

	<b>SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS</b>		Código: PG SUGESE 17.1
	<b>Manual de Políticas</b>		
	<b>POLÍTICA SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN</b>		Página: 1 de 4
	Escrita por: German Rodríguez Aguilar Guillermo Rojas Guzmán	Aprobado por: Tomás Soley Pérez	Vigencia: 19 setiembre 2017 (CD-30-2017)

## 1 PROPÓSITO

Se emiten las siguientes disposiciones con el propósito de garantizar el ejercicio del derecho establecido en el artículo 27 de la Constitución Política y en la Ley N° 9097 del 26 de octubre del 2012, Ley de Regulación del Derecho de Petición.

## 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

De conformidad con lo dispuesto por el Reglamento Autónomo de Servicios del Banco Central de Costa Rica y sus Organismos de Desconcentración Máxima, es obligación de todo colaborador de la Institución cumplir diligentemente con las órdenes que se le encomienden.

En línea con lo dispuesto y de acuerdo con lo señalado en el artículo 27 de la Constitución Política, se hace referencia a la facultad que posee todo ciudadano para dirigirse por escrito a cualquier funcionario público o entidad oficial con el fin de exponer un asunto de su interés y de acuerdo al artículo 13 de la Ley N° 9097, es deber de ese funcionario responder en los plazos establecidos en dicha legislación.

En consecuencia, las presentes disposiciones son de acatamiento obligatorio para todos los colaboradores de la Superintendencia General de Seguros. Una copia de la misma estará disponible para el administrado en el portal web de esta Superintendencia.

## 3 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Jерarca y de los Encargados de Proceso, el velar por el debido cumplimiento de las disposiciones aquí consignadas. Asimismo, es responsabilidad de todos los colaboradores de la Superintendencia General de Seguros, acatar a cabalidad las políticas que aquí se dictan.

Las copias **impresas o electrónicas de este documento** constituyen **COPIAS NO CONTROLADAS**

	<b>SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS</b>		Código: PG SUGESE 17.1
	<b>Manual de Políticas</b>		
	<b>POLÍTICA SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN</b>		Página: 2 de 4
	Escrita por: German Rodríguez Aguilar Guillermo Rojas Guzmán	Aprobado por: Tomás Soley Pérez	Vigencia: 19 setiembre 2017 (CD-30-2017)

#### 4 POLÍTICAS RELACIONADAS Y OTROS DOCUMENTOS

Las disposiciones aquí consignadas se emiten con estricto apego a lo normado en la Ley N° 8653 (Ley Reguladora del Mercado de Seguros), la Ley N° 8292 (Ley General de Control Interno), Normas de control interno para el Sector Público, Ley N° 6227 (Ley General de la Administración Pública), el Reglamento Autónomo de Servicios del Banco Central de Costa Rica y sus Organismos de Desconcentración Máxima, el artículo 27 de la Constitución Política y en la Ley N° 9097 del 26 de octubre del 2012, Ley de Regulación del Derecho de Petición.

#### 5 POLÍTICA

**Primero.** El derecho de petición constituye la facultad que tiene toda persona para dirigirse a cualquier funcionario público o entidad oficial, con el fin de exponer un asunto de su interés y obtener una pronta respuesta; pero esto último no necesariamente significa una contestación favorable.

De acuerdo con el voto No.7242-2002 del 19 de junio de 2002 de la Sala Constitucional, es el derecho a pedir y no el derecho a obtener lo que se pide. La vía de petición permite plantear a la Administración lo que no se puede obtener por vía de recurso ante ella, siempre y cuando a ésta no le esté vedado hacerlo por tratarse de materia reglada.

**Segundo.** De conformidad con la Ley N° 9097, todo ciudadano, independientemente de su nacionalidad, puede ejercer el derecho de petición, individual o colectivamente, en los términos y con los efectos establecidos en la ley y sin que de su ejercicio pueda derivarse ningún perjuicio o sanción para el peticionario.

