



Procedimiento de Solicitud de Acceso a la Información Pública
(Cód. OAI-01-05)

Este documento contiene información confidencial y/o de propiedad del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, y no podrá ser reproducido o transferido a otros documentos, compartido con otros, o utilizada para ningún fin distinto de aquel para el que fue diseñado, sin el previo consentimiento por escrito de la Institución.

Código del Documento:

Fecha última versión:

Fecha de revisión:

Número de versión: 00

Emisión aprobada por:

Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso

Revisión aprobada por:

Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso

Elaborado Por:

Mercedes Caba

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
GENERALES.....	3
I. Objetivo.....	3
II. Alcance.....	3
III. Áreas responsables.....	3
IV. Base legal y normativas.....	3
V. Definiciones.....	4
VI. Políticas.....	4
VII. Documentos y aplicaciones informáticas.....	5
VIII. Descripción del procedimiento.....	6
IX. Anexos.....	8
X. Aprobación.....	8
XI. Control de modificaciones.....	9



GENERALES

I. Objetivo

1.1 Organizar la forma de atender la consulta de información que formule cualquier persona en el JBN y la manera de diligenciar el formulario correspondiente

II. Alcance

2.1 Comprende desde el recibo de la solicitud de información presentada hasta su tramitación

III. Áreas Responsables

3.1 Oficina de Acceso a la Información Pública.

3.2 Todas las áreas del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso

IV. Base Legal y Normativas

4.1 Ley No. 456-76 que instituye el Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, con personalidad jurídica.

4.2 Ley General No. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.

4.3 Ley No. 107-13, sobre los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la administración pública

4.4 Decreto No. 486-12, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y su Reglamento de Aplicación.

4.5 Ley No. 41-08 de Función Pública.

4.6 Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno.

4.7 Decreto No. 491-07, que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley No. 10-07.

4.8 Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento.

4.9 Ley No. 498-06 Sobre el Sistema Nacional de Planificación.



V. Definiciones

- 5.1. **RAI:** Responsable de Acceso a la Información
- 5.2. **OAI:** Oficina de Acceso a la Información.

VI. Políticas

- 6.1. Tienen obligación de proveer la información solicitada los organismos y entidades de la administración pública o centralizada, autónomas o descentralizadas, autárquicas, empresas y sociedades comerciales propiedad del estado, sociedades o compañías anónimas o por acciones con participación estatal, de derecho privado que reciban recursos del Presupuesto Nacional, el Poder Legislativo y el Poder Judicial.
- 6.2. Las Solicitudes de Información Pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Jardín Botánico Nacional, o por el portal SAIP.
- 6.3. El Responsable de Acceso a la Información (RAI) tendrá dedicación exclusiva a las tareas de la OAI. Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja y obstaculice el Derecho de Acceso a la Información constituirá para el funcionario una falta grave en el ejercicio de sus funciones.
- 6.4. Los funcionarios del Jardín Botánico Nacional, tienen la obligación de proveer toda la información que se les requiera, en un plazo no mayor de 72 horas a partir de recibida la solicitud firmada por el Encargado de la Oficina.
- 6.5. Las informaciones solicitadas se ofrecen en forma personal, por medio de teléfono, facsímil, correo ordinario, certificado o también correo electrónico, o por medio de formatos disponibles en las páginas de Internet.
- 6.6. Tanto el ciudadano como el personal, del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso podrán externar sus opiniones, quejas, denuncias y sugerencias mediante el buzón de sugerencias.
- 6.7. Toda persona que decida firmar el formulario Registro de quejas, denuncias y sugerencias, tendrá la garantía de que se protegerán sus datos y no se someterá a enfrentamientos.
- 6.8. Se colocarán buzones, debidamente identificados y equipados, en un área de fácil acceso, para guardar la discrecionalidad y posibilitar que los ciudadanos y empleados comuniquen las irregularidades relacionadas con los principios éticos y disciplinarios que debe cumplir todo servidor público del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso.
- 6.9. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, tendrá a su cargo la apertura quincenal de los buzones y elaborará un registro de los documentos encontrados al momento de la misma. Esta actividad deberá realizarse en presencia del Coordinador de la CEP o el Secretario de la misma, el Responsable de la Sección de Acceso a la Información Pública y un representante del Departamento de Recursos Humanos.

