

Nombre de la norma	Datos de aprobación	Versión
Procedimiento para regular el ejercicio del derecho de petición y otras solicitudes de información	Aprobado por la Junta Directiva en la sesión No.314-2014 del 05 de marzo del 2014	1

PROCEDIMIENTO PARA REGULAR EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN y OTRAS SOLICITUDES DE INFORMACION

I. De los requisitos y demás formalidades exigidos por la Ley de Regulación del Derecho de Petición

Artículo 1.- Objetivo

El objetivo de este procedimiento es regular el ejercicio del derecho de petición bajo los parámetros establecidos en la Ley de Regulación del Derecho de Petición número 9097 de 26 de octubre del año 2012, publicada en el Diario Oficial la Gaceta el día 14 de marzo del 2013.

Según lo consignado en la citada Ley 9097, se entiende por el derecho de petición, la facultad que posee todo ciudadano para dirigirse por escrito a cualquier funcionario público o entidad oficial con el fin de conocer sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública o que revista interés público.

No son objeto de este derecho aquellas solicitudes, quejas o sugerencias para cuya satisfacción el ordenamiento jurídico establezca un procedimiento administrativo específico y plazos distintos.

Artículo 2.- Formalidades necesarias

Para el ejercicio del derecho de petición, deberán observarse las siguientes formalidades establecidas en el artículo 4 de la citada ley 9097 detalladas a continuación:

a) Las peticiones se formularán por escrito, debiendo incluir, necesariamente, el nombre, la cédula o el documento de identidad, el objeto y el destinatario de la petición. Cada escrito deberá ir firmado por el peticionario o los peticionarios. En el escrito se deberá indicar además el medio para recibir notificaciones. En el caso de solicitudes por correo electrónico se deberá firmar el escrito con firma digital.

b) En el caso de peticiones colectivas, además de cumplir los requisitos anteriores, serán firmadas por todos los peticionarios, debiendo figurar, junto a la firma de cada uno de ellos, su nombre y apellidos. De no constar todas las firmas, la petición se tendrá por presentada únicamente por las personas firmantes, sin perjuicio de su posterior subsanación o ampliación.

Nombre de la norma	Datos de aprobación	Versión
Procedimiento para regular el ejercicio del derecho de petición y otras solicitudes de información	Aprobado por la Junta Directiva en la sesión No.314-2014 del 05 de marzo del 2014	1

c) Traducción o resumen en español, si la petición se presenta en cualquier lengua extranjera, conforme a la ley N.º 7623, Ley de Defensa del Idioma Español y Lenguas Aborígenes Costarricenses.

Artículo 3.- Gerencia o Dirección encargada de responder la petición

Corresponderá a la Gerencia o Dirección a cargo y competente de la información de que se trate, dar respuesta a la petición interpuesta. Lo anterior a pesar de que el documento en el que se ejercite el derecho de petición esté dirigido a una Gerencia o Dirección distinta.

En todo momento deberá brindarse la respuesta dentro del plazo legalmente exigido, teniendo en cuenta que cualquier retardo en brindar la respuesta, podrá acarrear responsabilidad del funcionario en los términos dispuestos por el artículo 13 de la citada 9097 y el artículo 12 del presente procedimiento.

Artículo 4.- Presentación de escritos y plazo de respuesta

El escrito en que se presente la petición y cualesquiera otros documentos y comunicaciones que se aporten ante la administración, obligará a la institución a acusar recibo de esta, debiendo responder en el plazo improrrogable de diez días hábiles contado a partir del día siguiente de la recepción, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el presente procedimiento y en la Ley de Regulación del Derecho de Petición.

Artículo 5.- Peticiones incompletas. Plazo de subsanación o inadmisión

a) Recibido el escrito de petición, la Gerencia o Dirección a la que se dirija procederá a comprobar su adecuación a los requisitos previstos por la ley y este procedimiento, previos las diligencias, las comprobaciones y los asesoramientos que estime pertinentes. Como resultado de tal apreciación deberá declararse su inadmisión o tramitarse la petición correspondiente.

b) Si el escrito de petición no reuniera los requisitos, o no reflejara los datos necesarios con la suficiente claridad, se requerirá al peticionario para que subsane los defectos advertidos en el plazo de cinco días hábiles, con el apercibimiento de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, notificándose entonces su archivo inmediato.

