
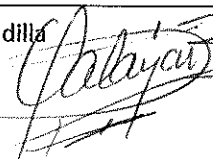


<b>RECOPE</b> Seguridad energética	AS-05-02-002	Rige desde 2016-17-02	
		Versión 1	Página 1 de 6

**Procedimiento para atender las solicitudes de información pública presentadas  
 a RECOPE en el ejercicio del Derecho de Petición**

Revisó: Licda. Shionny Porras Moya Depto. Comunicación y Relaciones Públicas		Aprobó: Ing. Sara Salazar Badilla Presidencia	
Fecha: 2016-02-17		Fecha: 2016-02-17	

\*Verificar la vigencia de este documento en Alfresco antes de su uso\*

<b>RECOPE</b> Seguridad energética	AS-05-02-002	Rige desde 2016-17-02	
		Versión 1	Página 2 de 6


### 1. Propósito

Definir los lineamientos y canales formales para atender de manera oportuna las solicitudes de información planteadas por los interesados respecto a las materias competencia de RECOPE, en el ejercicio del Derecho de Petición establecido en la Ley de Regulación del Derecho de Petición, N° 9097.

### 2. Alcance

Este procedimiento es de acatamiento obligatorio para las dependencias a cargo del recibo y atención de solicitudes de información: Presidencia, Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas, Dependencias adscritas a la Presidencia, Titulares Subordinados y funcionarios que custodian información de la Empresa, según la siguiente clasificación:

Dependencia	Tema de interés
Presidencia, Gerencia General, Gerencia de Administración y Finanzas	Solicitudes de los representantes de los Supremos Poderes, Defensoría de los Habitantes de la República, entes reguladores, gobierno central y gobiernos locales sobre la gestión de RECOPE.
Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas	Solicitudes de los medios de comunicación, instituciones de educación superior, estudiantes y otros interesados.
Dirección de Aseguramiento de la Calidad	Solicitudes de información relacionadas con la calidad y propiedades de los productos que expende la Empresa.
Dirección de Ventas	Solicitudes de información de los clientes relacionadas con el servicio de venta, post venta y facturación de los productos.
Departamento de Estudios Económicos y Financieros.	Solicitudes de información de inversionistas interesados en las emisiones de títulos valores.
Departamento Contratación de Bienes y Servicios	Solicitudes de información de proveedores, contratistas y suplidores de materia prima sobre expedientes de las contrataciones en custodia y temas afines a las adquisiciones que realiza la Empresa.
Contraloría de Servicios	Solicitudes de información sobre trámites o procesos, gestiones y servicios que brinda la empresa y otros.

 <b>RECOPE</b> Seguridad energética	AS-05-02-002	Rige desde 2016-17-02	
		Versión 1	Página 3 de 6

### 3. Responsabilidades

Es responsabilidad del Gerente General y en su ausencia del Presidente, velar por el cumplimiento y actualización de este procedimiento.

Es responsabilidad de los titulares subordinados y funcionarios que custodien la información solicitada, suministrarla dentro del plazo requerido, con el fin de cumplir con los plazos de respuesta establecidos la Ley de Regulación del Derecho de Petición.

El incumplimiento de los plazos de atención conllevará sanciones conforme al régimen disciplinario para los responsables.

### 4. Definiciones

**Datos sensibles:** Información relativa a datos personales que revelan origen racial y étnico, opiniones políticas, afiliación sindical, convicciones religiosas, filosóficas o morales, condición socioeconómica, información referente al domicilio, la salud, genética u orientación sexual, entre otros.

**Información de acceso restringido:** Aquella información relativa a la seguridad nacional, la defensa del Estado, la prevención del delito, la protección de la salud, la moral pública, los secretos industriales o comerciales, los datos personales en especial información sensible, disposiciones de orden público o que tenga como finalidad proteger los derechos de terceras personas, así declarada mediante resolución de la autoridad competente, debidamente fundamentada y motivada conforme a las leyes aplicables en la materia.


**Información pura y simple:** Información disponible en las oficinas públicas, que no conlleve peticiones que impliquen para la administración una actividad más compleja o que pretendan obtener derechos, concesiones, o en general algún tipo de pronunciamiento sobre un punto específico.

**Principio de Consentimiento Informado:** Toda manifestación de voluntad, expresa, libre, inequívoca, informada y específica que se otorgue por escrito, para un fin determinado, mediante la cual el titular de los datos personales o su representante, consienta el tratamiento de sus datos personales.

### 5. Fundamento Normativo

Constitución Política de Costa Rica, artículos 27 y 30.

Ley de Regulación del Derecho de Petición, N° 9097, publicada en el Diario La Gaceta N° 52 del 14 de marzo de 2013.

	AS-05-02-002	Rige desde 2016-17-02	
		Versión 1	Página 4 de 6

## 6. Condiciones Generales.

### 6.1 Requisitos para solicitar información.

RECOPE atenderá las solicitudes de información de carácter público que sean de su competencia, las cuales conforme a la Ley de Regulación del Derecho de Petición, N° 9097, deben presentarse de la siguiente forma:

- Por escrito, en idioma español, suscrita por el solicitante indicando nombre y apellidos, número de documento de identificación (cédula, pasaporte u otro), por vía electrónica, física o mediante fax, en la que se indique el objeto de la petición.
- Las peticiones colectivas deben firmarse por todos los solicitantes, indicando nombre, firma y documento de identidad de cada uno.
- Indicar medio para recibir notificaciones.

