



**INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL
PRESIDENCIA EJECUTIVA
PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL**

**POLÍTICA PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE
INFORMACIÓN, EN CUMPLIMIENTO DE LA Ley N° 9097, LEY DE
REGULACIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN**

ENERO, 2018

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 2 de 13

Índice

1. Justificación	3
2. Definiciones	3
3. Objetivo General.....	5
3.1. Objetivos Específicos	5
4. Fundamento legal	6
4.1. Documentación relacionada.....	6
5. Ámbito de aplicación	7
6. Vigencia	8
7. Disposiciones Generales.....	8
7.1 Requisitos para solicitar información	8
7.2 Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes.....	9
7.3 Plazos de respuesta de las solicitudes de información	10
7.4 Proceso interno de trámite de solicitudes	11
8. Seguimiento y evaluación	13
9. Unidad Formuladora	13

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 3 de 13

1. Justificación

Que por ley, el derecho de petición podrá ejercerse ante cualquier institución, administración pública o autoridad pública, tanto del sector centralizado como descentralizado del Estado, así como aquellos entes públicos, con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado, respecto de las materias de su competencia, cualquiera que sea el ámbito institucional, territorial o funcional de ésta; cubriendo de esta forma al Instituto Mixto de Ayuda Social.

Que las personas que requieren información conozcan cuales son los elementos o requisitos para presentar una solicitud de información ante la Institución.

La importancia de orientar a las personas funcionarias del Instituto Mixto de Ayuda Social para que conozcan el proceso para la atención de una solicitud de información.

2. Definiciones

Para la correcta interpretación del presente documento se utilizarán las siguientes definiciones:

Acto fundado: Es un hecho debidamente justificado, mediante el cual se responde una solicitud de información indicando los criterios, reglamentos o leyes aplicados y las razones por las cuales se obtiene un resultado.

Admisibilidad: Requisitos mínimos en toda solicitud de información para que sea admitida para la debida atención.

Dependencia: Se refiere a cualquiera de las Unidades Locales de Desarrollo Social, Áreas Regionales de Desarrollo Social, Áreas Técnicas y unidades que las conforman, Subgerencia de Desarrollo Social, Subgerencia Gestión de Recursos, Subgerencia de Soporte Administrativo, Instancias Asesoras y Nivel Político dentro de la estructura organizacional vigente de la Institución.

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 4 de 13

Desestimación: Descartar una información.

Derecho de petición: La facultad que tiene toda persona o colectividad para dirigirse a una dependencia del IMAS, con el fin de exponer un asunto de su interés y obtener una pronta respuesta, aunque esto último no necesariamente signifique que la resolución sea favorable.

IMAS: El IMAS tiene como finalidad resolver el problema de la pobreza extrema en el país, para lo cual deberá planear, dirigir, ejecutar y controlar un plan nacional destinado a dicho fin. Para ese objetivo utilizará todos los recursos humanos y económicos que sean puestos a su servicio por los empresarios y trabajadores del país, instituciones del sector público nacionales o extranjeras, organizaciones privadas de toda naturaleza, instituciones religiosas y demás grupos interesados en participar en el Plan Nacional de Lucha contra la Pobreza. Ley N° 4760, Ley de creación del Instituto Mixto de Ayuda Social.

Inadmisibles: Que no puede ser aceptado porque carece de fundamento, requisitos o es improcedente.

Información Confidencial: Es toda aquella información que no es pública, o información no divulgada y guardada con carácter confidencial, lo que implica que no pueda ser revelada a terceros sin consentimiento de su titular.

Información Pública: Es toda aquella información que ha sido declarada de conocimiento público por la Institución.

Información pura y simple: Es toda información pública que conste en las bases de datos o archivos del IMAS, para la que no existe un procedimiento administrativo específico en el ordenamiento jurídico ni plazos establecidos para brindar una respuesta.

Petición: Es el derecho que tiene toda persona o colectividad, para solicitar información al **IMAS**, de cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública.

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 5 de 13

Peticionario: Es toda persona física o jurídica que solicite información al IMAS, respecto de cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública.

Solicitud de información: Toda petición pura y simple formulada por personas físicas o jurídicas, respecto de datos de acceso público que consten en las bases de datos o archivos del IMAS.

