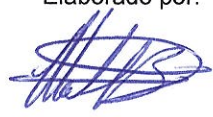

		Nombre: Política sobre la atención del derecho de petición		Código: POLCS-01		
Solicitud de cambio N°: NA	Elaborado por:  Contraloría de Servicios	Aprobado por:  Gerencia General	Fecha de aprobación: 18/12/2019	Rige a partir de: 18/12/2019	Página: 1 de 11	Versión: 1

INTRODUCCIÓN

El Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA), en cumplimiento a las disposiciones emitidas con base en la Ley de Control Interno, el Decreto denominado Transparencia y Acceso a la Información Pública, Apertura de Datos Públicos y el índice de Gestión Institucional, definirá en el presente documento la Política sobre el derecho de petición establecido en el Artículo 27 y 30 de la Constitución Política, Ley 9097 y normativa conexas.

2. OBJETIVO

Esta política tiene como objetivo, brindar las herramientas jurídicas que orienten a los usuarios externos de los servicios que presta el PIMA, así como, a los colaboradores en cuanto al derecho de petición que tiene la ciudadanía, a fin de que se tenga la claridad sobre el tema, permitiendo con ello mejorar y reforzar todo lo referente al servicio que brinda la institución.

3. ALCANCE

Está dirigida a los usuarios externos y colaboradores del PIMA.

Nombre: Política sobre la atención del derecho de petición	Código: POLCS-01	Página: 2 de 11	Versión: 1
----------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------------------	---------------

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO
Externo	Constitución Política de Costa Rica, Artículo 27 y 30
Interno	Ley N.º 9097 "Ley de Regulación del Derecho de Petición".
Externo	Ley N.º 8220 "Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos" y sus reformas.
	Ley N.º 6227 Ley General de la Administración Pública.
Externo	Ley N.º 8292 "Ley General de Control Interno".
Externo	Ley N.º 8422 Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública
Externo	Ley N.º 9158 "Ley Reguladora del Sistema Nacional de las Contralorías de Servicios".
Externo	Ley N.º 7600 "Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad".
Externo	Ley N.º 7935 "Ley Integral para la Persona Adulta Mayor".
Externo	Decreto Ejecutivo N.º 39096-PLAN "Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios".
Externo	Decreto Ejecutivo N.º 37045-MP-MEIC Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.
Externo	Decreto Ejecutivo N.º 40200-MP-MEIC Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Externo	Decreto Ejecutivo N.º 40199-MP Apertura de Datos Públicos..
Externo	Decreto N.º 39096-PLAN Reglamento a la Ley Reguladora del

Nombre: Política sobre la atención del derecho de petición	Código: POLCS-01	Página: 3 de 11	Versión: 1
----------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------------------	---------------

	Sistema de Contralorías de Servicios.
Externo	Política sobre Derecho Constitucional del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
Interno	Reglamento Autónomo del PIMA

5. TÉRMINOS

5.1 Confidencialidad: Garantizar que la información es accesible, sólo para aquellos autorizados a tener acceso.

5.2 Contralor (a) de Servicios: Es el colaborador (a) nombrado (a) por el procedimiento ordinario, quien 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 organización, en caso de que éstos 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 felicitaciones, reconocimientos entre otros.

5.3 Coordinación: Combinar medios técnicos y personas y dirigir sus trabajos para llevar a cabo una acción común.

5.4 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.

Nombre: Política sobre la atención del derecho de petición	Código: POLCS-01	Página: 4 de 11	Versión: 1
----------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------------------	---------------

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

5.6 Deber de Probidad: El funcionario público estará obligado 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, continua y en condiciones de igualdad para los habitantes 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 de la institución en la que se desempeña, y finalmente, al administrar los recursos públicos con apego a los principios de legalidad, eficacia, economía y eficiencia, rindiendo cuentas satisfactoriamente.

5.7 Derecho de petición: Se define como aquel derecho que garantiza al ciudadano su derecho para dirigirse a un funcionario público 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.

