

POLÍTICA SOBRE LA ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN CON BASE EN LA LEY NO. 9097, LEY DE REGULACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

FICHA INFORMATIVA

Nombre de la Normativa	Política sobre la atención del derecho de petición con base en la Ley No. 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición
Número de Identificación Ley Número Decreto Número	Ley No. 9097
Fecha de Vigencia / Publicación	26 de febrero 2021
Gaceta Número	40

INSTITUTO NACIONAL DE LAS MUJERES

POLÍTICA SOBRE LA ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN CON BASE EN LA LEY N° 9097, LEY DE REGULACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

Considerando:

I.—El Instituto Nacional de las Mujeres, en acatamiento a las disposiciones emitidas en la Ley de Control Interno, el Decreto Ejecutivo denominado Transparencia y Acceso a la Información Pública, Apertura de Datos Públicos y el índice de gestión Institucional, define en el presente documento la Política sobre el derecho de petición consagrado en el Artículo 27 y 30 de la Constitución Política, Ley 9097 y normativa conexas.

II.—Esta política tiene como objetivo brindar las herramientas jurídicas que orienten a las personas usuarias externas de los servicios que presta el Instituto Nacional de las Mujeres en todo el país, así como a las personas funcionarias en cuanto al derecho de petición que tiene la ciudadanía, a fin de que se tenga claridad sobre el tema, permitiendo con ello mejorar y reforzar todo lo concerniente a los servicios que brinda la institución. Por tanto,

Mediante acuerdo número Cinco de la Sesión Ordinaria número 35 del día 17 del mes diciembre del año 2020 la Junta Directiva del Instituto Nacional de las Mujeres, aprueba la siguiente política:

POLÍTICA SOBRE LA ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN CON BASE EN LA LEY N° 9097, LEY DE REGULACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

1.- Alcance.

Está dirigida a las personas usuarias externas del Instituto Nacional de las Mujeres cuyo cumplimiento debe ser total y obligatorio de parte de las diferentes dependencias del Instituto Nacional de las Mujeres, que deberán atender y contestar dentro de los plazos

establecidos en la ley, aquellas peticiones que sean presentada por las personas usuarias de los servicios que brinda la institución, por los diferentes medios que estén a su disposición.

Es obligación de la persona funcionaria o representantes de la administración, atender las solicitudes de información que formulen las personas usuarias en el plazo de 10 días hábiles, siempre que la misma no tenga acceso restringido por la ley.

El Instituto Nacional de las Mujeres, contará con una persona Oficial de Acceso de la Información quien atenderá inconformidades y denuncias relacionadas a la falta de atención de las solicitudes de información pública presentadas ante instancias internas de la institución.

La persona funcionaria Oficial de Acceso de la Información elaborará un informe anual de orden estadístico en donde se reflejen los datos relacionados a solicitudes planteadas por las personas usuarias y denegaciones, entre otros.

El Instituto Nacional de las Mujeres, contará en su sitio web con un link (enlace digital) en donde la persona usuaria formule sus requerimientos, cuando la administración no haya dado respuesta a las solicitudes de información, así como un correo electrónico creado para el mismo fin.

Las diferentes instancias o departamentos deberán publicar y mantener toda la información de carácter público en formatos abiertos y de accesibilidad universal en el sitio web institucional, tal y como lo establece el Decreto Ejecutivo sobre Datos Abiertos.

La persona usuaria podrá formular el recurso administrativo contra el rechazo total o parcial de su solicitud de información pública ante la dependencia institucional respectiva, en el plazo de tres días hábiles, contados a partir de la notificación de la denegatoria.

La dependencia administrativa competente tendrá un plazo de ocho días hábiles para resolver el recurso planteado, contado a partir de la recepción del escrito, o en formato de accesibilidad universal tiflotécnico. En caso de existir denegación total o parcial en brindar la información requerida, debido a encontrarse cubierta por alguna excepción normativa, la persona funcionaria responsable explicará por escrito en formato de accesibilidad universal el motivo de su actuación con la debida fundamentación jurídica.

La respuesta que se le brinde a la persona usuaria deberá ser clara, concisa, transparente, imparcial, de calidad y oportuna.

La persona funcionaria encargada de dar respuesta a la persona usuaria, deberá procurar no retardar el proceso solicitando más aclaraciones o documentación para hacer valer su derecho constitucional de petición.

Asimismo, la negativa o negligencia de la persona funcionaria, o representante de la institución de contestar a la persona usuaria en los plazos pueden ser causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.

Las violaciones que se cometan contra los derechos de las personas usuarias y las irregularidades detectadas en la prestación de los servicios serán trasladadas por la

dependencia correspondiente a las instancias competentes para la eventual aplicación del régimen disciplinario conforme a las leyes y/o reglamentos internos respectivos.