Subsanación: La posibilidad de incluir información adicional para aclarar aspectos de la solicitud de información.

3. Objetivo General

Establecer un marco de acción del **Instituto Mixto de Ayuda Social** para tramitar las solicitudes relacionadas con el ejercicio del derecho de petición que le asiste a toda persona ciudadana, consagrado en el artículo 27 de la Constitución Política de Costa Rica, artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional y la Ley 9097, “Ley de Regulación del Derecho de Petición”. Por la cual se establecen disposiciones atinentes a la forma en la cual las instituciones públicas deben de atender las peticiones que les sean formuladas por los ciudadanos.

3.1. Objetivos Específicos

3.1.1 Estandarizar y normar los aspectos relacionados con las peticiones sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública, ajustando a la Institución a las regulaciones legales.

3.1.2 Dar a conocer el proceso interno para la atención adecuada de las peticiones, estableciendo los elementos y condiciones necesarias.

3.1.3 Divulgar entre los funcionarios de la institución, que serán los responsables de aplicarla, y entre los usuarios que estarán sujetos a la Política.

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 6 de 13

4. Fundamento legal

Ley de Regulación del Derecho de petición, Ley N° 9097 Publicada en el Alcance Digital 49 La Gaceta 52 del 14 de marzo de 2013 la cual manifiesta que todo ciudadano, puede ejercer el derecho de petición, de conformidad al mandato establecido en el artículo 27 de la Constitución Política de la República de Costa Rica.

Constitución Política de la República de Costa Rica, Artículo 27.- Se garantiza la libertad de petición, en forma individual o colectiva, ante cualquier funcionario público o entidad oficial, y el derecho a obtener pronta resolución.

Ley de la Jurisdicción Constitucional, artículo 32.- Cuando el amparo se refiera al derecho de petición y de obtener pronta resolución, establecido en el artículo 27 de la Constitución Política, y no hubiere plazo señalado para contestar, se entenderá que la violación se produce una vez transcurridos diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa, sin perjuicio de que, en la decisión del recurso, se aprecien las razones que se aduzcan para considerar insuficiente ese plazo, atendidas las circunstancias y la índole del asunto.

4.1. Documentación relacionada

Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Decreto N° 40199-MP Apertura de datos.

Ley N° 7975, Ley de información no divulgada.

Ley N° 8422, Ley contra la corrupción y el enriquecimiento ilícito en la función pública. Establece en su contenido una serie de normas relacionadas con el derecho de acceso a la información pública, específicamente el artículo N° 7 de dicha norma indica:

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 7 de 13

“...Artículo 7º- Libre acceso a la información. Es de interés público la información relacionada con el ingreso, la presupuestación, la custodia, la fiscalización, la administración, la inversión y el gasto de los fondos públicos, así como la información necesaria para asegurar la efectividad de la presente Ley, en relación con hechos y conductas de los funcionarios públicos...”.

Ley N° 8454, Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos.

Ley N° 8968, Ley Protección de persona frente al tratamiento de sus datos personales.

Política para la Clasificación y uso de la Información.

Política de control de acceso lógico

Reglamento de uso de documentos electrónicos y firma digital del Instituto Mixto de Ayuda Social.

5. **Ámbito de aplicación**

Esta política será de aplicación obligatoria para todas las personas funcionarias y trabajadoras del Instituto Mixto de Ayuda Social, que participe en la recepción y trámite de atención de solicitudes de información presentadas en cualquiera de sus dependencias.

Para los efectos de IMAS, la solicitud de información es toda petición pura y simple formulada por personas físicas o jurídicas, respecto de cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública que consten que en las bases de datos o archivos del IMAS. En caso de que se presenten planteamientos de fondo y solicitudes de cualquier naturaleza, quejas o sugerencias para las cuales exista un procedimiento administrativo definido y plazos distintos de atención, no son objeto de esta Política.

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 8 de 13

6. Vigencia

La vigencia de la presente política será a partir del 18/enero/2018, según Acuerdo N°16-01-2018 Consejo Directivo.

Su ejecución se dará una vez sea comunicada a las dependencias responsables y demás personas funcionarias de la institución.