c) Se podrá requerir al peticionario la aportación de aquellos datos o documentos complementarios que obren 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 establecido en el inciso anterior de cinco días hábiles; esto en razón

Nombre de la norma	Datos de aprobación	Versión
Procedimiento para regular el ejercicio del derecho de petición y otras solicitudes de información	Aprobado por la Junta Directiva en la sesión No.314-2014 del 05 de marzo del 2014	1

del principio de economía y celeridad procedimental. La no aportación de tales datos y documentos no determinará por sí sola la inadmisibilidad de la petición, y se conocerá y resolverá sin mayor dilación el asunto planteado, dentro del plazo de diez días hábiles.

Artículo 6.- Inadmisión de peticiones

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la citada ley 9097, no se admitirán las peticiones cuyo objeto sea ajeno a las atribuciones o competencias de PROCOMER, o que afecten derechos subjetivos y fundamentales de una persona o grupo de personas.

Del mismo modo, no se admitirán peticiones que sean contrarias a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, o 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.

Artículo 7.- Resolución de inadmisibilidad. Plazo

De conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la citada ley 9097, en el caso de la inadmisión de las solicitudes se deberá seguir el siguiente procedimiento:

- a)** 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 del escrito de petición.
- b)** La notificación de esta resolución al peticionario deberá efectuarse en un plazo máximo de cinco días hábiles siguientes al de su emisión.
- c)** Cuando la inadmisión traiga causa de la existencia en el ordenamiento jurídico de otros procedimientos específicos para la satisfacción del objeto de la petición, la resolución de inadmisión deberá indicar, expresamente, las disposiciones a cuyo amparo deba sustanciarse, así como el órgano competente para ella.
- d)** En caso de no encontrarse en ninguno de los supuestos anteriores, se entenderá que la petición ha sido admitida a trámite y deberá obtenerse pronta respuesta en un plazo de diez días hábiles.

ARTÍCULO 8.- Competencia del destinatario

De conformidad con lo establecido en el artículo 10 de la citada ley 9097, cuando exista falta de competencia de PROCOMER para otorgar la información se aplicará lo siguiente:

- a) Siempre que la resolución de inadmisibilidad de una petición se base en la falta de competencia de PROCOMER, éste la remitirá a la institución, administración u organismo que estime competente en el plazo de cinco días hábiles y lo

Nombre de la norma	Datos de aprobación	Versión
Procedimiento para regular el ejercicio del derecho de petición y otras solicitudes de información	Aprobado por la Junta Directiva en la sesión No.314-2014 del 05 de marzo del 2014	1

comunicará así al peticionario. En este caso, los plazos se computarán desde la recepción del escrito, aplicándose lo dispuesto en el artículo 6 de la ley.

b) Cuando un órgano o autoridad se estime incompetente para el conocimiento de una petición, remitirá directamente las actuaciones al órgano que considere competente, si ambos pertenecieran a la misma institución, administración u organismo, debiendo comunicarlo al peticionario, sin que este trámite afecte el plazo de diez días hábiles para su debida respuesta.

ARTÍCULO 9.- Tramitación y contestación de peticiones admitidas

De conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la citada ley 9097, una vez admitidas las solicitudes se tramitarán de la siguiente manera:

a) Una vez admitida para su trámite una petición por parte de la autoridad o del órgano público competente, se debe notificar su contestación a la persona que ha presentado la petición, en el plazo máximo de diez días hábiles a contar desde la fecha de su presentación. Asimismo, podrá convocar, si así lo considera necesario, a los peticionarios en audiencia especial para responder a su petición de forma directa.

b) Cuando la petición se estime fundada, la autoridad o el órgano competente para conocer de ella vendrá obligado a atenderla y a adoptar las medidas que estime oportunas a fin de lograr su plena efectividad, incluyendo, en su caso, el impulso de los procedimientos necesarios para adoptar una disposición de carácter general.

c) La contestación recogerá, al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad o el órgano competente e incorporará las razones y los motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo. En caso de que como resultado de la petición se haya adoptado cualquier acuerdo, medida o resolución específica, se agregará a la contestación.

d) La autoridad o el órgano competente podrá acordar, cuando lo juzgue conveniente, la inserción de la contestación en el diario oficial que corresponda.

e) Anualmente, la autoridad o el órgano competente incorporará, dentro de su memoria anual de actividades, un resumen de las peticiones recibidas, contestadas o declaradas por resolución inadmisibles.

f) Por la complejidad del contenido de la petición, PROCOMER podrá dar una respuesta parcial al peticionario indicando dicha situación, pudiéndose prorrogar de oficio un plazo adicional máximo de cinco días hábiles para su respuesta definitiva.