Todo documento de carácter técnico-administrativo o científico que se entregue a la persona usuaria deberá ir debidamente firmado por la persona funcionaria responsable de la respuesta (firma original o firma digital) y con los sellos oficiales respectivos en el caso de personas usuarias con discapacidad, que lo requieran los documentos se le entregarán en formatos de accesibilidad universal tiflotécnicos.

En los casos en que la persona usuaria solicite a la instancia competente que atenderá su requerimiento a que se resguarde su identidad, se deberá acoger su solicitud, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea imperativo o, en su caso, no resulte posible.

En el caso de que la persona funcionaria Oficial de Acceso a la Información detecte algún incumplimiento por parte de la persona funcionaria de brindar información a la ciudadanía, recomendará a la máxima jerarca la valoración de la apertura de investigación para que instruya a la instancia competente de que se aplique los procedimientos administrativos que determinen si corresponde sanción según la normativa vigente.

La presente política está respaldada en el siguiente cuerpo normativo, asimismo se brinda un apartado con conceptos asociados al derecho de petición:

2.- Marco Legal y Técnico

Cuadro I. Documentos relacionados o de referencia

CÓDIGO	NOMBRE DE DOCUMENTO O REGISTRO
	Constitución Política de Costa Rica, Artículo 27, 30
	Ley 9097. Ley de Regulación del Derecho de Petición
	Ley 8220. Ley de protección al Ciudadano de Exceso de requisitos y trámites administrativos
	Ley 6227. Ley General de la Administración Pública
	Ley 8422. Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública
	Decreto Ejecutivo No. 37045-MP-MEIC Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y trámites administrativos.
	Ley 8292 Ley de Control Interno
	Decreto Ejecutivo No. 40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública.
	Decreto Ejecutivo No. 40199-MP Apertura de Datos
	Ley 9158. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicio

	Reglamento 39096-PLAN. Reglamento a la Ley reguladora del Sistema nacional de Contralorías de Servicios.
	Reglamento Autónomo de Servicio del INAMU
	Ley 7600. Ley Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad
	Política para la Atención Inclusiva a personas usuarias de los Servicios Propios del Servicio Civil

3.- Política.

El Instituto Nacional de las Mujeres en acatamiento de la Política de Gobierno Abierto, con base en el Decreto Ejecutivo N° 40200-MP-MEIC-MC Transparencia y acceso a la información pública y el Decreto Ejecutivo N° 40199- MP- Apertura de Datos Públicos y la normativa nacional existente al respecto como la Ley N.º 9097 y con la finalidad de cumplir efectivamente con el derecho humano de acceso a la información pública, que instruye a las instituciones públicas para que adopten las acciones necesarias que garanticen de forma proactiva, oportuna, oficiosa, completa, accesible universal y abierta este derecho, se emiten las siguientes pautas:

1. Requisitos:

La solicitud de acceso a la información Pública requerirá que la persona usuaria brinde una descripción clara de lo que se le solicita y señale un medio para recibir notificaciones, sin que se deba exigir a la persona usuaria motivar tal solicitud, a recibir respuesta en el plazo (10 días hábiles) establecido por la Ley y a obtener la información requerida, en forma íntegra y verás, salvo que lo requerido esté protegido por la normativa.

2. Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes:

En caso de no describirse con claridad lo solicitado, en el plazo de tres días hábiles contando a partir de la recepción de la petición, la persona funcionaria encargada deberá requerir a la persona usuaria que subsane dicho requisito y para ello contará con el plazo de cinco días hábiles a partir de la notificación de la prevención.

En caso de que, una persona usuaria presente dificultad para la formulación de la solicitud de información, la dependencia administrativa a la que dirige la petición, brindará el apoyo sin discriminación alguna.

Acuse de recibido: La persona funcionaria que recibe la solicitud de información pública deberá extender inmediatamente un comprobante de acuse de recibo, con indicación de la fecha de recibo de la solicitud, nombre de quien la recibe y la unidad receptora. Este comprobante deberá extenderse de forma escrita, sea física o electrónica, a través del medio indicado por la persona usuaria solicitante para recibir notificaciones.