Las copias **impresas o electrónicas de este documento** constituyen **COPIAS NO CONTROLADAS**

	<b>SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS</b>		Código: PG SUGESE 17.1
	<b>Manual de Políticas</b>		
	<b>POLÍTICA SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN</b>		Página: 3 de 4
	Escrita por: German Rodríguez Aguilar Guillermo Rojas Guzmán	Aprobado por: Tomás Soley Pérez	Vigencia: 19 setiembre 2017 (CD-30-2017)

**Tercero.** Las peticiones podrán versar sobre cualquier asunto, materia o información de naturaleza pública y con el uso o manejo de fondos públicos o que afecten la Hacienda Pública en referencia a la Superintendencia General de Seguros.

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 Ley N° 9097 tales como, sin perjuicio de otros, los establecidos en el Reglamento sobre Autorizaciones, Registros y Requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros, Reglamento de Registro de Productos o el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor de Seguros.

**Cuarto.** Las peticiones se formularán por escrito, debiendo incluir, necesariamente, el nombre, la cédula o el documento de identidad, medio para recibir notificaciones y el objeto y el destinatario de la petición. Cada escrito deberá ir firmado por el peticionario o los peticionarios así como el cumplimiento de demás requisitos establecidos en el artículo 4 de la Ley N° 9097.

**Quinto.** El escrito en que se presente la petición y cualesquiera otros documentos y comunicaciones que se aporten, ante la Superintendencia General de Seguros, obligará 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 la Ley N° 9097. Las peticiones incompletas e inadmisibles se resolverán conforme los artículos 7 a 10 de la citada Ley de Regulación del Derecho de Petición.

**Sexto.** Una vez admitida para su trámite una petición, se debe notificar su contestación a la persona que ha presentado la petición, conforme el artículo anterior, en el plazo máximo de

Las copias **impresas o electrónicas de este documento** constituyen **COPIAS NO CONTROLADAS**

	<b>SUPERINTENDENCIA GENERAL DE SEGUROS</b>		Código: PG SUGESE 17.1
	<b>Manual de Políticas</b>		
	<b>POLÍTICA SOBRE EL EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN</b>		Página: 4 de 4
	Escrita por: German Rodríguez Aguilar Guillermo Rojas Guzmán	Aprobado por: Tomás Soley Pérez	Vigencia: 19 setiembre 2017 (CD-30-2017)

diez días hábiles a contar desde la fecha de su presentación. La contestación incorporará las razones y los motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo.

En los casos de complejidad del contenido de la petición, la Superintendencia 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 conforme la Ley.

**Sétimo.** Si se llega a comprobar que la Superintendencia está siendo sometida a peticiones repetitivas, desmesuradas, absurdas o incluso ofensivas, la jurisprudencia constitucional (votos 2015-013022 de las 9:20 del 21 de agosto de 2015, 2004-08161 de las 10:53 horas del 23 de julio de 2004, 01747-99 de las 16:39 horas del 9 de marzo de 1999, 2014-020417 de las 14:30 horas del 16 de diciembre de 2014, 2013-010347 de las 14:30 horas del 31 de julio de 2013 y 2012-001681 de las 9:05 horas del 10 de febrero de 2012, entre otros) protege a la Administración y la Autoridad que la encabeza, en el tanto su quehacer, de principio destinado al cumplimiento de fines públicos, valga decir, dirigidos a satisfacer necesidades de la comunidad, no puede quedar cautivo del capricho de una persona que se dedica a hostigarla con aquel tipo de peticiones, por lo que se comunicará el rechazo de la misma.

**Octavo.** Cuando la información que solicita una persona es demasiado amplia o se encuentra dispersa en archivos o documentos, será legítimo y posible que se le indique al interesado el costo que debe cubrir para ello. Todo a fin de administrar de la mejor manera tanto el personal como los recursos públicos con que se cuentan.

**Noveno.** Se acuerda anualmente incorporar dentro de la memoria anual, un resumen de las peticiones recibidas, contestadas o declaradas por resolución inadmisibles.

## FIN DE LA POLÍTICA

Las copias **impresas o electrónicas de este documento** constituyen **COPIAS NO CONTROLADAS**