

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCTIVO 5110,  
POLÍTICA SOBRE DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN



## 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 Capacidad de Gestión, definirá 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.

Esta política tiene como objetivo brindar las herramientas jurídicas que orienten a los solicitantes 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 de información que tiene la ciudadanía, a fin de que se tenga claridad sobre este tema, permitiendo con ello mejorar y reforzar todo lo concerniente al servicio que brinda la institución.

## 2. ALCANCE

Todos los funcionarios en general del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus órganos adscritos, deberán velar porque se cumplan 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

Esta política está dirigida a los solicitantes externos del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos de desconcentración máxima y mínima cuyo cumplimiento debe ser total y es solamente para solicitudes de información no para aligerar trámites, permisos, certificaciones, licencias o autorizaciones.

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 por los solicitantes de los servicios que brinda la institución.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCTIVO 5110,  
POLÍTICA SOBRE DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN



## 3. MARCO LEGAL Y TÉCNICO

La presente política está respaldada en el siguiente cuerpo normativo:

Número	NOMBRE DEL DOCUMENTO O REGISTRO
1	Constitución Política de Costa Rica, Artículo 27 y 30
2	Ley 9097. Ley de Regulación del Derecho de Petición
3	Ley 8220. Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y trámites administrativos
4	Ley 6227. Ley General de la Administración Pública
5	Ley 8422. Ley Contra la Corrupción y Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública
6	Decreto Ejecutivo No.3233. Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública
7	Decreto Ejecutivo No. 37045-MP-MEIC Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y trámites administrativos
8	Ley 8292. Ley General de Control Interno
9	Decreto Ejecutivo No. 40200- MP-MEIC-MC. Transparencia y Acceso a la información Pública
10	Decreto Ejecutivo No. 40199-MP Apertura de Datos Públicos
11	Ley 9158. Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio
12	Reglamento 39096-PLAN. Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio
13	Decreto 36765-MAG. Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus Órganos Adscritos de Desconcentración Máxima y Mínima
14	Ley 7600. Ley Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad.
15	Política para la Atención Inclusiva a Usuarios de los Servicios Propios de Servicio Civil de Costa Rica
16	Ley 7975. Ley de Información No Divulgada
17	Reglamento a la Ley de Información no Divulgada N° 34927-J-COMEX-S-MAG
18	Ley 8968. Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCTIVO 5110,  
POLÍTICA SOBRE DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN



## 4. EL OFICIAL DE ACCESO A INFORMACIÓN

Que el Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus órganos adscritos, contarán cada uno, con un Oficial de Acceso a la Información, cuyo cargo puede recaer en el Contralor de Servicios o al que se designe por parte del jerarca, 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 a la Información nombrado en el MAG, así como en cada órgano adscrito de desconcentración mínima y máxima, elaborará un informe anual de orden estadístico en donde se reflejará los datos relacionados a solicitudes planteadas por los solicitantes, denegaciones, entre otros.

El Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus órganos adscritos, contarán en su página Web con un link en donde el solicitante 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 establecen los Decretos Ejecutivos 40200 MP-MEIC-MC y Decreto Ejecutivo N° 40199-MP sobre Datos Abiertos.

## 5. REQUISITOS PARA SOLICITAR INFORMACIÓN:

Las peticiones se formularán:

- a. De forma escrita conteniendo nombre completo, número de cédula o número de documento de identificación, así como estar debidamente firmada.
- b. Lugar de residencia, número telefónico o dirección electrónica donde notificar.
- c. Las peticiones presentadas por medio de un tercero, se recibirán en la medida en que presenten un poder y los documentos que acreditan a esa persona.
- d. En los casos en que la persona usuaria solicite a la instancia competente que en su requerimiento 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.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCTIVO 5110,

POLÍTICA SOBRE DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN



Ministerio de  
**Agricultura y  
Ganadería**  
DE COSTA RICA

## 6. CONDICIONES DE ADMISIBILIDAD

El documento que se presente deberá de especificar con claridad:

- a. El objeto de petición, destinatario de petición, lugar de residencia, número de teléfono correo electrónico para notificaciones.
- b. Las peticiones presentadas en forma física, debidamente firmadas, en la oficina correspondiente, se les dará un recibido con el nombre completo, firma del funcionario y se consignará la fecha y hora.
- c. Si la petición se presenta vía correo se deberá adjuntar archivo con firma digital, la misma se recibirá en horario de 7 am a 3 pm, no obstante, si por directriz superior este se modifica, igualmente el recibo de peticiones deberá ajustarse al nuevo horario.
- d. El sistema enviará una respuesta automática al correo de origen, al momento en que se recibe la petición.
- e. La recepción de documentos, tanto físicos como digitales, pueden ser presentados conforme al horario de atención al público de la institución, siendo asumidos de forma inmediata. En caso de envíos de peticiones fuera del horario de atención, se tendrán como admitidas al día siguiente y si se envían durante el fin de semana, se tomará conocimiento del mismo hasta el día hábil próximo.
- f. Que se cumpla con los requisitos legales y reglamentarios de admisibilidad establecidos para el trámite respectivo.