3. Plazos de respuesta, responsabilidades y principios:

La solicitud de información pública deber ser resuelta en el plazo máximo de diez días hábiles, contando a partir del día que fue recibida la solicitud. Si debido a la complejidad de lo requerido, la institución necesita un plazo mayor para atender la gestión, deberá informar a la persona usuaria solicitante en el plazo inicial de los diez días hábiles con la debida justificación e indicando de cuánto será la ampliación, que deberá ser razonable, proporcional y no podrá exceder de forma excepcional el plazo de un mes calendario salvo que se requiera mayor plazo, en cuyo caso se informará a la persona solicitante. Si se realiza la prevención para atender la solicitud este plazo comenzará a regir a partir del momento en que la persona funcionaria encargada tenga cumplida la prevención. En caso de que exista la información pública pre constituida, la persona funcionaria procurará brindar lo solicitado en forma inmediata.

Oficial de Acceso a la Información y al Oficial de Simplificación de Trámites:

Ambos oficiales serán las encargadas de dar seguimiento a todas las denuncias presentadas por las personas usuarias, por negarles el acceso a la información.

Principio de coordinación: Cuando la persona funcionaria encargada determine que no posee competencia para atender la solicitud de información pública y en su lugar, le corresponde a otra dependencia de la institución, atendiendo al principio de coordinación deberá trasladar la solicitud ante la persona funcionaria competente, en el plazo tres días hábiles a partir del momento en que tuvo conocimiento de la necesidad de traslado.

Si la persona funcionaria encargada concluye que lo requerido no es de su competencia institucional, deberá rechazar la petición por acto motivado. Si tiene conocimiento de la autoridad externa competente para brindar la información pública, deberá remitir la solicitud a la institución correspondiente en el plazo tres días hábiles a partir del momento en que se tuvo conocimiento de la incompetencia.

Denegación total o parcial de información.

Cuando la información pública solicitada está cubierta por alguna excepción normativa y se deniegue lo solicitado de forma parcial o total, la persona funcionaria encargada deberá explicar por escrito el motivo de su actuación y con la debida fundamentación jurídica.

Plazo para resolver el recurso de apelación

La persona solicitante podrá formular el recurso administrativo correspondiente contra el rechazo total o parcial de su solicitud de información pública ante la Presidencia Ejecutiva del INAMU, en el plazo de tres días hábiles, contado a partir de la notificación de la denegatoria.

4. Proceso Interno de trámite de solicitudes:

El Instituto Nacional de las Mujeres, cuenta con un correo electrónico oficial accesoinfo@inamu.go.cr, así como los números de teléfono; 2527-8434, y un formulario específico, para la recepción de solicitudes, el cual se encuentra en la página electrónica institucional (<http://www.inamu.go.cr/contactenos/gobiernoabierto.aspx>), con la finalidad de que sean utilizados como medios para formular y atender las solicitudes de información.

En caso de que la información pública sea solicitada electrónicamente o en formato abierto, deberá ser brindada a la persona usuaria de tal manera que garantice su accesibilidad universal.

Cuando la información pública requerida se encuentra disponible previamente en la página electrónica institucional, la dependencia indicará a la persona usuaria solicitante, en forma sencilla, sobre la forma de acceder a dicha información.

4.- Términos asociados al Derecho Constitucional de petición.

Accesibilidad: disponibilidad de la información pública tanto en medios manuales, como electrónicos, en formatos accesibles y abiertos para todas las personas, que permite un ejercicio ágil del derecho de acceso a la información.

Confidencialidad: Garantizar que la información es accesible sólo para aquellas personas usuarias a tener acceso.

Contralora de Servicios: Es la persona funcionaria nombrada por el procedimiento ordinario, que cuenta con independencia de criterio, que se encargará de llevar a cabo todas las acciones que permitan brindar a la persona usuaria la información que solicite relativa a los servicios, normas, procedimientos o demás que se refieran a los servicios que presta la institución en caso de que estos no sean brindados de manera expedita, correcta, actualizada y completa de conformidad con la Ley, así como el de recibir todas aquellas gestiones en función de inconformidades, denuncias, felicitaciones, sugerencias, entre otros.

Coordinación: Acción de trasladar a otra autoridad externa o interna la solicitud de información presentada por la ciudadanía por no corresponder a la instancia o al INAMU atender.

Dato de carácter Público: cualquier tipo de dato de interés público que sea generado o resguardado por quien ejerza una función o potestad pública y que no tenga acceso restringido por ley.

Dato Abierto: dato disponible en línea, sin procesar, en formato abierto, neutral, e interoperable, que permita su uso y reúso, disponible para su descarga en forma completa, sin costo ni requisitos de registro y procesable en computadora.

Deber de Probidad: La persona funcionaria estará obligada a orientar su gestión a la satisfacción del interés público. Este deber se manifestará, fundamentalmente, al identificar y atender las necesidades colectivas prioritarias, de manera planificada, regular, eficiente, continúa y en condiciones de igualdad para todas las personas usuarias de la República, asimismo, al demostrar rectitud y buena fe en el ejercicio de las potestades que le confiere la ley asegurarse de que las decisiones que adopte en cumplimiento de sus atribuciones se ajustan a la imparcialidad y a los objetivos propios del INAMU y finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.

