

		Ministerio de Agricultura y Ganadería			
MAG-CS-001	Rige a partir de enero, 2018	Política sobre derecho constitucional de petición		Página 1 de 9	Versión: 01 Revisión: 01
Elaborado por: Contralora de Servicios Nombre : Licda. Lorena Campos Rodríguez Fecha: Enero, 2018		Revisado por: Licda. Yadira Vega B., Jefe Asesoría Jurídica Ing. Gilberto León AVECILLA, Calidad Fecha: Enero 2018		Aprobado por: Mba. Ana Cristina Quirós Soto, Oficial Mayor Fecha: Enero, 2018	

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Agricultura y Ganadería en acatamiento 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 sobre Política sobre el derecho de petición consagrado en el Artículo 27 y 30 de la Constitución Política, Ley 9097 y normativa conexas.

Esta política tiene como objetivo brindar las herramientas jurídicas que orienten a los usuarios externos de los servicios que presta el Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos de desconcentración máxima y mínima, así como a los funcionarios en cuanto al derecho de petición que tiene la ciudadanía, a fin de que se tenga la claridad sobre este tema, permitiendo con ello mejorar y reforzar todo lo concerniente al servicio que brinda la institución.

2. ALCANCE

Está dirigida a los usuarios externos del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos de desconcentración máxima y mínima cuyo cumplimiento debe ser total.

Las diferentes dependencias Institucionales y adscritas al Ministerio, deberán atender y contestar dentro de los plazos establecidos en la Ley, aquellas peticiones que sean presentadas a través de diferentes medios por los usuarios de los servicios que brinda la institución.

MAG-CS-001	Rige a partir de Enero 2018	Política sobre derecho constitucional de Petición	Página 2 de 9	Versión: 01
				Revisión: 01

Es obligación de los funcionarios, empleados, colaboradores o representantes de la administración atender las solicitudes de información que formulen los ciudadanos en el plazo de 10 días hábiles, siempre que la misma no tenga acceso restringido por Ley.

Que el Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus órganos adscritos, contarán con un Oficial de Acceso de la Información quien atenderá quejas relacionadas a la falta de atención de las solicitudes de información pública presentadas ante instancias internas de la institución.

El Oficial de Acceso de la Información elaborará un informe anual de orden estadístico en donde se reflejará los datos relacionados a solicitudes planteadas por los usuarios, denegaciones, entre otros.

El Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus órganos adscritos, contarán en su página Web con un link en donde el ciudadano formule sus requerimientos, cuando la administración no haya dado respuesta a las solicitudes de información, así como un correo electrónico para el mismo fin.

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

El ciudadano podrá formular el recurso administrativo contra el rechazo total o parcial de su solicitud de información pública ante la autoridad institucional respectiva, en el plazo de tres días hábiles, contado a partir de la notificación de la denegatoria.

MAG-CS-001	Rige a partir de Enero 2018	Política sobre derecho constitucional de Petición	Página 3 de 9	Versión: 01
				Revisión: 01

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

La respuesta que se le brinde al administrado deberá ser clara, concisa, transparente, imparcial, de calidad y oportuna.

El funcionario responsable de dar respuesta al usuario, deberá procurar no retardar el proceso solicitando más aclaraciones o documentación para hacer valer su derecho constitucional de petición.

Asimismo, la negativa o negligencia del funcionario, empleado, colaborador o representante de la organización de contestar al ciudadano 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 autoridad correspondiente a las instancias competentes para la eventual aplicación del régimen disciplinario en cada organización conforme a las leyes y/o reglamentos internos respectivos.

Todo documento de carácter técnico-administrativo o científico 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.

MAG-CS-001	Rige a partir de Enero 2018	Política sobre derecho constitucional de Petición	Página 4 de 9	Versión: 01
				Revisión: 01

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.

El silencio de la Administración se entenderá 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.

También se entenderá positivo el silencio cuando se trate de solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones.