- 6.10. Se elaborará un Acta de Apertura la cual deberá estar firmada por los representantes de la Comisión de Ética, Recursos Humanos y el Acceso a la Información Pública.
- 6.11. La CEP del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso conocerá y clasificará las opiniones, quejas, denuncias y sugerencias, llevará registro de éstas, y dará seguimiento a las áreas de la remisión de sus respuestas o acciones a tomar.
- 6.12. La CEP deberá tomar en cuenta todas las opiniones, quejas, denuncias y sugerencias presentadas, estén o no, en el formato establecido.
- 6.13. Las áreas de la cual se haya presentado una queja, denuncia o sugerencia, deberán mantener registro de éstas y deberán dar respuesta bajo el ámbito de su competencia en un plazo no mayor a los cinco (5) días laborables, una vez haya recibido el informe que contendrá dichas quejas, denuncias o sugerencias.
- 6.14. Dicha respuesta indicará la solución o medida para subsanar la queja, sugerencia o irregularidad interpuesta.
- 6.15. Cuando no fuera posible responder o contestar la solicitud, el responsable de la unidad organizativa deberá emitir una comunicación a la Comisión de Ética para la extensión del plazo de respuesta.
- 6.16. La Comisión de Ética elaborará un reporte que contenga detalles de las quejas o denuncias recibidas, unidad responsable, el plan de acción realizado y los resultados obtenidos.
- 6.17. El reporte de resultados será utilizado como insumo para el informe estadístico trimestral.
- 6.18. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, deberá estudiar y profundizar sobre las denuncias presentadas para ser remitidas con la debida sustentación a la DIGEIG y otros Órganos Rectores relacionados.
- 6.19. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, realizará un informe o resumen estadístico trimestral indicando el comportamiento relativo a la gestión de las quejas, denuncias y/o sugerencias.
- 6.20. El informe deberá contener los datos siguientes:
 - a. Cantidades por mes recibidas y atendidas
 - b. Total, por tipo y tema o tópico
 - c. Resultados obtenidos

VII. Documentos y Aplicaciones Informáticas

- 7.1. Formulario OAI-01-05 de solicitud de Acceso a la Información Pública.
- 7.2. Formulario OAI-03-05 de demostración de entrega de información.



VIII. Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad
Encargado OAI	<p>8.1 Atiende con cortesía al ciudadano que consulta o solicita el formulario de Acceso a la Información, Formulario OAI-01-05 de solicitud de acceso a la información pública y le explica que debe completar todas las informaciones requeridas.</p> <p>8.2 Si la solicitud es recibida vía internet y no ha completado el formulario correspondiente, debe enviar de inmediato el formato disponible a la dirección indicada en dicha solicitud y requiere una confirmación por Internet de la recepción del mismo, por parte del interesado.</p> <p>8.3 Recibe la solicitud de información, revisa que tenga los datos completados correctamente y le entrega acuse de recibo.</p> <p>8.4 Si recibe la solicitud vía Internet sigue los pasos de este procedimiento, mediante el medio informático disponible.</p> <p>8.5 Ofrece ayuda al ciudadano y le informa sobre los trámites y procedimientos, indicándole que la ley establece hasta 15 días hábiles para satisfacer la solicitud de información. Si se trata de información disponible al público le explica la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información, anota estos datos en la solicitud y la archiva en la carpeta de Solicitudes Atendidas.</p> <p>8.6 Si la información está en una página del portal de Internet, se le remite el enlace con la dirección en que puede acceder a ese medio para obtener la información solicitada, anota estos datos en la solicitud y la archiva en la carpeta de Solicitudes Atendidas.</p> <p>8.7 Si se trata de una queja o reclamo sobre la prestación del servicio, le indica la persona con la autoridad jerárquica superior de la Institución a la que puede recurrir. Explica que en caso de denegarse la información se hará por escrito con las razones legales de la denegatoria y se despide del ciudadano con amabilidad.</p> <p>8.8 Registra la solicitud de la información y anota en el formulario el número asignado en secuencia, generada por su registro.</p> <p>8.9 Al final del día el Encargado de la Oficina revisa la entrada de solicitudes de información para asegurar el cumplimiento de la Ley.</p>
Encargados de Áreas	<p>8.10 Reciben la queja, denuncia y/o sugerencia.</p> <p>8.11 Realizan la investigación de lugar, analizan los hechos y verifican si es demostrable.</p>



