	POLITICAS SOBRE LA ATENCIÓN DE DERECHO DE PETICIÓN PARA SER APLICADAS EN LA ESPH, S.A.	Fecha de Aprobación: 04/12/2015
SGI ESPHSA	SESIÓN N° 3601-C ARTÍCULO III, INCISO 1º ACUERDO JD 309-2015	Página 1 de 3

ACUERDO JD 309-2015

1. POLÍTICAS SOBRE LA ATENCIÓN DE DERECHO DE PETICIÓN PARA SER APLICADAS EN LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE HEREDIA S.A. (ESPH, S.A.) DE LA SIGUIENTE MANERA:

POLÍTICA SOBRE LA ATENCIÓN DEL DERECHO DE PETICIÓN

Mediante la presente política la ESPH, S.A. asegura a sus clientes y ciudadanos en general la defensa y promoción del derecho de petición, sin que el ejercicio de este derecho conlleve a ningún tipo de perjuicio o sanción para el peticionario por parte de ESPH, S.A. Propiciar la transparencia y el acceso a la información sobre cualquier asunto o materia de naturaleza pública es el compromiso que se formaliza por medio de esta política. Para el ejercicio de este derecho, la ESPH, S.A. establece los siguientes lineamientos de conformidad con la normativa nacional vigente aplicable a la materia:


1. **Requisitos para solicitar información:** Las peticiones se formularán por escrito, debiendo incluir obligatoriamente: 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 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. Es deseable que el peticionario indique una dirección física o electrónica para recibir notificaciones o en su defecto un número de facsímil, de lo contrario el peticionario queda obligado a retirar la documentación física o en formato digital en la dependencia de la ESPH, S.A. en la que fue solicitada.

No se admitirán las peticiones cuyo objeto sea ajeno a las atribuciones o competencias de la ESPH, S.A., que afecten derechos subjetivos y fundamentales de una persona o grupo de personas, sean contrarias a los principios de razonabilidad y proporcionalidad, que se consideren dilatorias de un procedimiento o proceso especial o, sean temerarias.

Tratándose de actas de la Junta Directiva o documentos que conformen expedientes que estén siendo conocidos por ésta, la petición deberá ser sometida a conocimiento de ese órgano colegiado.

Se considerarán confidenciales: a) Los informes técnicos, legales, financieros o de otra índole que se conozcan para efectos de coadyuvar en la toma de decisiones, hasta tanto el acuerdo final de que se trate no quede en firme. b) La información relativa a estrategias de mercado, técnicas, comerciales, financieras, entre otras, de aquellos negocios no regulados.


Documento propiedad intelectual de la Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.
Prohibida su reproducción o uso no autorizado.
La emisión del presente documento requiere de la autorización del responsable de Gestión de Calidad.

	POLITICAS SOBRE LA ATENCIÓN DE DERECHO DE PETICIÓN PARA SER APLICADAS EN LA ESPH, S.A.	Fecha de Aprobación: 04/12/2015
SGI ESPHSA	SESIÓN N° 3601-C ARTÍCULO III, INCISO 1º ACUERDO JD 309-2015	Página 2 de 3

2. Plazo de respuesta: La administración responderá en el plazo improrrogable de diez días hábiles contado a partir del día siguiente de la recepción de la solicitud, siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en el punto anterior. Este plazo no aplica cuando la petición verse sobre información compleja que requiere de algún grado de análisis o cuando por su cantidad o complejidad se requiera de un plazo mayor. En ese caso dentro de los diez días se deberá comunicar al petente el plazo que se requerirá para darle respuesta a su gestión. Dicho plazo de diez días tampoco aplica para la resolución de gestiones o reclamos administrativos, que por ley tienen otros plazos para su atención.

3. Proceso interno de trámite de solicitudes: Las solicitudes de información se recibirán físicamente en las oficinas de la ESPH, S.A., o bien por medios electrónicos debidamente oficializados como correos electrónicos institucionales. La administración acusará recibo de la solicitud al peticionario. Es obligación de la administración (entendida esta como la autoridad o el órgano al que se dirija la petición) determinar la admisibilidad o inadmisibilidad de la petición y emitir la resolución de inadmisibilidad de una petición en un plazo no mayor a diez días hábiles, contados a partir de la presentación del escrito de petición. La resolución de inadmisibilidad debe ser notificada al peticionario en un plazo máximo de cinco días hábiles siguientes al de su emisión; en caso contrario la petición se entenderá por admitida a trámite. En casos donde se determina inadmisibilidad de la petición por falta de competencia del destinatario, órgano o autoridad, esta debe ser remitida a la institución, administración u organismo competente en el plazo de cinco días hábiles y debe comunicarse de esta acción al peticionario. Si el traslado de la petición es dentro de la ESPH, S.A., no habrá afectación en el tiempo de respuesta indicado en el punto 2 de esta política. Toda contestación incluirá las razones y los motivos por los que se acuerda acceder a la petición o rechazarla. En caso de que como resultado de la petición se haya adoptado cualquier acuerdo, medida o resolución específica, se agregará a la contestación. En caso 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.

4. Recursos para garantizar el proceso: la ESPH, S.A. garantizará la asignación de recursos necesarios para el adecuado funcionamiento del proceso, de manera que se pueda dar seguimiento a las solicitudes de información de manera integral y garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos para la respuesta. Se considerará como prioritario la ejecución de todos aquellos cambios, ajustes e implementaciones de naturaleza tecnológica, organizativa y funcional requeridos para el adecuado funcionamiento del proceso.

	POLITICAS SOBRE LA ATENCIÓN DE DERECHO DE PETICIÓN PARA SER APLICADAS EN LA ESPH, S.A.	Fecha de Aprobación: 04/12/2015
SGI ESPHSA	SESIÓN N° 3601-C ARTÍCULO III, INCISO 1º ACUERDO JD 309-2015	Página 3 de 3

5. Divulgación del derecho de petición: la ESPH, S.A. propiciará la adecuada divulgación del derecho de petición entre sus partes interesadas. Para esto garantizará accesibilidad a esta política por distintos medios, como página web, Red de Información Oficial, pizarras informativas, entregables en Plataforma de Servicios o cualquier otro medio que considere oportuno, actualmente o en el futuro, para asegurar la disponibilidad permanente a los públicos de interés. Anualmente la ESPH, S.A. incorporará, dentro de su memoria anual de actividades, un resumen de las peticiones recibidas, contestadas o declaradas por resolución inadmisibles.

2. ACUERDO FIRME.

HISTÓRICO DE VERSIONES

# de Versión	NÚMERO DE ACUERDO / FECHA
1	JD 309-2015 / 04-12-2015