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

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

Nombre: Política sobre la atención del derecho de petición	Código: POLCS-01	Página: 5 de 11	Versión: 1
----------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------------------	---------------

5.10 Colaborador: Es la persona que presta servicios al PIMA a nombre y por cuenta de éste, como parte de su organización, en virtud de un acto válido y eficaz de investidura, con entera independencia del carácter imperativo, representativo, remunerado, permanente o público.

6. DESARROLLO

Las diferentes dependencias Institucionales deben atender y contestar dentro de los plazos establecidos, a aquellas gestiones que sean presentadas de conformidad con los requisitos que establece la Ley N°9097, artículo 4, a través de los diferentes medios de comunicación que ofrece la institución.

No se admiten las gestiones que no presenten las condiciones que establece la Ley 9097, artículo N°8, en cuanto a su rechazo se aplicará lo establecido en dicho artículo.

Es obligación de los colaboradores de la institución, atender las gestiones de información que formulen los ciudadanos en el plazo de 10 días hábiles, siempre que la misma no tenga acceso restringido por Ley.

7. PROCESOS

1. El PIMA, debe contar con un Oficial de Acceso a la Información (Gerente General, apoyado por la Comisión de Mejora Regulatoria), que se encargará de atender gestiones relacionadas a la falta de atención de las solicitudes de información pública, presentadas ante instancias internas de la institución.
2. El PIMA cuenta en su página Web, con un link en donde el ciudadano formule sus gestiones, así como un correo electrónico para el mismo fin.
3. La página Web del PIMA, debe de estar habilitada para la recepción de documentos con firma digital, se deben considerar aspectos relacionados

Nombre: Política sobre la atención del derecho de petición	Código: POLCS-01	Página: 6 de 11	Versión: 1
----------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------------------	---------------

- con la recepción, uso, traslado y resguardo de los documentos con firma digital propios de la institución.
4. Las diferentes instancias del PIMA deben publicar y mantener toda la información de carácter público y en formatos abiertos en el sitio web institucional.
 5. El ciudadano puede formular un recurso administrativo contra el rechazo total o parcial de su solicitud de información, en un plazo de tres días hábiles, contado a partir de la notificación de la denegatoria.
 6. La autoridad administrativa tiene un plazo estipulado de 5 días para dar respuesta, contado a partir de la recepción del escrito.
 7. En caso de existir denegación total o parcial en brindar la información requerida, en razón de encontrarse cubierta por alguna excepción normativa, el colaborador responsable explicará por escrito el motivo de su actuación con la debida fundamentación jurídica.
 8. La respuesta que se le brinde al administrado debe ser clara, concisa, transparente, imparcial de calidad y oportuna.
 9. El colaborador responsable de dar respuesta al usuario, debe procurar no retardar el proceso, solicitando más aclaraciones o documentación para hacer valer su derecho constitucional de petición.
 10. Asimismo, la negativa o negligencia del colaborador de la institución de no contestar al ciudadano en los plazos establecidos, pueden ser causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.
 11. 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 autoridad correspondiente a las instancias

Nombre: Política sobre la atención del derecho de petición	Código: POLCS-01	Página: 7 de 11	Versión: 1
----------------------------------------------------------------------	----------------------------	--------------------	---------------

competentes para la eventual aplicación del régimen disciplinario en la organización.

12. Todo documento que se entregue al usuario, deberá ir debidamente firmado por el responsable de la respuesta (firma original, firma digital) y con los sellos oficiales respectivos.
13. En los casos en que la persona usuaria solicite a la instancia competente que atienda su gestión, y que se resguarde su identidad, se debe acoger su solicitud, salvo cuando por disposición legal u orden judicial sea obligatorio o, en su caso, no resulte posible.
14. El silencio de la Administración se entiende positivo cuando así se establezca expresamente o cuando se trate de autorizaciones o aprobaciones que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela.
15. También se entiende positivo el silencio cuando se trate de solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones.
16. En caso de que el Oficial de Acceso a la Información detecte incumplimiento por parte de algún colaborador de la institución, de brindar información a la ciudadanía, se recomienda al máximo jerarca la apertura de investigación para que instruya a la instancia competente de que se aplique los procedimientos administrativos que determinen si corresponden sanción según la normativa vigente.