Procedimiento de Solicitud de Acceso a la
Información Pública (Cód. OAI-01- 05)

Fecha Actualización:

Código:

Versión: 00

Unidad Administrativa: Departamento de Recursos Humanos

8.12 Elaboran informe el cual indique:

- a. Datos de la investigación, análisis y verificación de la sugerencia.
- b. Identificación de oportunidad de mejoras.
- c. Solución o medida para subsanar la sugerencia

8.13 Remiten informe a la Encargada de la OAI y archivan copia del mismo.

FIN DEL PROCEDIMIENTO



Procedimiento de Solicitud de Acceso a la Información Pública (Cód. OAI-01- 05)

Fecha Actualización:

Código:

Versión: 00

Unidad Administrativa: Departamento de Recursos Humanos

IX. Anexos

Formulario OAI-01-05 de solicitud de acceso a la información pública
Formulario OAI-03-05 de demostración de entrega de información.

X. APROBACIÓN

Elaborado por:

Luis Carrasco, Enc. Planificación y Desarrollo

Revisado por:

Lic. Luis Carrasco
Enc. Planificación y Desarrollo

*Licda. Jennifer Paredes C.
Enc. Oficina de Acceso a la Información*

Lic. Jennifer Paredes Carpio
Enc. Acceso a la Información

Aprobado por:

Ricardo García
Lic. Ricardo García
Director General



XI. CONTROL DE MODIFICACIONES

REV.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1			
2			





Procedimiento de Rechazo de la Gestión de Acceso a la Información
Pública
(Cód. OAI-04-05)

Este documento contiene información confidencial y/o de propiedad del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, y no podrá ser reproducido o transferido a otros documentos, compartido con otros, o utilizada para ningún fin distinto de aquel para el que fue diseñado, sin el previo consentimiento por escrito de la Institución.

Código del Documento:

Fecha última versión:	Fecha de revisión:	Número de versión: 00
Emisión aprobada por:	Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso	
Revisión aprobada por:	Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso	
Elaborado Por:	Mercedes Caba	

Procedimiento de Rechazo de la Gestión de Acceso a la Información Pública (Cód. OAI-04-05)

Fecha Actualización:

Código:

Versión: 00

Unidad Administrativa: Departamento de Recursos Humanos

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
GENERALES.....	3
I. Objetivo.....	3
II. Alcance.....	3
III. Áreas Responsables.....	3
IV. Base Legal y Normativas	3
V. Definiciones	4
VI. Políticas.....	4
VII. Documentos y aplicaciones informáticas.....	6
VIII. Descripción del procedimiento	6
IX. Anexos.....	6
X. Aprobación.....	7
Xi. Control de modificaciones	8



Procedimiento de Rechazo de la Gestión de Acceso a la Información Pública (Cód. OAI-04-05)

Fecha Actualización:

Código:

Versión: 00

Unidad Administrativa: Departamento de Recursos Humanos

GENERALES

I. Objetivo

1.1 Sistematizar el más amplio acceso de la solicitud de información del requirente a la entidad o funcionario responsable de la información.

II. Alcance

2.1 Comprende desde la realización de las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada hasta la producción y entrega de la información por el funcionario responsable de la Información.

III. Áreas Responsables

- 3.1 Oficina de Acceso a la Información Pública.
- 3.2 Todas las áreas del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso

IV. Base Legal y Normativas

- 4.1 Ley No. 456-76 que instituye el Jardín Botánico Nacional "Dr. Rafael M. Moscoso", con personalidad jurídica.
- 4.2 Ley General No. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- 4.3 Ley No. 107-13, sobre los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública
- 4.4 Decreto No. 486-12, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y su Reglamento de Aplicación.
- 4.5 Ley No. 41-08 de Función Pública.
- 4.6 Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno.
- 4.7 Decreto No. 491-07, que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley No. 10-07.
- 4.8 Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento.



Procedimiento de Rechazo de la Gestión de Acceso a la Información Pública (Cód. OAI-04-05)

Fecha Actualización:

Código:

Versión: 00

Unidad Administrativa: Departamento de Recursos Humanos

4.9 Ley No. 498-06 Sobre el Sistema Nacional de Planificación.

V. Definiciones

- 5.1. **Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias:** Es un canal de comunicación que las instituciones pueden utilizar para escuchar a sus clientes y colaboradores.
- 5.2. **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 5.3. **CEP:** Comisión de Ética Pública.

