

## Gerencia General

20 de abril de 2020

**G-0810-2020**

Señores (a)  
Jefaturas  
Fondos de Empleados del ICT  
**Instituto Costarricense de Turismo**

Asunto: Lineamientos sobre el Derecho de Petitoria

Estimados señores (a):

En atención al oficio PL-046-2020 y en cumplimiento de la Ley de Regulación del Derecho de Petición No.9097, adjunto se remite los Lineamientos internos sobre esta materia, instruyendo su aplicación institucional.

Dicho Lineamiento incorporó las recomendaciones de la Asesoría Legal según oficio AL-0018-2020, en referencia a la propuesta realizada por la Unidad de Planificación Institucional.

Atentamente,

Alberto López Chaves  
Gerente General

C/ Sra. María Amalia Revelo Raventós, Ministra de Turismo  
Lic. Francisco Coto Meza, Director Legal  
Lic. Víctor Quesada Rodríguez, Asesor Unidad de Planificación  
Consecutivo



**Lineamiento Institucional para la aplicación de la Ley  
de Regulación del Derecho de Petición No.9097.**

**Abril, 2020**

**G-0810-2020, PL-046-2020**

## **NOMBRE DEL LINEAMIENTO:**

Lineamiento Institucional para la aplicación de la Ley de Regulación del Derecho de Petición No.9097.

## **CONSIDERANDO:**

1. Que mediante la publicación en el Diario Oficial La Gaceta No.52 del 14 de marzo de 2013, entra en vigencia la Ley de Regulación del Derecho de Petición No.9097.
2. Que la Ley de Regulación del Derecho de Petición 9097, entra en vigencia el 14 de marzo del año 2013, en virtud de los preceptos constitucional contenidos en los artículos 27 y 30 y 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional No.7135.

*“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.”*

*“Artículo 30. Se garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público.”*

*“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.”<sup>1</sup>*
3. Que de los artículos citados se desprende que, el derecho de petición y de pronta respuesta, nace en virtud de la interpretación armónica de dichos ordinales, imponiendo una obligación a los servidores del Estado, resolver las solicitudes que efectúen los ciudadanos en virtud del derecho que les asiste.<sup>2</sup>
4. Que, en aras de mejorar los aspectos de control y transparencia de la gestión institucional contemplados en el Índice de Gestión Institucional, cuyo análisis es realizado anualmente por la Contraloría General de República.
5. Que con base en el criterio técnico vertido por la Asesoría Legal mediante oficio AL-0200-2015 de fecha 10 de febrero de 2015 *“Correspondería a la Gerencia General con base en lo externado en el presente criterio legal,*

---

<sup>1</sup> Citado en oficio AL-0018-2020 de la Asesoría Legal, de fecha 02 de abril de 2020, Criterio Legal sobre propuesta de *Lineamiento Institucional para la aplicación de la Ley de Regulación del Derecho de Petición No. 909*, p.1.

<sup>2</sup> Ídem, P.2.

*emitir y divulgar una política de atención de peticiones según las regulaciones estudiadas de la Ley N° 9097...*

Por lo tanto, se presenta el siguiente Lineamiento Institucional para la aplicación de la Ley de Regulación del Derecho de Petición No.9097 que debe ser considerada por todas las unidades del Instituto Costarricense de Turismo.

### **1. ÁMBITO DE APLICACIÓN:**

El presente Lineamiento será de aplicación para todas las dependencias del Instituto Costarricense de Turismo, ya sean aquellos órganos de funcionamiento por tiempo indefinido o aquellos de funcionamiento temporal.