En caso de que el Oficial de Acceso a la Información detecte incumplimiento por parte de algún funcionario de brindar información a la ciudadanía, recomendará 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.

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

MAG-CS-001	Rige a partir de Enero 2018	Política sobre derecho constitucional de Petición	Página 5 de 9	Versión: 01
				Revisión: 01

3. MARCO LEGAL Y TÉCNICO

Cuadro I. Documentos relacionados o de referencia

CÓDIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO
	Constitución Política de Costa Rica, Artículo 27 y 30
	Ley 9097. Ley de Regulación del Derecho de Petición
	Ley 8220. Ley de Protección al Ciudadano del 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 General 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 Públicos
	Ley 9158. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio
	Reglamento 39096-PLAN. Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio
	Decreto 36765-MAG. Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos de Desconcentración Máxima y Mínima
	Ley 7600. Ley Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad.
	Política para la Atención Inclusiva a Usuarios de los Servicios Propios de Servicio Civil de Costa Rica

MAG-CS-001	Rige a partir de Enero 2018	Política sobre derecho constitucional de Petición	Página 6 de 9	Versión: 01 Revisión: 01
------------	--------------------------------	--	------------------	-----------------------------

1. TÉRMINOS ASOCIADOS AL DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN.

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

Contralor (a) de Servicios: Es el funcionario (a) nombrado (a) por el procedimiento ordinario, quién 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 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 felicitaciones, reconocimientos entre otros.

Coordinación: Acción de trasladar a otra autoridad pública externa o interna la solicitud de información presentada por la ciudadanía por no corresponder a la instancia o al Ministerio 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 reuso, disponible para su descarga en forma completa, sin costo ni requisitos de registro y procesable en computadora.

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,

MAG-CS-001	Rige a partir de Enero 2018	Política sobre derecho constitucional de Petición	Página 7 de 9	Versión: 01 Revisión: 01
------------	--------------------------------	--	------------------	-----------------------------

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.

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.

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 de para garantizar la satisfacción de la persona usuaria y promover el uso racional de los recursos públicos.

Funcionario (a) o Servidor (a): Es la persona que presta servicios al Ministerio de Agricultura y Ganadería 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.

Oficial de Acceso de la Información: Responsable de atender quejas relacionadas con la falta de atención de las solicitudes de información pública presentadas ante instancias internas de la institución.

MAG-CS-001	Rige a partir de Enero 2018	Política sobre derecho constitucional de Petición	Página 8 de 9	Versión: 01 Revisión: 01
------------	--------------------------------	--	------------------	-----------------------------

Oficina de Información al Ciudadano: Plataforma de Servicios, Contraloría de Servicio, o en su defecto la oficina o persona designada para brindar información al ciudadano dentro de cada órgano o ente público.

Presunción de Buena fe: es el principio mediante el cual la administración presume que el acto o hecho jurídico realizado por un administrado es verdadero, lícito y justo.

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, por ejemplo, una organización.

Reclamo: un reclamo es un descontento vinculado directamente a los productos o servicios prestados por una organización. 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 del usuario interno y externo 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 las instituciones y cómo se manejan los fondos que éstas reciben.

Usuario (a): Cualquier persona física o jurídica que requiera de un servicio o una respuesta por parte de la institución.

MAG-CS-001	Rige a partir de Enero 2018	Política sobre derecho constitucional de Petición	Página 9 de 9	Versión: 01
				Revisión: 01

2. ASPECTOS GENERALES

e. Acatamiento obligatorio de la política.

- Todos funcionarios en general del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus órganos adscritos, deberán velar porque se cumplan con las disposiciones contenidas en esta política, so pena de que en caso contrario, se realice el procedimiento disciplinario de conformidad con lo establecido en las Leyes y/o Reglamentos internos que norman la relación de servicio entre el Ministerio y sus Órganos Adscritos de desconcentración máxima y mínima y sus servidores (as).

f. Revisión de la política.

La Política sobre 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.

G. Fecha de vigencia: 25 de enero 2018.

-----Última línea-----