



01 de julio de 2019  
**DGAN-DG-CS-062-2019**

Señoras y señores  
**Jefes de Departamento**

Estimadas señoras y señores:

Con instrucciones de la señora Subdirectora, Carmen Elena Campos Ramírez, les remito la política de prestación de servicios inclusivos del Archivo Nacional, aprobada por la Junta Administrativa en la sesión ordinaria N°20-2019, celebrada el 19 de junio de 2019, con el fin de que la compartan y analicen con el personal a su cargo en las respectivas reuniones de departamento.

Atentamente,

**Contraloría de Servicios**

Jackeline Ulloa Mora  
**Contralora de Servicios y  
Oficial de Acceso a la Información**

- C. Sr. Alexander Barquero Elizondo, Director General  
Sra. Carmen Elena Campos Ramírez, Subdirectora General  
Sra. Melina Leal Ruiz, coordinadora Unidad de Planificación Institucional  
Archivo

---

2019: "Año Iberoamericano de los Archivos para la Transparencia y la Memoria"

Curridabat, 900 metros sur y 150 metros oeste de Plaza del Sol  
Tel: (506) 2283-1400 / Fax: (506) 2234-7312 / Apartado Postal 41-2020, Zapote, Costa Rica  
archivonacional@dgan.go.cr / www.archivonacional.go.cr / www.mcj.go.cr



## **Política para la prestación de servicios inclusivos en la Dirección General del Archivo Nacional**

### **Introducción**

La Dirección General del Archivo Nacional, mediante la emisión de la presente política procura reafirmar su compromiso con el cumplimiento de los derechos humanos de las personas usuarias, especialmente de aquellas que pertenecen a grupos de atención prioritaria, en razón de alguna condición particular.

Como es bien sabido, existen grupos sociales que ameritan la adopción por parte del Estado de acciones afirmativas y medidas especiales para reducir las brechas generadas por la desigualdad, la violencia y la discriminación. En este sentido podría mencionarse a las personas con discapacidad, adultas mayores, indígenas, afrodescendientes, sexualmente diversas, migrantes y mujeres, entre otras.

En razón de lo anterior, como parte de esas acciones afirmativas y medidas para la reducción de la discriminación, la violencia y la desigualdad, se emite este documento, como un mecanismo para propiciar la prestación de servicios de calidad a todas las personas usuarias, basada en el respeto a las garantías fundamentales establecidas en la normativa nacional e internacional relacionada con la temática.

Desde el punto de vista institucional, la prestación de servicios inclusivos está estrechamente ligada con la accesibilidad, la equidad, la equiparación de oportunidades, la no discriminación, la no violencia y la ausencia de estigmas o prejuicios en contra de las personas que acuden a hacer uso de los servicios brindados por esta entidad. Por lo tanto, con la adopción de esta política, se busca la implementación de acciones para garantizar la transversalidad de estos principios en la relación con las personas usuarias.

El éxito de estas acciones representará para la institución un avance en la búsqueda constante de la excelencia y la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, lo cual permitirá mantener y aumentar los niveles de satisfacción de las personas usuarias, quienes en primera instancia son nuestra razón de ser.

### **Objetivos**

#### **Objetivo general**

Ofrecer a las personas usuarias del Archivo Nacional la prestación de servicios públicos de calidad, libres de discriminación, desigualdad, violencia, prejuicios y estigmas, independientemente de su edad, nacionalidad, etnia, género, orientación sexual, identidad y expresión de género, discapacidad, creencias religiosas, motivos socioeconómicos, o cualquier otra condición particular.

#### **Objetivos específicos**

---

**2019: "Año Iberoamericano de los Archivos para la Transparencia y la Memoria"**



1. Ampliar con el establecimiento de acciones concretas el compromiso del Archivo Nacional de ser una institución libre de discriminación.
2. Establecer las políticas institucionales para garantizar la prestación de servicios inclusivos.
3. Contar con un instrumento que permita abordar de manera preventiva los actos de discriminación, desigualdad y violencia en contra de las personas usuarias.
4. Sistematizar el marco jurídico que rige a la institución en materia de prestación de servicios públicos y respeto a los derechos humanos de las personas usuarias.