VI. Políticas

- 6.1. Tienen obligación de proveer la información solicitada los organismos y entidades de la administración pública o centralizada, autónomas o descentralizadas, autárquicas, empresas y Sociedades comerciales propiedad del estado, sociedades o compañías anónimas o por acciones con participación estatal, de derecho privado que reciban recursos del Presupuesto Nacional, el Poder Legislativo y el Poder Judicial.
- 6.2. Las Solicitudes de Información Pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Jardín Botánico Nacional, o por el portal SAIP.
- 6.3. El Responsable de Acceso a la Información (RAI) tendrá dedicación exclusiva a las tareas de la OAI. Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja y obstaculice el Derecho de Acceso a la Información constituirá para el funcionario una falta grave en el ejercicio de sus funciones.
- 6.4. Los funcionarios del Jardín Botánico Nacional, tienen la obligación de proveer toda la información que se les requiera, en un plazo no mayor de 72 horas a partir de recibida la solicitud firmada por el Encargado de la Oficina.
- 6.5. Las informaciones solicitadas se ofrecen en forma personal, por medio de teléfono, facsímil, correo ordinario, certificado o también correo electrónico, o por medio de formatos disponibles en las páginas de Internet.
- 6.6. Tanto el ciudadano como el personal, del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso podrán externar sus opiniones, quejas, denuncias y sugerencias mediante el buzón de sugerencias.
- 6.7. Toda persona que decida firmar el formulario Registro de quejas, denuncias y sugerencias, tendrá la garantía de que se protegerán sus datos y no se someterá a enfrentamientos.
- 6.8. Se colocarán buzones, debidamente identificados y equipados, en un área de fácil acceso, para guardar la discrecionalidad y posibilitar que los ciudadanos y empleados comuniquen las irregularidades relacionadas con los principios éticos y disciplinarios que debe cumplir todo servidor público del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso.

- 6.9. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, tendrá a su cargo la apertura quincenal de los buzones y elaborará un registro de los documentos encontrados al momento de la misma. Esta actividad deberá realizarse en presencia del Coordinador de la CEP o el Secretario de la misma, el Responsable de la Sección de Acceso a la Información Pública y un representante del Departamento de Recursos Humanos.
- 6.10. Se elaborará un Acta de Apertura la cual deberá estar firmada por los representantes de la Comisión de ética, Recursos Humanos y el Acceso a la Información Pública.
- 6.11. La CEP del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso conocerá y clasificará las opiniones, quejas, denuncias y sugerencias, llevará registro de éstas, y dará seguimiento a las áreas de la remisión de sus respuestas o acciones a tomar.
- 6.12. La CEP deberá tomar en cuenta todas las opiniones, quejas, denuncias y sugerencias presentadas, estén o no, en el formato establecido.
- 6.13. Las áreas de la cual se haya presentado una queja, denuncia o sugerencia, deberán mantener registro de éstas y deberán dar respuesta bajo el ámbito de su competencia en un plazo no mayor a los cinco (5) días laborables, una vez haya recibido el informe que contendrá dichas quejas, denuncias o sugerencias.
- 6.14. Dicha respuesta indicará la solución o medida para subsanar la queja, sugerencia o irregularidad interpuesta.
- 6.15. Cuando no fuera posible responder o contestar la solicitud, el responsable de la unidad organizativa deberá emitir una comunicación a la Comisión de Ética para la extensión del plazo de respuesta.
- 6.16. La Comisión de Ética elaborará un reporte que contenga detalles de las quejas o denuncias recibidas, unidad responsable, el plan de acción realizado y los resultados obtenidos.
- 6.17. El reporte de resultados será utilizado como insumo para el informe estadístico trimestral.
- 6.18. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, deberá estudiar y profundizar sobre las denuncias presentadas para ser remitidas con la debida sustentación a la DIGEIG y otros Órganos Rectores relacionados.
- 6.19. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, realizará un informe o resumen estadístico trimestral indicando el comportamiento relativo a la gestión de las quejas, denuncias y/o sugerencias.
- 6.20. El informe deberá contener los datos siguientes:
 - a. Cantidades por mes recibidas y atendidas
 - b. Total, por tipo y tema o tópico
 - c. Resultados obtenidos



Procedimiento de Rechazo de la Gestión de Acceso a la Información Pública (Cód. OAI-04-05)

Fecha Actualización:

Código:

Versión: 00

Unidad Administrativa: Departamento de Recursos Humanos

VII. Documentos y Aplicaciones Informáticas

- 7.1. Formulario OAI-01-05 de solicitud de Acceso a la Información Pública.
- 7.2. Formulario OAI-03-05 de demostración de entrega de información.