Derecho de Petición: se define como aquel derecho que garantiza a la persona usuaria su derecho para dirigirse a una persona funcionaria o a la Administración Pública, con el fin de

solicitar información o realizar gestiones de su interés, así como la garantía de obtener pronta respuesta por parte de la Administración Pública.

Discrecionalidad: acción que deja a criterio de una persona, organización o autoridad, la decisión sobre una situación determinada.

Fiscalización: acción llevada a cabo con el fin de velar que la prestación de los servicios públicos, como medio para garantizar la satisfacción de la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.

Información de acceso público: cualquier tipo de dato que sea generado o resguardado por quien ejerza una función o potestad pública y que no tenga su acceso restringido por ley.

Información pública pre constituida: cualquier información pública solicitada que sea de fácil entrega, debido a la simplicidad de su trámite, y que la institución pública pueda brindar de forma inmediata.

Oficina de información a la persona usuaria: Plataforma de Servicios, Contraloría de Servicios, o en su defecto la oficina o persona designada para brindar información a la ciudadanía dentro de cada órgano o ente público.

Persona funcionaria: es la persona que presta los servicios al Instituto Nacional de las Mujeres a nombre y por cuenta de esta, como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia de carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público.

Persona usuaria: cualquier persona física o jurídica que requiera de un servicio o una respuesta por parte de la institución.

Presunción de Buena Fe: es el principio mediante el cual la administración presume que el acto o hecho jurídico realizado por una persona usuaria es verdadero, lícito y justo.

Oficial de Acceso de la Información: persona funcionaria responsable de atender inconformidades, denuncias, relacionadas con la falta de atención de las solicitudes de información pública presentadas ante instancias internas de la institución.

Oficial de Acceso a la Información y al Oficial de Simplificación de Trámites.

Ambos oficiales serán las personas funcionarias encargadas de velar por el cumplimiento de esta Política del Derecho de Petición.

Queja: es un escrito o comunicación a través del cual se pone de manifiesto la insatisfacción de una persona usuaria en relación con el servicio recibido o negación de brindar información por parte de una persona funcionaria o la institución.

Reclamo: un reclamo es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por la institución. Tiene lugar cuando la contraparte ha hecho algún tipo de compromiso con una tercera persona y no está cumpliendo con dicho compromiso. Es decir, el reclamo es cuando se tiene cierto derecho de exigir algo.

Servicios oportunos y de calidad: acción institucional que permite satisfacer las necesidades de la persona usuaria interna y externa mediante el buen trato, un servicio eficiente, de calidad, continuo, acorde con la normativa vigente.

Transparencia: Mecanismo que previene actos de corrupción y que permite a la ciudadanía conocer el funcionamiento interno de la institución, y como se manejan los fondos que ésta recibe.

Persona usuaria: cualquier persona física o jurídica que requiera de un servicio o una respuesta por parte de la institución.

Principio de coordinación: Cuando la persona funcionaria encargada determine que no posee competencia para atender la solicitud de información pública y en su lugar, le corresponde a otra autoridad de la misma institución, atendiendo al principio de coordinación deberá trasladar la solicitud ante la persona funcionaria competente, en el plazo tres días hábiles a partir del momento en que tuvo conocimiento de la necesidad de traslado.

Si la persona funcionaria encargada concluye que lo requerido no es de su competencia institucional, deberá rechazar la petición mediante un acto administrativo debidamente razonado. Si tiene conocimiento de la autoridad externa competente para brindar la información pública, deberá remitir la solicitud a la institución correspondiente en el plazo tres días hábiles a partir del momento en que se tuvo conocimiento de la incompetencia.

5.- Aspectos generales

a. Acatamiento obligatorio de la política

- Todas las personas funcionarias del Instituto Nacional de las Mujeres, deberán de velar porque se cumplan con las disposiciones contenidas en esta política, so pena de que, en caso contrario, se realice procedimiento disciplinario de conformidad con lo establecido en las leyes y/o reglamentos internos que norman la relación de servicio.

b. Revisión de la política

- La Política sobre el derecho constitucional de petición será revisada cuando los cambios en el ordenamiento jurídico y técnico así lo exijan; situación que debe propiciar mantener su pertinencia y suficiencia.

c. Fecha de vigencia: 01 de enero del 2021.

Responsable de la publicación: Carlos Barquero Trigueros, Coordinador Departamento de Proveeduría."1 vez." O. C. No. 2533."Solicitud N° 252380."(IN2021529673).