar:

- a. El nombre completo de la persona usuaria y número de identificación.
- b. Información solicitada.
- c. Fecha de recibido de la solicitud.
- d. Fecha de entrega de la información.
- e. Medio en que se entregó la información solicitada.
- f. En caso de que no sea posible acceder a la entrega de la información solicitada, se debe registrar esta situación y el motivo.

Asimismo, deberán registrar las solicitudes de datos en el Sistema Integrado de Correspondencia Electrónica (SICE), considerando lo siguiente:

1. Toda solicitud de información se debe registrar y asignar un número de Referencia.
2. En el registro de la solicitud de información, seleccionar en el campo de Tema: **“Solicitud de Información de Acceso Público”** esto es obligatorio para identificar este tipo de trámite. Este tema se incluyó automáticamente en el SICE a todas las oficinas que actualmente lo utilizan para cumplir con lo dispuesto por la ley.
3. Anotar en Seguimiento de la referencia toda acción realizada en la atención a la solicitud.

4. Toda comunicación de respuesta a esta solicitud se debe registrar en el SICE en Consecutivos y **asociarlo como oficio respuesta** a la referencia de la solicitud.
5. Verificar que en documentos relacionados se adjunte toda comunicación, oficios de respuesta, formularios o documentos asociados a la atención de la solicitud.

Lo anterior, con el fin de dar el seguimiento correspondiente a la solicitud, documentar y generar los informes anuales y estadísticos del Poder Judicial, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la Ley Marco de Acceso a la Información Pública.

6. **Plazo para responder.** La solicitud de información se atenderá a la brevedad posible, teniendo un plazo máximo para responder de 10 días hábiles, contados a partir de la fecha de la recepción de la solicitud de información pública, conforme al artículo 10 de la Ley Marco de Acceso a la Información Pública.

En los casos en que se solicite se subsane la solicitud de información a la persona usuarias mediante el "Formulario de prevención", el plazo para atender la solicitud comenzará a regir a partir del momento en que se tenga por cumplida la prevención. De no cumplirse con la misma, se informará a la persona solicitante, vencido el plazo señalado en el Formulario, acerca de la imposibilidad de remitir la información y se archivará la solicitud.

En casos excepcionales, con justificación y dentro de los primeros diez días hábiles, el plazo podrá ampliarse hasta un mes, contados a partir del momento en que se venzan los 10 días hábiles. Esta extensión se comunicará al solicitante por el medio de comunicación señalado, mediante el "Formulario de Ampliación de Tiempo para Dar Respuesta"

Cuando la información no pueda brindarse -total o parcialmente- por razones justificadas, la persona autorizada deberá responder a la persona solicitante, dentro del plazo de 10 días hábiles, conforme al artículo 6 de la Ley Marco de Acceso a la Información Pública. Para lo anterior, la persona autorizada utilizará el "Formulario de Rechazo".

7. **Responsables de atender la gestión de solicitudes de acceso a la información pública.** Las personas responsables en la gestión de solicitudes de acceso a la información pública deberán respetar los principios y normas que regulan el tratamiento de los datos, la legislación que rige la protección de datos, las normas legales especiales, el reglamento institucional y los criterios jurisprudenciales de la Sala Constitucional, siendo responsables de gestionar o realizar, según corresponda, el tratamiento de la información respectiva previo a su entrega. Dentro de un despacho u oficina judicial, las personas responsables en la gestión de solicitudes de acceso a la información pública serán los siguientes:

7.1 Persona encargada de una base de datos: Es la jefatura de un despacho judicial u oficina administrativa, designada para velar por el cumplimiento de las disposiciones de tratamiento de datos en la base de datos que se encuentra a su cargo. La cual, está a cargo del proceso de resguardo de la base de datos desde el punto de vista tecnológico (siempre y cuando estén hospedadas en servidores a cargo de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones); o, del proceso de alimentación (contenido) de la base, conforme a lo dispuesto en el artículo 17 del Reglamento para el tratamiento de los datos personales contenidos en bases de datos de acceso público del Poder Judicial.

La persona encargada de la respectiva base de datos velará por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Protocolo.