### **Metodología**

La construcción de la presente política fue llevada a cabo mediante dos fases, una de búsqueda y sistematización de información y otra de consulta.

En la fase de búsqueda y sistematización de la información, se procedió a buscar documentación y normativa relacionada con los temas de prestación de servicios públicos, trato a las personas usuarias y derechos humanos, con el fin de elaborar un primer borrador de la política.

Posteriormente, en la fase de consulta, se procedió a socializar el instrumento entre las comisiones institucionales relacionadas con el tema, con la Dirección y Subdirección General, para formular una versión definitiva, la cual se remitió a la Junta Administrativa para la aprobación final.

### **Ámbito de aplicación**

Esta política es de acatamiento obligatorio para todo el personal y las autoridades jerárquicas de la Dirección General del Archivo Nacional.

### **Definiciones**

a. Accesibilidad: Característica de los lugares, bienes y servicios, que determina el grado de usabilidad por parte de todas las personas, independientemente de sus condiciones particulares.

b. Ajustes razonables: Modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de sus los derechos humanos.

c. Contraloría de Servicios: La Contraloría de Servicios de la Dirección General del Archivo Nacional.

---

**2019: "Año Iberoamericano de los Archivos para la Transparencia y la Memoria**



d. Equidad de género: Trato equitativo, con igualdad de condiciones y oportunidades para todas las personas, independientemente de su género de pertenencia, pero tomando en cuenta las características particulares de cada uno para garantizar el pleno acceso a los derechos.

e. Dependencias de atención al público: Cualquiera de las unidades administrativas donde se brindan los servicios públicos competencia del Archivo Nacional a las personas usuarias.

f. Derechos humanos: Derechos inherentes a toda persona por el solo hecho de serlo, los cuales son universales, inalienables, interdependientes, indivisibles, irrenunciables e intransferibles.

g. Discriminación: Cualquier distinción, exclusión, preferencia o en general cualquier afectación que sufra una persona debido a su edad, discapacidad, nacionalidad, etnia, género, orientación sexual, identidad y expresión de género, religión, afinidad política, condición socioeconómica, o cualquier otro motivo que tenga por efecto anular o alterar la igualdad de oportunidades o de trato.

h. Gestiones: Inconformidades, sugerencias o consultas relacionadas con fallas en la prestación de los servicios públicos que las personas usuarias pueden presentar ante la Contraloría de Servicios.

i. Grupos de atención prioritaria: Grupos de personas que comparten una o varias características que son la base de la discriminación, las cuales les impiden o al menos limitan sus oportunidades para alcanzar el goce de sus derechos en igualdad de oportunidades.

j. Igualdad y no discriminación: Principio contenido el en artículo 33 de la Constitución Política, según el cual, toda persona es igual ante la ley y no podrá practicarse discriminación alguna contraria a la dignidad humana.

k. LGBTI: Acrónimo para referirse a las personas con sexualidades no heteronormativas (lesbiana, gay, bisexual, trans e intersex).

l. Persona adulta mayor: Toda persona mayor de 65 años.

m. Persona con discapacidad: Aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

n. Servicios: Cualquiera de los trámites y servicios incluidos en la Guía de Trámites y Servicios de la Dirección General del Archivo Nacional.

## **Marco Jurídico**

---

**2019: "Año Iberoamericano de los Archivos para la Transparencia y la Memoria**



La presente política se basa en las siguientes normas nacionales e internacionales relacionadas con los derechos humanos y la adecuada prestación de los servicios públicos.

Carta de la Organización de las Naciones Unidas. 1945.

Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. 1945.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. 1948.

Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. 1966.

Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. 1966.

Convención Americana de Derechos Humanos (Pacto de San José). 1969.

Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer. 1979.

Convenio 169 de la OIT (Convenio sobre Pueblos Indígenas y Tribales). 1989.

Convención sobre los Derechos del Niño. 1989.

Declaración y Plan de Acción de Viena. 1993.

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar, y Erradicar la Violencia contra la Mujer (Convención de Belém do Pará). 1994.

Declaración y Plataforma de Acción de Beijing (Cuarta Conferencia Mundial sobre la Mujer). 1995.

Convención Interamericana para la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad. 1999.

Convención Iberoamericana de Derechos de los Jóvenes. 2005.

Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales. 2005.

Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad. 2006.

Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas. 2007.

---

2019: "Año Iberoamericano de los Archivos para la Transparencia y la Memoria"



Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia. 2013.

Convención Interamericana contra Toda Forma de Discriminación e Intolerancia. 2013.

Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Adultas Mayores. 2015.

Ley 3504, Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil. 10 de mayo de 1965.

Ley 5395, Ley General de Salud. 30 de octubre de 1973.

Ley 7142, Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer. 08 de marzo de 1990.

Ley 7600, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. 02 de mayo de 1996.

Ley 7739, Código de la Niñez y la Adolescencia. 06 de enero de 1998.

Ley 7771, Ley General sobre el VIH-SIDA. 29 de abril de 1998.

Ley 7935, Ley Integral para la Persona Adulta Mayor. 25 de octubre de 1999.

Ley 8261, Ley General de la Persona Joven. 02 de mayo de 2002.

Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios. 08 de agosto de 2013.

Decreto Ejecutivo 26831, Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad. 23 de marzo de 1998.

Decreto Ejecutivo 27894, Reglamento a la Ley General sobre el VIH-SIDA. 03 de junio de 1999.

Decreto Ejecutivo 36524, Política Nacional en Discapacidad 2011-2021 (PONADIS). 07 de abril de 2011.

Decreto Ejecutivo 36776, Crea Comisión Interinstitucional para el seguimiento e implementación de las obligaciones internacionales de Derechos Humanos, el Comité Asesor y el Ente Permanente de Consulta. 09 de agosto de 2011.

Decreto Ejecutivo 38999, Política del Poder Ejecutivo para erradicar de sus instituciones la discriminación hacia la población LGBTI. 12 de mayo de 2015.

---

**2019: "Año Iberoamericano de los Archivos para la Transparencia y la Memoria**



Decreto Ejecutivo 39096-PLAN, Reglamento a la ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios. 28 de abril de 2015.

Decreto Ejecutivo 41173, Regula la adecuación de trámites, documentos y registros al reconocimiento del Derecho a la Identidad Sexual y de Género. 28 de junio de 2018.

Política Nacional para la Atención y la Prevención de la Violencia contra las Mujeres de Todas las Edades Costa Rica 2017-2032. 2017.

Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (PIEG) 2018-2030. 2018.

### **Políticas institucionales para garantizar la prestación de servicios inclusivos.**

a. El Archivo Nacional reafirma su compromiso de ser una institución libre de discriminación, respetuosa de los derechos humanos de todas las personas.

b. Los servicios brindados por el Archivo Nacional serán inclusivos, equitativos, libres de discriminación, desigualdad y violencia para todas las personas, independientemente de cualquier condición particular.

c. La alta jerarquía y las jefaturas de departamento recordarán periódicamente a las personas funcionarias su deber de brindar al público la prestación de servicios de calidad, respetuosos de los derechos humanos, libres de discriminación, desigualdad o violencia, independientemente de cualquier condición particular.

d. Las comisiones institucionales relacionadas con la tutela de los derechos humanos llevarán a cabo una constante labor de sensibilización al personal, mediante la realización de actividades dirigidas a promover la cultura de respeto a los derechos humanos, lo cual incidirá en la prestación de servicios inclusivos.

e. Los productos de comunicación institucional internos y externos serán libres de discriminación, y en la medida de lo posible, reforzaran el respeto a los derechos humanos.

f. Se velará porque la normativa interna y las disposiciones administrativas no incluyan contenidos o exigencias discriminatorias o excluyentes en relación con la prestación de los servicios, que puedan afectar los derechos humanos de las personas usuarias.

g. No se promoverán ni apoyarán actividades institucionales cuyos contenidos sean discriminatorios o excluyentes y puedan afectar los derechos humanos de las personas usuarias.

---

**2019: "Año Iberoamericano de los Archivos para la Transparencia y la Memoria**



h. Se garantizará el trato preferencial a personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres embarazadas y personas acompañadas por niños pequeños, siempre y cuando los trámites sean personales y no para terceros.

i. Las personas usuarias que consideren violentados sus derechos o que consideren haber recibido un trato excluyente en la prestación de los servicios públicos, podrán acudir a la Contraloría de Servicios, mediante la presentación de gestiones. Desde esta instancia se analizarán los casos, y de ser necesario, se girarán recomendaciones para la implementación de medidas correctivas, con el fin de evitar que se reiteren los hechos en el futuro.