## 7. CONDICIONES DE INADMISIBILIDAD:

- a. No cumplir con los requisitos establecidos descritos en el numeral 6.
- b. Que la solicitud no corresponde a materia, asunto o información de la institución.
- c. Contraria a principios de razonabilidad y proporcionalidad.
- d. Asimismo, queda delimitado el derecho de petición sobre los siguientes asuntos: Secretos de Estado (art. 30 Constitución Política.); Secreto Político (relacionado con los secretos relativos a la seguridad y defensa, y en donde no se excluye su característica como una posible categoría del secreto de Estado); Secreto Diplomático (relativo a las funciones

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCTIVO 5110,

POLÍTICA SOBRE DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN



ejercidas en razón de las relaciones internacionales), y

los asuntos pendientes de resolución administrativa (artículo 273 de la Ley General de la Administración Pública); así como materia confidencial regulada en norma jurídica específica, como la Información No Divulgada (secretos comerciales e industriales que guarde, con carácter confidencial, así como Datos de Prueba), y sobre los Datos Personales o Datos Sensibles, que figuren en las bases de datos automatizadas o manuales del Ministerio de Agricultura y Ganadería y sus órganos adscritos de desconcentración máxima y mínima.

- e. **De la Denuncia Anónima:** No se dará trámite a las denuncias presentadas en forma anónima. En casos excepcionales podrá abrirse de oficio una investigación preliminar, cuando con ésta se reciban elementos de prueba que den mérito para ello. En caso contrario, la autoridad respectiva dispondrá su archivo sin más trámite. (Así dispuesto por el Reglamento a la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública, Decreto Ejecutivo No.32333, Artículo 13).

## **8. PLAZOS DE RESPUESTA DE LAS SOLICITUDES DE INFORMACIÓN (PROCESO INTERNO DE TRÁMITE DE SOLICITUDES.)**

- a. Es obligación de los Jerarcas, titulares subordinados y funcionarios 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 o sea secreto de Estado.
- b. La oficina tramitará a lo interno las acciones necesarias para dar respuesta a la solicitud una vez que se ponga en conocimiento la petición ante el funcionario responsable y la jefatura institucional.
- c. La oficina encargada de contestar la solicitud de petición comunicará al peticionario la resolución correspondiente en el plazo de ley.
- d. La autoridad competente tendrá un plazo de diez días hábiles para responder a partir de la recepción del escrito. En caso de existir rechazo 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.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCTIVO 5110,  
POLÍTICA SOBRE DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN



## 9. REQUISITOS QUE DEBE TENER LA RESPUESTA QUE SE BRINDE AL SOLICITANTE

- a. La respuesta debe ser por escrito, clara, concisa, transparente, imparcial, de calidad y oportuna.
- b. El funcionario responsable de dar respuesta al solicitante, deberá procurar no retardar el proceso solicitando más aclaraciones o documentación para hacer valer su derecho constitucional de petición.
- c. La respuesta debe darse en el plazo establecido (que no pierda interés actual) ni que se deje al administrado en desprotección, al no resolver la petición la Administración.
- d. La instancia competente podrá dar una respuesta negativa razonada a lo solicitado por el ciudadano.
- e. Todo documento de carácter técnico-administrativo o científico que se entregue al solicitante, deberá ir debidamente firmado por el responsable de la respuesta (firma original, firma digital) y con los sellos oficiales respectivos.
- f. Conforme al debido proceso se debe de notificar al solicitante de lo resuelto por la autoridad pública competente.
- g. Si por razones justificadas la respuesta no pueda brindarse dentro del plazo de ley, se comunicará al solicitante los motivos de manera escrita, detallada y razonable y de forma clara, así como el tiempo estimado para la atención de su solicitud.
- h. El solicitante podrá formular el recurso administrativo contra el rechazo total o 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.

## 10. INCUMPLIMIENTOS Y SUS EFECTOS

- a. La negativa o negligencia del funcionario, empleado, colaborador o de la organización de contestar al solicitante en los plazos, pueden ser causas generadoras de responsabilidad disciplinaria, de conformidad con la normativa pertinente.
- b. El funcionario está sometido al principio de legalidad como al de responsabilidad de sus actuaciones, debiendo ser eficiente, eficaz y en tiempo su participación.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCTIVO 5110,

POLÍTICA SOBRE DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN



- c. Las peticiones que se reciban, no exime al funcionario, si hay incumplimiento de los tiempos establecidos para responder.
- d. 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.
- e. 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 apliquen los procedimientos administrativos que determinen si corresponde sanción, según la normativa vigente.

## 11. SILENCIO POSITIVO

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.

## 12. 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

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCTIVO 5110,  
POLÍTICA SOBRE DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN



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 reusó, 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, 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



# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCTIVO 5110,  
POLÍTICA SOBRE DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN



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.

**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 solicitante 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.

**Solicitante:** Cualquier persona física o jurídica externa que requiera de una respuesta por parte de la institución.

## 13. ASPECTOS GENERALES

### a. 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.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INSTRUCTIVO 5110,  
POLÍTICA SOBRE DERECHO CONSTITUCIONAL DE PETICIÓN



## CONTROL DE VERSIONES

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Origen del cambio</b>
01	20/11/2020	<u>Requerimiento de ajuste o modificación a la Política de Petición existente en el MAG, por parte de las Autoridades del SFE</u>

---

**REPRESENTANTE DE LA  
DIRECCIÓN**

---

**LÍDER DEL PROCESO**

---

**MINISTRO/A O SU  
REPRESENTANTE**