7.2 Persona autorizada. Es la persona servidora judicial designada por su respectiva jefatura para atender las solicitudes de acceso a información pública. Estas personas serán a su vez los canales de contactos con otras oficinas, cuando así se requiera, para coordinar aspectos relacionados con el suministro de información.

8. Atención de la solicitud información pública. La persona autorizada de la oficina administrativa o del despacho judicial atenderá las solicitudes de información pública, conforme a lo dispuesto en el capítulo V del Reglamento para el Tratamiento de los Datos Personales contenidos en bases de datos de acceso público del Poder Judicial, para lo cual seguirá las siguientes reglas mínimas de actuación, a saber:

8.1 Verificará si la información solicitada se encuentra disponible en los sitios web institucionales, en cuyo caso, se lo hará saber a la persona gestionante de forma inmediata y se le facilitarán los enlaces respectivos.

8.2 Cuando la información solicitada corresponda únicamente a datos propios de la oficina o despacho en que fue solicitada, la persona autorizada deberá verificar que la información sea pública y no contenga información que deba protegerse, en cuyo caso, la información podrá remitirse a la persona gestionante.

En caso de que, la información contenga datos restringidos o sensibles, la persona autorizada deberá realizar la protección material de los datos conforme a lo establecido en la legislación y en lo dispuesto en el Reglamento para el Tratamiento de los Datos Personales contenidos en bases de datos de acceso público del Poder Judicial.

En caso de duda, en cuanto a si la información es pública o no, la persona autorizada consultará con la persona encargada de la base de datos (su jefatura).

- 8.3** Cuando se reciba una solicitud de información que, de acuerdo con lo solicitado, se determine corresponde a datos de otra oficina o despacho, la persona autorizada trasladará de manera inmediata la solicitud a la oficina competente de brindar esa información. Deberá asegurarse que la solicitud fue recibida para lo cual solicitará el debido acuse. Lo anterior, tomando en cuenta los plazos legales establecidos.

Asimismo, la persona autorizada informará oportunamente de dicho traslado a la persona gestionante para su conocimiento.

El traslado de la solicitud e informe a la persona gestionante, deberá consignarse en la bitácora indicada en el apartado 5 de este Protocolo.

- 8.4** Si, una vez analizada la solicitud, se determine que la misma versa sobre asuntos propios de la oficina o despacho donde se solicita, pero contiene también datos de oficinas de otros ámbitos institucionales, la persona autorizada trasladará la solicitud a la o las oficinas que correspondan, para que esta o estas tramiten la gestión en la parte que les compete.

Dichas oficinas deberán remitir, en un plazo no mayor a 2 días hábiles, a la oficina que recibió la solicitud, la información que corresponda para contestar a la persona usuaria. Asimismo, en caso de requerirlo, de forma previa deberán realizar el tratamiento de datos personales.

En los casos que se trate de información compleja, dentro de los primeros diez días hábiles, la persona autorizada de la oficina que recibió la solicitud de información informará a la persona usuaria solicitante sobre la necesidad de la ampliar el plazo hasta por un mes, el cual registrará a partir del momento en que se vengzan los 10 días hábiles. Esta extensión se comunicará al solicitante mediante el "Formulario de Ampliación de Tiempo para Dar Respuesta"; se informará a las demás oficinas, cuando corresponda.

- 8.5** Cuando la información solicitada se refiera a procesos judiciales deberán respetarse las disposiciones contenidas en las leyes procesales que rigen a la respectiva materia, así como lo establecido en toda la legislación que regula la protección de los datos. La persona autorizada contestará dentro del plazo establecido lo correspondiente.
- 8.6** Cuando la información solicitada no corresponda a información del Poder Judicial, sino que atañe a otra Institución del Estado, la persona autorizada de la respectiva oficina informará a la persona gestionante, que las diligencias deben realizarse ante la Institución respectiva.
- 8.7** Cuando se reciba una solicitud de información presentada por un medio de comunicación masiva (radiales, televisión, prensa -escrita o digital-, redes sociales y afines), la persona autorizada de la respectiva oficina remitirá la gestión al Departamento de Prensa o Área encargada correspondiente para que atienda la diligencia.