VIII. Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad
Encargado OAI	<ul style="list-style-type: none"> 8.1 Revisa las solicitudes presentadas en la OAI que están en tramitación. 8.2 Si determina que la oficina no es competente para entregar la información o no es de su competencia, envía la solicitud dentro de los tres días laborables de recibida al organismo o entidad competente. 8.3 Si es una solicitud de cese de reserva legal de información o datos, envía a las autoridades responsables para el estudio de la clasificación. 8.4 Si el solicitante no corrige un error en su solicitud, después de habersele orientado y comunicado se rechaza al décimo día hábil. 8.5 El funcionario responsable elabora comunicación de rechazo, Formulario FORM-OAI-04 explicando al solicitante, las razones previstas en la Ley que apliquen como excepciones al libre acceso de la información, en el plazo de cinco días hábiles, con la copia de la cédula firmada como demostración de entrega de la información. 8.6 Registra en el sistema el fin del trámite de la solicitud. 8.7 Archiva expediente de solicitud rechazada en la carpeta correspondiente.
Encargados de Áreas	<ul style="list-style-type: none"> 8.1 Reciben la solicitud de información. 8.2 Realizan la investigación de lugar, analizan los hechos y verifican si es demostrable. 8.3 Elaboran informe el cual indique: <ul style="list-style-type: none"> a. Datos de la investigación, análisis y verificación. 8.4 Remiten informe a la Encargada de la OAI y archivan copia del mismo.

FIN DEL PROCEDIMIENTO



Procedimiento de Rechazo de la Gestión de Acceso a la Información Pública (Cód. OAI-04-05)

Fecha Actualización:

Código:

Versión: 00

Unidad Administrativa: Departamento de Recursos Humanos

IX. Anexos

Formulario OAI-01-05 de solicitud de acceso a la información pública
Formulario OAI-04-05 de rechazo de acceso a la información.

X. APROBACIÓN

Elaborado por:

Luis Carrasco, Enc. de Planif. y Des.

Lic. Luis Carrasco
Enc. Planificación y Desarrollo

Revisado por:

Licda. Jennifer Paredes Carpio
Enc. Oficina de Acceso a la Información

Lic. Jennifer Paredes Carpio
Enc. Acceso a la información

Aprobado por: *Ricardo García*

Lic. Ricardo García
Director General



Procedimiento de Rechazo de la Gestión de Acceso a la Información Pública (Cód. OAI-04-05)

Fecha Actualización:

Código:

Versión: 00

Unidad Administrativa: Departamento de Recursos Humanos

XI. CONTROL DE MODIFICACIONES

REV.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1			
2			





Procedimiento de Demostración de Entrega de Información Pública (Cód. OAI-03-05)

Este documento contiene información confidencial y/o de propiedad del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, y no podrá ser reproducido o transferido a otros documentos, compartido con otros, o utilizada para ningún fin distinto de aquel para el que fue diseñado, sin el previo consentimiento por escrito de la Institución.

Código del Documento:

Fecha última versión:	Fecha de revisión:	Número de versión: 00
Emisión aprobada por:	Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso	
Revisión aprobada por:	Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso	
Elaborado Por:	Mercedes Caba	

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
GENERALES.....	3
I. Objetivo.....	3
II. Alcance.....	3
III. Áreas Responsables.....	3
IV. Base Legal y Normativas	3
V. Definiciones	4
VI. Políticas.....	4
VII. Documentos y Aplicaciones Informáticas	6
VIII. Descripción del Procedimiento	6
IX. Anexos.....	7
X. Aprobación.....	7
XI. Control de modificaciones	8



Procedimiento de Demostración de Entrega de Información Pública (Cód. OAI-03-05)

Fecha Actualización:

Código:

Versión: 00

Unidad Administrativa: Departamento de Recursos Humanos

GENERALES

I. Objetivo

1.1 Sistematizar el más amplio acceso de la solicitud de información del requirente a la entidad o funcionario responsable de la información

II. Alcance

2.1 Comprende desde la realización de las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada hasta la producción y entrega de la información por el funcionario responsable de la información