El artículo 2° de la Ley No.9097 establece como destinatarios [...] *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 esta.* [...] ]

### **2. TITULARES DEL DERECHO DE PETICIÓN:**

Los titulares del derecho de petición, serán todos los ciudadanos, de cualquier nacionalidad y puede ejercer el derecho de manera individual o colectiva. La petición debe darse en los términos establecidos en la Ley de Regulación del Derecho de Petición No.9097<sup>3</sup>, sin que esto derive en perjuicio o sanción para quien formule la petición. *“Todo lo anterior se ajustará al precepto establecido en el artículo 27 de la Constitución Política de la República de Costa Rica.”*<sup>4</sup>

### **3. RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA:**

Correspondería a la Gerencia General del ICT emitir y divulgar este lineamiento de atención de peticiones según las regulaciones estudiadas de la Ley N° 9097. Para tal efecto, cada dependencia del ICT, deberá identificar en su accionar el tipo de peticiones que atienden y determinar si las mismas tienen una regulación legal especial o si se encuadran dentro de la mencionada Ley. En ambos casos, las Unidades del ICT deberán confeccionar manuales de procedimiento para la

---

<sup>3</sup> Ley de Regulación del Derecho de Petición No.9097, La Gaceta #52 – 14 de marzo 2013.

<sup>4</sup> Artículo 2°, Ley No.9097.

atención de dichas peticiones en estricto apego a la normativa que les sea aplicable, los cuales deberán someterse a la aprobación de la Gerencia General.<sup>5</sup>

Asimismo, la Gerencia General llevará un monitoreo de la aplicación de la presente política, con el apoyo de la Contraloría de Servicios del ICT, como parte de las competencias de este órgano.

#### **4. PROPÓSITO DEL LINEAMIENTO:**

Se formula el presente lineamiento para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Regulación del Derecho de Petición No.9097 y en atención al derecho constitucional de petición dado en el artículo 27° de nuestra Constitución Política, a fin de garantizar a la población el acceso a información pública y una pronta resolución por parte de los funcionarios públicos.

Las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública.<sup>6</sup>

Según señala la Ley No.9097 en su artículo 3°, párrafo segundo:

*Artículo 3°: [...] 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 de los regulados en la presente ley.*

No se incluyen gestiones que tienen sus propias regulaciones, tales como: trámites de declaratorias turísticas, autorización de transporte de turismo, solicitudes de credenciales de Guías de Turismo, Certificaciones de Sostenibilidad Turística, Gestión para obtener Bandera Azul Ecológica categoría de playas, Solicitud de concesiones de terrenos del ICT o del Polo Turístico Golfo de Papagayo, Solicitudes de autorizaciones de Planes Reguladores Costeros y Solicitudes de Concesión en ZMT, Solicitudes de autorización de proyectos y operación de marinas o atracaderos turísticos, Solicitudes de incentivos turísticos ni boletos aéreos para actividades de interés público, Inscripciones para participación en ferias internacionales, ni trámites de quejas respecto a servicios turísticos, gestiones tributarias.

En tales casos, este lineamiento aplicará solamente para solicitudes de información.

---

<sup>5</sup> En atención al criterio dado por la Asesoría Legal, mediante oficio AL-0200-2015 del 10 de febrero de 2015.

<sup>6</sup> Artículo 3° Ley No.9097.

## **5. DISPOSICIONES INSTITUCIONALES.**

### **5.1. Requisitos para presentación:**

- a) Las peticiones se deben formular por escrito e incluir obligatoriamente, el nombre, la cédula o el documento de identidad, el objeto y el destinatario de la petición, teléfono y correo electrónico para recibir notificaciones. Cada escrito deberá ir firmado por el peticionario o los peticionarios; sin embargo, prevalecerá en toda petición el principio de informalidad, con el fin de garantizar a todos los ciudadanos su libre ejercicio.
- 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.  
En el caso de personas jurídicas, la petición debe ser firmada por el representante legal o persona designada por poder especial. Con la documentación deberá adjuntarse certificación de personería jurídica que lo acredite o bien el respectivo poder, según correspondan (*documentos que no deben superar los tres meses de emisión a la hora de su presentación*).
- c) El peticionario podrá indicar del ejercicio de su derecho a otra institución u órgano diferente del cual ha dirigido la petición, remitiéndole copia del escrito.
- d) Debe presentarse la 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, y sus reformas.