7. Disposiciones Generales

7.1 Requisitos para solicitar información

Las peticiones se formularán por oficio o correo electrónico indicando el asunto y deben incluir, necesariamente la siguiente información:

- Nombre
- Número de cédula o el documento de identidad
- El objeto y el destinatario de la petición
- Firma del peticionario o los peticionarios
- En el caso de peticiones colectivas, debe ser firmada por todos los peticionarios, sin perjuicio de su posterior subsanación o ampliación.
- En lenguaje español, si la petición estuviera en otro idioma, se debe presentar una traducción al español conforme a la ley N.º 7623, Ley Defensa del Idioma Español y Lenguas Aborígenes Costarricenses.
- Indicación de la dirección completa del domicilio u oficina, o el correo electrónico al cual se le debe enviar la respuesta.

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 9 de 13

7.2 Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes

Presentación de escritos

El IMAS está obligado a brindar un “acuse de recibo” que indique fecha, hora, nombre y el área o unidad de quien recibe la solicitud de información, si no están completos los requisitos se debe prevenir de la situación al peticionario.

Peticiones incompletas y subsanación

Recibida la solicitud de información, la dependencia procederá a revisar que reúna los requisitos, y si la solicitud de información no es clara, se le solicitará al peticionario la información adicional que sea necesaria para que subsane lo indicado en el plazo de cinco días hábiles, a partir de recibida dicha solicitud.

Se podrá solicitar al peticionario la aportación de aquellos datos o documentos complementarios que tenga en su poder o cuya obtención esté a su alcance y que resulten estrictamente imprescindibles para tramitar y responder la petición, en el mismo plazo de cinco días hábiles.

Inadmisión de solicitudes de información

No se admitirán las peticiones cuyo objeto sea ajeno a las atribuciones o competencias del Instituto Mixto de Ayuda Social.

Que afecten derechos subjetivos y fundamentales de una persona o grupo de personas.

Que sean contrarias a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, que se consideren dilatorias de un procedimiento o proceso especial, o sean temerarias.

El rechazo de la petición en los anteriores casos deberá darse mediante acto fundado.

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 10 de 13

Resolución de inadmisibilidad

La resolución de inadmisibilidad de una petición será siempre motivada y deberá acordarse en un plazo de diez días hábiles, a partir de la presentación de la solicitud de información o petición.

La notificación de esta resolución al peticionario deberá efectuarse en un plazo máximo de cinco días hábiles siguientes al de su emisión.

Cuando la inadmisibilidad se deba a que existen dentro del ordenamiento jurídico otros procedimientos específicos para la satisfacción del objeto de la petición, se debe indicar las disposiciones que corresponden y el órgano competente para dar la respuesta.

Cuando la resolución de inadmisibilidad de una petición se base en la falta de competencia de su destinatario, este la remitirá a la institución, administración u organismo que estime competente en el plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la solicitud y lo comunicará así al peticionario.

Cuando un órgano o autoridad se estime incompetente para el conocimiento de una petición, remitirá directamente las actuaciones al órgano que considere competente, debiendo comunicarlo al peticionario, sin que este trámite afecte el plazo de diez días hábiles para su debida respuesta.

7.3 Plazos de respuesta de las solicitudes de información

El derecho de petición y pronta respuesta, impone al funcionario público la obligación jurídica de responder las solicitudes de información de toda persona ciudadana. Salvo que el ordenamiento jurídico disponga un plazo distinto para responder alguna solicitud de información en particular, la respuesta debe darse dentro de los diez días hábiles siguientes a la recepción de la petición. Si la respuesta no pudiera brindarse por razones justificadas, el IMAS deberá comunicar por escrito y detalladamente al peticionario, dentro del mismo plazo de los 10 días hábiles, las razones por las cuales no puede dar respuesta en ese plazo, indicando la fecha para la entrega de lo solicitado.

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 11 de 13

Por lo anterior, el plazo de los diez días hábiles resulta aplicable únicamente en aquellas solicitudes de información "puras y simples" para las cuales el ordenamiento jurídico no hubiere señalado un plazo concreto para responderlas.