### **Personas con discapacidad**

a. La Contraloría de Servicios y la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad, de manera conjunta darán el seguimiento a la implementación de acciones relacionadas con inclusión de las personas usuarias con discapacidad, al amparo de lo establecido en la Ley 9171, Creación de las Comisiones Institucionales sobre Accesibilidad y Discapacidad (CIAD), y la Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

b. Se velará por que los servicios brindados sean accesibles para las personas con discapacidad, mediante la dotación de infraestructura, mobiliario y equipos necesarios, dentro de las posibilidades institucionales.

c. Se implementarán, dentro de las posibilidades institucionales, los ajustes razonables y los servicios y productos de apoyo requeridos por las personas con discapacidad para acceder a los servicios brindados.

d. A partir del año 2019, la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad trabajará en la formulación de un plan de equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad, con el fin de satisfacer gradualmente los diversos requerimientos en materia de accesibilidad e inclusión de esta población en el corto y mediano plazo.

e. Los productos de comunicación internos y externos tendrán formatos accesibles para las personas con discapacidad. Además, se evitará el uso de terminología incorrecta, lenguaje peyorativo o que refuerce estereotipos en contra de esta población

f. Se buscará el establecimiento de relaciones interinstitucionales y alianzas estratégicas para fortalecer el trabajo en relación con la inclusión de las personas con discapacidad.

### **Personas LGBTI**

---

2019: "Año Iberoamericano de los Archivos para la Transparencia y la Memoria



a. Se velará por que la prestación de los servicios públicos en el Archivo Nacional sea inclusiva para las personas LGBTI, respetando la orientación sexual, identidad y expresión de género. Para ello, se acatarán las disposiciones establecidas en el Decreto 38999, Política del Poder Ejecutivo para Erradicar de sus Instituciones la Discriminación hacia la Población LGBTI.

b. La Comisión Institucional para la no Discriminación hacia las Personas LGBTI coadyuvará con la implementación de las disposiciones del Decreto 38999, mediante el cumplimiento de las funciones encomendadas a esta dependencia en el artículo 4 bis.

c. Las denuncias por discriminación en contra de personas usuarias LGBTI serán tramitadas al amparo del capítulo II del Decreto 38999, denominado Procedimiento administrativo para denuncias frente a acciones discriminatorias por razones de identidad de género y orientación sexual contra población LGBTI.

d. Con el objetivo de respetar la identidad y expresión de género de las personas usuarias, se llevarán a cabo las modificaciones de los trámites, documentos y registros, de conformidad con el Decreto 41173, Adecuación de Trámites, Documentos y Registros al Reconocimiento del Derecho a la Identidad Sexual y de Género.

e. En los productos de comunicación internos y externos se evitará el uso de terminología incorrecta, lenguaje peyorativo o que refuerce estereotipos en contra de las personas LGBTI.

f. Se buscará el establecimiento de relaciones interinstitucionales y alianzas estratégicas para fortalecer el trabajo en relación con la inclusión de las personas LGBTI.

### **Género**

a. Se velará por la igualdad efectiva entre mujeres y hombres en la prestación de los servicios públicos del Archivo Nacional, tomando como base los postulados de la Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y hombres (2018-2030).

b. Como parte de las estrategias institucionales para promover la equidad de género y evitar la violencia en contra de las mujeres, se dará especial énfasis al plan de acciones propuesto por la Comisión Institucional de Género, en el marco de la implementación de la Política nacional para la atención y la prevención de la violencia contra las mujeres de todas las edades Costa Rica 2017-2032

c. En los productos de comunicación internos y externos se evitará el uso de terminología incorrecta, lenguaje peyorativo o que refuerce estereotipos en razón del género.

d. Se buscará el establecimiento de relaciones interinstitucionales y alianzas estratégicas para fortalecer el trabajo en relación con la equidad de género.

---

**2019: "Año Iberoamericano de los Archivos para la Transparencia y la Memoria**