### 6.2 Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes.

- Las peticiones de información podrán versar sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública que sean competencia de RECOPE.
- No se requiere demostrar interés legítimo, subjetivo u otra justificación para requerir la información, excepto cuando se trate de información personal de acceso restringido.
- No se admitirán peticiones que sean contrarias a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, que se consideren dilatorias de un procedimiento, sin fundamento, que incluyan datos sensibles de carácter personal, que revelen origen racial o étnico, opiniones políticas, convicciones religiosas, espirituales o filosóficas, así como relativas al domicilio, la salud, la vida y la orientación sexual de los funcionarios de RECOPE, entre otros. El rechazo de la petición en los anteriores casos deberá darse mediante acto fundado.
- En caso de solicitarse información relativa a datos personales resguardados en bases de datos de RECOPE, que sean de acceso restringido tales como: la dirección, números de teléfono privados, fotografías y otros de igual naturaleza, se actuará bajo el Principio de Consentimiento Informado. Se exceptúan de lo anterior las solicitudes emitidas por mandato judicial.

<b>RECOPE</b> Seguridad energética	AS-05-02-002	Rige desde 2016-17-02	
		Versión 1	Página 5 de 6

### 6.3 Plazos de atención y respuesta.

- La Administración acusará recibo al solicitante a más tardar 2 días hábiles después de la fecha de recibo y contestará las peticiones de información pura y simple dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes a la recepción de la petición.
- Conforme al artículo 7, incisos b) y c) de la Ley 9097, si la solicitud de petición no reúne los requisitos de admisibilidad o no contiene con suficiente claridad los datos necesarios para su atención, se solicitará al peticionario que complete la información faltante en el plazo de cinco días hábiles y se le advertirá que de no hacerlo, se tendrá por desistida su petición y se procederá a su archivo y así se le notificará al interesado.


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 de los 5 días hábiles. 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 de los cinco días hábiles siguientes al vencimiento del plazo concedido para ampliar la información, aún cuando no haya aportado la información requerida.

- Conforme al artículo 11, inciso f) de la Ley 9097, cuando por la complejidad del contenido de la petición, no pueda brindarse la información dentro del plazo de 10 días hábiles, la Administración podrá dar una respuesta parcial al solicitante, indicando de forma clara los motivos de ello, pudiéndose prorrogar de oficio la entrega de lo solicitado hasta por un máximo de cinco días hábiles.
- Conforme al artículo 9 de la Ley 9097, la comunicación de inadmisibilidad será siempre motivada, y se realizará por escrito al interesado dentro del plazo de 10 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud.
- Si la resolución de inadmisibilidad de una petición se fundamenta en la falta de competencia de la Empresa, deberá remitirse la solicitud a la entidad competente, en el plazo de cinco días hábiles a partir del recibo, de lo cual se le comunicará al solicitante.
- Conforme al artículo 13 de la ley 9097, el funcionario público que no responda a la petición de información pura y simple, en el plazo establecido, podrá ser sancionado con el 5% del salario base mensual.

## 7. Trámite de la petición

- 7.1 Recibido el escrito de petición, la autoridad o el órgano al que se dirija procederá a comprobar su adecuación a los requisitos indicados en los apartados 6.1 y 6.2 de este procedimiento,

*\*Verificar la vigencia de este documento en Alfresco antes de su uso\**

	AS-05-02-002	Rige desde 2016-17-02	
		Versión 1	Página 6 de 6

conforme a la Ley de Regulación del Derecho de Petición, N° 9097, previas las diligencias, las comprobaciones y los asesoramientos que estime pertinentes.

Como resultado de tal apreciación deberá: acusar recibo de la solicitud y tramitar la petición correspondiente o declarar su inadmisión, conforme a lo establecido en el apartado 6.3 de este procedimiento.

- 7.2 La dependencia que atienda la solicitud de petición deberá mantener un registro de todas las comunicaciones relacionadas con la solicitud, que se emitan a nivel interno y externo, desde el acuse de recibo, solicitudes de aclaración, gestiones realizadas para suplir la información y la emisión de la respuesta al interesado, que incluya los nombres de las personas que participaron, tareas asignadas y plazos de respuesta. Las notificaciones se enviarán formalmente por Cordigital y se mantendrán en una carpeta digital (Alfresco).
- 7.3 Una vez satisfecha la solicitud de información, deberá remitirse copia de la respuesta a la Gerencia General con el fin de que se establezcan indicadores como tiempo de atención, asunto, entre otros, y conforme a lo establecido en el artículo 11, inciso e) de la ley 9097, realice la publicación anual en la memoria de actividades, de un resumen de las peticiones recibidas al amparo de la Ley Atención del Derecho de Petición, las contestadas y las declaradas por resolución inadmisibles. Esta información se mantendrá en el sitio web de RECOPE, en un apartado denominado "Atención de Solicitudes de Información".

Dicho apartado contará con una "Guía para solicitar información a RECOPE", (adjunta en el Anexo 2). El Gerente General o en su ausencia el Presidente, designará a la persona responsable de atender y dar seguimiento a esta actividad.

## 8. Anexos

1. Política para atender las solicitudes de información presentadas a RECOPE en el ejercicio del Derecho de Petición.
2. Guía para la solicitud de información.

## 9. Elaboración

Licda. Eunice Figueroa Ramos.  
Licda. Pilar Ramos De Anaya Alfaro.  
Licda. Marlene Rodríguez Abarca.  
MBA. Xiomara Vargas Salazar.

*\*Verificar la vigencia de este documento en Alfresco antes de su uso\**