### **5.2. Recibidos y plazo de respuesta:**

- a) El documento en el que se presente la petición, así como todos sus anexos y comunicaciones que se aporten, ante el Instituto Costarricense de Turismo, obligará a la administración a acusar recibo de esta, **debiendo responder en el plazo improrrogable de diez (10) días hábiles contado a partir del día siguiente de la recepción en la Institución**, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos previamente. Esta actuación se llevará a efecto por el órgano correspondiente, de acuerdo a las regulaciones y disposiciones institucionales.

En caso de solicitudes dadas por correo electrónico, se aplica lo estatuido en la Ley de Notificaciones Judiciales N°8687-artículo 38-, norma que señala que, cuando la comunicación sea por medio de correo electrónico o fax, se

quedará notificado al día hábil siguiente de la transmisión.<sup>7</sup> Por lo que de igual manera, el plazo empieza a correr a partir del día hábil siguiente de recibido la solicitud por el correo electrónico.

**Hora y fecha del recibido.** La hora y fecha de recibido de los documentos presentados en forma personal, serán las que consten en el estampado de recibido por parte del personal responsable de la recepción.

La hora y fecha de recibido de los documentos presentados por medios electrónicos, será la que se otorgue de acuerdo al medio en que se presente conforme con el siguiente detalle:

- a) Para los documentos recibidos por correo electrónico, será la que genere el servidor que administra la cuenta de correo habilitada.
- b) Para los documentos recibidos por fax, será la que reporte el equipo receptor.

**Requerimiento de tiempo adicional para atender la solicitud:** Si se requiere contar con más elementos para dar una respuesta idónea, se deberá notificar al ciudadano dentro del mismo plazo de los diez (10) días hábiles, los motivos y razones por los cuales se requiere de más tiempo para resolver su solicitud.

### 5.3. Condiciones de admisibilidad o rechazo de solicitudes:

- a) Recibido el escrito de petición en la Institución, la autoridad o el órgano al que se dirija procederá a comprobar su adecuación a los requisitos de ley, previo a 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 establecidos, 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 (5) 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.<sup>8</sup>  
El término que se concede al usuario para la subsanación suspende el plazo que tiene la Institución para dar respuesta, porque transcurrido el mismo

---

<sup>7</sup> Dado el Reconocimiento de equivalencia funcional de los documentos transmitidos de manera electrónica, así como la calificación y fuerza probatoria de este tipo de documentos, dados en los artículos 3° y 4° de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N°8454. Fuente: Oficio AL-0018-2020 de la Asesoría Legal del ICT, de fecha 02 de abril de 2020.

<sup>8</sup> Artículo 7° Ley No.9097.

continuará el cómputo del plazo restante previsto para resolver. (*Ver acápite de Subsanaciones*)

- c) Referente a la inadmisión de peticiones, no se admitirán las peticiones cuyo objeto sea ajeno a las atribuciones o competencias del Instituto Costarricense de Turismo, o que afecten derechos subjetivos y fundamentales de una persona o grupo de personas.
- d) Tampoco se admitirán peticiones que sean contrarias a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, que se consideren dilatorias de un procedimiento o proceso especial, o sean temerarias.<sup>9</sup>
- e) La resolución de inadmisibilidad debe ser razonada y deberá acordarse en **un plazo de diez (10) días hábiles**, a partir de la presentación del escrito de petición en la Institución, misma que debe **notificarse al peticionario en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles** después de ser emitida.
- f) Si la inadmisión se da por la existencia de otras disposiciones jurídicas que permiten satisfacer el objetivo de la petición, en la resolución se debe indicar expresamente, las disposiciones a las cuales debe ampararse, así como el órgano competente.