- 9. Responsabilidades de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones.** Será la encargada de asesorar y extraer la información de las bases de datos del Poder Judicial, cuando así le sea requerido, conforme a los parámetros proveídos por las personas autorizadas de los despachos y/o oficinas del Poder Judicial. Deberá llevar un registro de la información extraída y solicitada por las diferentes oficinas y/o despachos del Poder Judicial, así como generar un mecanismo que permita estandarizar la solicitud de la información, pero nunca hará entrega directa de los datos a terceras personas que no sean las autorizadas. Cuando se requiera, la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones realizará las consultas y coordinaciones pertinentes con las diferentes instancias previo a la entrega de los datos al destinatario final.
- 10. Atención de solicitudes de medios de comunicación.** Cuando las solicitudes provengan de medios de comunicación masiva (radiales, televisión, prensa -escrita o digital-, redes sociales y afines), el Departamento de Prensa o Área encargada correspondiente deberá tramitar la solicitud de información pública y realizar las coordinaciones con las oficinas y despachos involucrados.
- 11. Atención de solicitudes provenientes de otros Poderes del Estado.** Cuando las solicitudes de información provengan de otros Poderes del Estado, la Secretaría General de la Corte Suprema o las Áreas encargadas respectivas, determinarán lo correspondiente y realizarán las coordinaciones con las oficinas y despachos involucrados.
- 12. Respuesta a la solicitud de información.** En todos los casos se deberá de brindar respuesta a la solicitud de información pública de acuerdo con el plazo establecido. Lo que podrá derivar en:
- a. Entrega de la información.** La información se entregará preferiblemente en formato digital vía correo electrónico. No obstante, si se solicita en formato físico, los gastos de reproducción correrán a cargo de la persona solicitante, quien, en caso de requerirse, deberá aportar el medio de almacenamiento según las políticas de seguridad informática institucional.

En caso de que la persona no pueda aportar un medio de almacenamiento, se deberá hacer entrega de la información por cualquier otro medio con el que cuente la persona usuaria u otro señalado en la legislación.

En todos los casos, de previo a la entrega de la información, se deberá realizar el tratamiento de protección de datos, conforme a lo dispuesto en el Reglamento para el Tratamiento de los Datos Personales contenidos en bases de datos de acceso público del Poder Judicial.

Toda información entregada debe ir acompañada del "Formulario de Suministro de Información".

- b. **Negativa de acceso.** Cuando la información no pueda brindarse -total o parcialmente- por razones justificadas, la persona autorizada deberá responder de forma motivada a la persona solicitante, dentro del plazo legal, las razones por las cuales no se puede acceder a lo pedido, explicación que deberá ser clara y detallada, conforme al artículo 6 de la Ley Marco de Acceso a la Información Pública. Para lo anterior, la persona autorizada utilizará el "Formulario de Rechazo".

En caso de que la persona usuaria estime que no es válida la razón del rechazo de la solicitud de acceso a la información pública, podrá apelar la decisión ante el Consejo Superior en un plazo de 5 días hábiles conforme a lo establecido en el artículo 154 de la Ley General de la Administración Pública.

13. Atención de las solicitudes de aclaraciones y adiciones. La persona autorizada de la oficina o del despacho a la que se le solicite aclaración o adición sobre la respuesta que haya remitido a la persona solicitante; atenderá dichas solicitudes con base en el "Formulario Resolviendo Solicitud de Aclaración y Adición".

En caso de duda acerca de lo que se solicita aclarar y/o adicionar, la persona autorizada prevendrá a la persona solicitante sobre ello, para que aclare su solicitud, en el plazo de 5 días hábiles. De no cumplirse con la prevención, se informará a la persona solicitante acerca de la imposibilidad de remitir la aclaración o adición solicitada y se archivará la misma.

En caso de que la solicitud de aclaración y/o adición verse sobre asuntos distintos a los solicitados, se registrará la solicitud como una nueva solicitud de información pública y se aplicará el tratamiento dispuesto en el presente Protocolo.

14. Vigencia. Rige a partir de su publicación.

Aprobado por el Consejo Superior en sesión No. 27-2025 del 01 de abril de 2025, Art. XLIV