Artículo 10.- Protección de la confidencialidad

Nombre de la norma	Datos de aprobación	Versión
Procedimiento para regular el ejercicio del derecho de petición y otras solicitudes de información	Aprobado por la Junta Directiva en la sesión No.314-2014 del 05 de marzo del 2014	1

En el ejercicio del derecho de petición, PROCOMER deberá proteger y garantizar el derecho de confidencialidad establecido en el artículo 24 de la Constitución Política. En el otorgamiento de la información, PROCOMER deberá garantizar lo siguiente:

- A. PROCOMER no entregará a terceros información confidencial de personas usuarias de los servicios públicos brindados por la Promotora. Esta restricción aplicará también para la información que PROCOMER posea en sus bases de datos o registros y esté referida a información calificada por la ley como privada o relativa al fuero íntimo de las personas.
- B. En el caso de que un tercero solicite información de carácter privada o confidencial, particularmente tributaria, constando en las oficinas de PROCOMER, se requerirá el consentimiento del derecho habiente o titular de la información. La firma del escrito en donde se consigna el consentimiento del derecho habiente deberá estar autenticada.
- C. En caso de que un usuario de PROCOMER solicite información propia que consta en los registros de la Promotora, podrá requerir a la institución la entrega de dicha información. No obstante, en caso de no presentarse personalmente a requerir la información, deberá presentar documento debidamente autenticado por un abogado, con el fin de acreditar la autenticidad de su firma.

Artículo 11.- Sanciones por incumplimiento de pronta respuesta por los funcionarios públicos

De acuerdo con el artículo 13 de la Ley de Regulación del Derecho de Petición, el funcionario público de PROCOMER que no responda en el plazo establecido ante una petición pura y simple de un ciudadano, previa sustanciación del procedimiento administrativo ordinario establecido en la Ley General de la Administración Pública, será sancionado con el cinco por ciento (5%) del salario base mensual.

II. De las solicitudes de información presentada por entidades públicas

Artículo 12. Solicitudes de información privada o confidencial por parte de entidades públicas

PROCOMER no suministrará información privada o confidencial a entidades públicas, salvo en aquellos casos en que tales entidades cuenten con una norma legal expresa que obligue a PROCOMER a suministrar tal información o en los supuestos de excepción regulados en el presente procedimiento. En tales casos, la solicitud de la entidad pública deberá indicar el fundamento legal que exige tal entrega.

Nombre de la norma	Datos de aprobación	Versión
Procedimiento para regular el ejercicio del derecho de petición y otras solicitudes de información	Aprobado por la Junta Directiva en la sesión No.314-2014 del 05 de marzo del 2014	1

Artículo 13. Información del Sistema de Ventanilla Única

De conformidad con lo establecido en el dictamen número C-155 de 4 de agosto del año 2010, emitido por la Procuraduría General de la República dirigido a PROCOMER, se establecen los siguientes parámetros de entrega de la información del Sistema de Ventanilla Única:

- a) **Acceso a la información por parte de las entidades públicas que integran el Sistema de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.** PROCOMER podrá dar acceso a la información que consta en el Sistema de Ventanilla Única a las entidades públicas que intervienen en los trámites de exportación e importación que se centralizan a través de dicho sistema, siempre que la información solicitada guarde relación directa con las competencias atribuidas por ley a la entidad u órgano solicitante.
- b) **Información aduanera o tributaria:** Este tipo de información podrá ser entregada solamente en los términos y condiciones dispuestos en el artículo 15 del presente procedimiento.
- c) **Protección de datos:** las entidades públicas que reciban la información del Sistema de la Ventanilla Única deberán cumplir con la normativa aplicable a la protección de datos y al resguardo de la confidencialidad.