#### 5.4. Competencia: <sup>10</sup>

- a) Si la inadmisibilidad de una petición se da por la falta de competencia de la Institución, la resolución deberá remitirse por medio de la Gerencia General, a la entidad, administración u organismo que se estime competente en el **plazo de cinco (5) días hábiles y lo comunicará así al peticionario**. (*Se remite con un informe que justifique los motivos de la declaratoria de incompetencia para atender la petición*) En este caso, los plazos se computarán desde la recepción del escrito, aplicándose lo dispuesto en el artículo 6° de la Ley 9097.
- b) Cuando la dependencia de la Institución que recibe la petitoria se declare incompetente para el conocimiento de la misma, pero se puede trasladar a nivel interno, remitirá directamente las actuaciones a la Gerencia General del ICT, y en un plazo de tres (3) días hábiles, debiendo comunicarlo al peticionario, sin que este trámite afecte el plazo de diez (10) días hábiles para su debida respuesta. (*Se remite con un informe que justifique los motivos de la declaratoria de incompetencia para atender la petición*)
- c) La Gerencia General tendrá un plazo igual (tres días hábiles) para definir quién es el competente para atenderlo. El área designada por la Gerencia General tendrá un plazo de cuatro (4) días hábiles en virtud de los seis (6) días ya transcurridos) para atender la petición.

---

<sup>9</sup> Artículo 8° Ley No.9097.

<sup>10</sup> Artículo 10° Ley No.9097.

- d) Si la dependencia asignada para dar respuesta requiere más elementos para dar una respuesta idónea, dentro del plazo de cuatro (4) días (plazo que tiene para contestar en los 10 días de ley) deberá notificar al ciudadano los motivos y razones de la información que se está solicitando de maneja adicional, en el entendido que, dicha prevención será por una única vez. Una vez que llegue la información requerida a esta dependencia, tendrá diez (10) días para dar respuesta de forma total.

#### **5.5. Subsanaciones:**

- a) Se le podrá solicitar al peticionario, por escrito y una única vez, la presentación de aclaraciones, datos adicionales o documentos complementarios, que sean imprescindibles para tramitar o dar respuesta a la petición, en un plazo no mayor a los cinco (5) días hábiles.  
La prevención del ICT suspende el plazo de los diez (10) días hábiles para la resolución del trámite o petición y otorga al interesado el plazo de cinco (5) días hábiles para la atención de lo prevenido por el ICT. Es decir, dentro de este plazo de cinco (5) días hábiles, el interesado deberá presentar los documentos con las correcciones, observaciones o bien aclaraciones prevenidas por el ICT. Una vez que el interesado complete y subsane de conformidad con su solicitud, el ICT deberá resolver sobre dicha petición en el plazo que resta de diez (10) días hábiles contado a partir de la presentación de la solicitud.
- b) La no presentación de datos y documentos de subsanación no determina por sí sola la inadmisibilidad de la petición; por lo tanto, el ICT conocerá y resolverá sin mayor dilación el asunto planteado, dentro del plazo de diez (10) días hábiles, según el artículo 6° de la Ley No.9097.

#### **5.6. Proceso interno de trámites de solicitudes:**

- a) Una vez admitida para su trámite una petición por parte de la autoridad o del órgano competente en el ICT, se debe notificar su contestación a la persona que ha presentado la petición, en el plazo máximo de diez (10) 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 está 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, el ICT incorporará, dentro de su memoria anual de actividades, un resumen de las peticiones recibidas, contestadas o declaradas por resolución inadmisibles, por lo que las unidades deberán rendir un informe peticiones atendidas junto al reporte para memoria anual.
- f) Por la complejidad del contenido de la petición, el ICT podrá dar una respuesta parcial al peticionario indicando dicha situación, pudiéndose prorrogar de oficio un plazo adicional máximo de cinco (5) días hábiles para su respuesta definitiva.<sup>11</sup>