Con relación a casos que tengan un plazo específico para ser atendidas, sean estos mayor o menor, el peticionario debe atenerse a esos plazos que las normas concretas le conceden al IMAS para pronunciarse, si se presentará esta situación se debe comunicar al peticionario dentro del plazo de los diez días hábiles.

7.4 Proceso interno de trámite de solicitudes

Una vez recibida la solicitud de información por oficio o por correo electrónico indicando el asunto, se debe verificar que cumple los requisitos del punto 7.1 de la presente Política.

A partir de que es admitida para su trámite una petición por parte de la dependencia competente, se debe notificar la respuesta a la persona que ha presentado la petición, en el plazo máximo de diez días hábiles a partir de la fecha de su presentación.

En caso de que exista duda respecto a la dependencia competente para atender la petición, el traslado podrá ser precedido de una coordinación verbal, sin que esto afecte el plazo para dar la respuesta.

La persona Titular Subordinado de la dependencia, procede a atender la solicitud y brindar respuesta.

Si la solicitud de información debe ser atendida por varias dependencias, la que recibe el requerimiento lo atenderá en coordinación con las otras, las cuales deberán brindar la información que les corresponde en un plazo no mayor a tres días hábiles.

Si la solicitud de información se refiere a un documento catalogado como "información confidencial", quien recibe la solicitud la trasladará a la mayor brevedad al área o unidad emisora de la misma, a fin de que se brinden las explicaciones respectivas para dar una atención adecuada.

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 12 de 13

La respuesta deberá realizarse por escrito, pero el IMAS podrá convocar, si así lo considera necesario, a los peticionarios en audiencia especial para responder a su petición de forma directa, dejando evidencia de la respuesta.

La respuesta incluirá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la dependencia competente e incorporará las razones y los motivos por los que se acepta o no la petición.

Al dar respuesta a las peticiones se debe tomar en cuenta las disposiciones y normativa aplicable relacionada con el acceso a la información, y la clasificación de la misma producida por las diferentes dependencias del IMAS, según criterios de sensibilidad, accesibilidad y criticidad.

En caso de solicitudes complejas, se podrá prorrogar el plazo de respuesta hasta por cinco días hábiles adicionales, lo cual debe informarse al peticionario con su debida justificación que incluya una respuesta parcial, y fecha en que se tendrá lo solicitado.

Cuando se trate del rechazo de la petición, el IMAS deberá responder indicando los motivos de hecho y los razonamientos jurídicos que lo justifican, dentro del plazo de 10 días hábiles.

Cuando lo juzgue conveniente el IMAS puede publicar la respuesta en el diario oficial que corresponda.

Cada dependencia deberá presentar un resumen de las peticiones recibidas, contestadas o declaradas inadmisibles, a la Gerencia General y oficial de Información.

El incumplimiento de lo dispuesto en la Ley 9097, puede acarrear responsabilidad administrativa del funcionario.

Dadas las implicaciones que puede tener el incumplimiento de los plazos establecidos en la Ley de Regulación del Derecho de Petición, el IMAS deberá adecuar la normativa o establecer la necesidad de nuevos instrumentos en sus dependencias, con el objetivo de que toda solicitud de información sea atendida de manera correcta y oportuna.

	Política para la atención de solicitudes de información, en cumplimiento de la Ley N° 9097, Ley de Regulación del Derecho de Petición	Código del Documento: PI-PI-01	
Aprobado por: Consejo Directivo	Nº Oficio CD-16-01-2017	Fecha aprobación: 18-01-2018	Página 13 de 13

8. Seguimiento y evaluación

Mecanismos de verificación: son mecanismos de verificación de esta política los siguientes:

Informes de las peticiones, cuya periodicidad la define la Gerencia General.

Reportes del tratamiento de las peticiones

Solicitudes para emisión de directrices emitidas por alguna dependencia hacia la Gerencia General en materia relacionada a esta Política.

Seguimiento y evaluación: La Gerencia General deberá dar seguimiento a la implementación, establecer planes de acción y medidas correctivas cuando detecte incumplimiento de esta política.

Planificación Institucional deberá vigilar su incorporación al sistema de seguimiento y evaluación institucional.

9. Unidad Formuladora

Planificación Institucional.