Artículo 14. Información de trascendencia tributaria

De acuerdo con lo estipulado en los artículos 24 de la Constitución Política y 117 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios, la información que recabe PROCOMER como producto de sus competencias de Administración Tributaria de las contribuciones obligatorias establecidas en la Ley No. 7638, así como todas otras que se dispongan por ley, tiene carácter confidencial y solo podrá ser entregada al titular de la información, a la Administración Tributaria en ejercicio de sus facultades de fiscalización y determinación de los tributos según el numeral 117 del Código Tributario, a toda otra entidad de derecho público que por ley esté habilitado para solicitar la información y en los supuestos establecidos en el artículo 16 de este procedimiento.

Del mismo modo, en atención a las facultades otorgadas a la Administración Tributaria, según lo establecido en el dictamen número C-155 de 4 de agosto del año 2010, emitido por la Procuraduría General de la República, PROCOMER suministrará a la Administración Tributaria la información de trascendencia tributaria que recabe del Sistema de Ventanilla Única o de otras áreas de su competencia legal. En estos casos, el suministro de información se hará en la

Nombre de la norma	Datos de aprobación	Versión
Procedimiento para regular el ejercicio del derecho de petición y otras solicitudes de información	Aprobado por la Junta Directiva en la sesión No.314-2014 del 05 de marzo del 2014	1

forma y medios que determine la Administración Tributaria, previa solicitud presentada al efecto por el funcionario competente.

La información que recabe la Administración Tributaria debe ser utilizada exclusivamente para fines fiscales y en ese ejercicio debe mantener la confidencialidad de la información recibida en los términos del artículo 117 del Código de Normas y Procedimientos Tributarios que señala en lo que interesa lo siguiente: "Las informaciones que la Administración Tributaria obtenga de los contribuyentes, responsables y terceros, por cualquier medio, tienen carácter confidencial...".

Artículo 15. Entidades encargadas de producir estadísticas o de realizar investigaciones científicas

De conformidad con el artículo 1 de la Ley del Sistema de Estadística Nacional número 7839 del 15 de octubre de 1998, la producción estadística es una actividad de interés público.

Asimismo, de conformidad con el artículo 4 de la citada ley 7839, los datos procedentes de personas físicas o jurídicas privadas, proporcionadas a las instituciones del Sistema Estadístico Nacional deberán ser compartidos, en forma individual y en las condiciones descritas en el artículo 3 de la citada ley, para efectos únicamente estadísticos. No obstante lo anterior, dichos datos no podrán ser publicados en forma individual, sino como parte de cifras globales, que serán las correspondientes a tres o más personas físicas y jurídicas.

PROCOMER podrá suministrar la información, con detalles de datos en forma individual, requerida por las entidades públicas encargadas de producir las estadísticas. Dichas entidades deberán mantener el secreto estadístico regulado por la citada Ley 7839 y no podrán publicar dichos datos en forma individual, sino como cifras globales, sea las relativas a tres o más personas físicas o jurídicas.

Del mismo modo, de acuerdo con lo establecido en el inciso d) del artículo 8 de la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, Ley No. 8968, PROCOMER podrá entregar información confidencial que posea en sus bases de datos siempre que la entidad acredite que la información será utilizada para fines históricos o de investigación científica.

Nombre de la norma	Datos de aprobación	Versión
Procedimiento para regular el ejercicio del derecho de petición y otras solicitudes de información	Aprobado por la Junta Directiva en la sesión No.314-2014 del 05 de marzo del 2014	1

En los supuestos de este artículo, la información confidencial podrá entregarse, pero en la entrega PROCOMER deberá velar porque no sea posible identificar a los titulares de la información.

La Dirección de Inteligencia Comercial será la dependencia encargada de entregar la información con fines estadísticos en los términos dispuestos por el presente apartado.

III. De las solicitud de información presentadas por los Medios de Comunicación

Artículo 16. Requisitos y trámites de las solicitudes de información presentados por los Medios de Comunicación

Las solicitud de información presentadas por los Medios de Comunicación se tramitarán siguiendo al efecto lo establecido en el Título I del presente procedimiento.

Artículo 17. Coordinación de la información solicitada por Medios de Comunicación

La Gerencia de Comunicación es la dependencia encargada de coordinar las solicitudes de información presentada por los medios de Comunicación.

Artículo 18. Vigencia

Este procedimiento rige a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva de PROCOMER.