## **6. RECURSOS Y SANCIONES**

- 6.1. El derecho de petición está protegido judicialmente por medio del recurso de amparo, establecido en el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, en relación con el artículo 27 de la Constitución Política de la República de Costa Rica y ante cualquiera de los siguientes supuestos:
- a)** Omisión del órgano obligado a contestar en el plazo establecido en el artículo 6 de esta ley.
  - b)** Ausencia en la contestación de los requisitos mínimos establecidos por la Ley en la tramitación y respuesta.
  - c)** Cuando la respuesta de la Institución sea ambigua o parcial, sin justificación de su inexactitud o parcialidad en la entrega de la información y, se considere más bien una negativa de respuesta.
  - d)** Cuando el peticionario considere que las actuaciones materiales de la Administración, sus actos administrativos o su respuesta le estén afectando sus derechos fundamentales, en especial, su derecho de petición, derecho de debido proceso, de justicia administrativa, principio de igualdad, principio de transparencia administrativa, derecho de acceso a la información pública, entre otros.
  - e)** Aquellos otros supuestos establecidos por ley.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Artículo 11° Ley No.9097.

<sup>12</sup> Artículo 12° Ley No.9097.

6.2. El funcionario del ICT que no responda en el plazo establecido ante una petición pura y simple de un ciudadano, será sancionado con el cinco por ciento (5%) del salario base mensual<sup>13</sup>, cada vez que incurra en este acto de omisión, en aplicación de lo establecido en el artículo 13° de la Ley N°9097:

*. [...] “La denominación salario base corresponde al monto equivalente al salario base mensual del oficinista 1 que aparece en la relación de puestos de la ley de presupuesto ordinario de la República, aprobada en el mes de noviembre anterior.*

*Dicho salario base regirá durante todo el año siguiente, aun cuando el salario que se toma en consideración, para la fijación, sea modificado durante ese período. En caso de que llegaran a existir, en la misma ley de presupuesto, diferentes salarios para ese mismo cargo, se tomará el de mayor monto para los efectos de este artículo. La Corte Suprema de Justicia comunicará, por medio de publicación en el diario oficial La Gaceta, las variaciones anuales que se produzcan en el monto del salario referido.”*

Lo anterior, después de aplicar el debido proceso administrativo para la aplicación de la sanción. En el entendido que la Administración del ICT deberá seguir lo estatuido en ordinal 308 de la Ley General de la Administración Pública, que señala:

*“Artículo 308.*

*1. El procedimiento que se establece en este Título será de observancia obligatoria en cualquiera de los siguientes casos:*

*a) Si el acto final puede causar perjuicio grave al administrado, sea imponiéndole obligaciones, suprimiéndole o denegándole derechos subjetivos, o por cualquier otra forma de lesión grave y directa a sus derechos o intereses legítimos; y*

*b) Si hay contradicción o concurso de interesados frente a la Administración dentro del expediente.*

*2. Serán aplicables las reglas de este Título a los procedimientos disciplinarios cuando éstos conduzcan a la aplicación de sanciones de suspensión o destitución, o cualesquiera otras de similar gravedad.”<sup>14</sup>*

En los casos que medie dolo o falta grave la administración deberá aplicar las sanciones pertinentes que se encuentren consideren en el régimen disciplinario que alcanza a los funcionarios del ICT y se establecerán las posibles responsabilidades civiles.

---

<sup>13</sup> Artículo 13° Ley No.9097

<sup>14</sup> Citado en oficio AL-0018-2020 de la Asesoría Legal, de fecha 02 de abril de 2020, Criterio Legal sobre propuesta de *Lineamiento Institucional para la aplicación de la Ley de Regulación del Derecho de Petición No. 909*, p.8.

## **7. CONSIDERACIONES FINALES**

Las jefaturas y secretarías técnicas de Órganos Desconcentrados, también incorporarán dentro de su memoria anual de actividades (logros), un resumen de las peticiones recibidas, contestadas o declaradas por resolución inadmisibles<sup>15</sup>.



---

<sup>15</sup> De conformidad al artículo 11°, inciso e), Ley 9097.