III. Áreas Responsables

- 3.1 Oficina de Acceso a la Información Pública.
- 3.2 Todas las áreas del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso

IV. Base Legal y Normativas

- 4.1 Ley No. 456-76 que instituye el Jardín Botánico Nacional "Dr. Rafael M. Moscoso", con personalidad jurídica.
- 4.2 Ley General No. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- 4.3 Ley No. 107-13, sobre los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública
- 4.4 Decreto No. 486-12, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y su Reglamento de Aplicación.
- 4.5 Ley No. 41-08 de Función Pública.
- 4.6 Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno.
- 4.7 Decreto No. 491-07, que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley No. 10-07.
- 4.8 Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento.



4.9 Ley No. 498-06 Sobre el Sistema Nacional de Planificación.

V. Definiciones

- 5.1. **Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias:** Es un canal de comunicación que las instituciones pueden utilizar para escuchar a sus clientes y colaboradores.
- 5.2. **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 5.3. **CEP:** Comisión de Ética Pública.

VI. Políticas

- 6.1. Tienen obligación de proveer la información solicitada los Organismos y entidades de la Administración pública o centralizada, autónomas o descentralizadas, autárquicas, empresas y Sociedades comerciales propiedad del estado, sociedades o compañías anónimas o por acciones con participación estatal, de derecho privado que reciban recursos del Presupuesto Nacional, el Poder Legislativo y el Poder Judicial.
- 6.2. Las Solicitudes de Información Pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Jardín Botánico Nacional, o por el portal SAIP.
- 6.3. El responsable de Acceso a la Información (RAI) tendrá dedicación exclusiva a las tareas de la OAI. Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja y obstaculice el Derecho de Acceso a la Información constituirá para el funcionario una falta grave en el ejercicio de sus funciones.
- 6.4. Los funcionarios del Jardín Botánico Nacional, tienen la obligación de proveer toda la información que se les requiera, en un plazo no mayor de 72 horas a partir de recibida la solicitud firmada por el Encargado de la Oficina.
- 6.5. Las informaciones solicitadas se ofrecen en forma personal, por medio de teléfono, facsímile, correo ordinario, certificado o también correo electrónico, o por medio de formatos disponibles en las páginas de Internet.
- 6.6. Tanto el ciudadano como el personal, del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso podrán externar sus opiniones, quejas, denuncias y sugerencias mediante el buzón de sugerencias.
- 6.7. Toda persona que decida firmar el formulario Registro de quejas, denuncias y sugerencias, tendrá la garantía de que se protegerán sus datos y no se someterá a enfrentamientos.
- 6.8. Se colocarán buzones, debidamente identificados y equipados, en un área de fácil acceso, para guardar la discrecionalidad y posibilitar que los ciudadanos y empleados comuniquen las irregularidades relacionadas con los principios éticos y disciplinarios que debe cumplir todo servidor público del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso.



- 6.9. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, tendrá a su cargo la apertura quincenal de los buzones y elaborará un registro de los documentos encontrados al momento de la misma. Esta actividad deberá realizarse en presencia del Coordinador de la CEP o el Secretario de la misma, el Responsable de la Sección de Acceso a la Información Pública y un representante del Departamento de Recursos Humanos.
- 6.10. Se elaborará un Acta de Apertura la cual deberá estar firmada por los representantes de la Comisión de ética, Recursos Humanos y el Acceso a la Información Pública.
- 6.11. La CEP del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso conocerá y clasificará las opiniones, quejas, denuncias y sugerencias, llevará registro de éstas, y dará seguimiento a las áreas de la remisión de sus respuestas o acciones a tomar.
- 6.12. La CEP deberá tomar en cuenta todas las opiniones, quejas, denuncias y sugerencias presentadas, estén o no, en el formato establecido.
- 6.13. Las Áreas de la cual se haya presentado una queja, denuncia o sugerencia, deberán mantener registro de éstas y deberán dar respuesta bajo el ámbito de su competencia en un plazo no mayor a los cinco (5) días laborables, una vez haya recibido el informe que contendrá dichas quejas, denuncias o sugerencias.
- 6.14. Dicha respuesta indicará la solución o medida para subsanar la queja, sugerencia o irregularidad interpuesta.
- 6.15. Cuando no fuera posible responder o contestar la solicitud, el responsable de la unidad organizativa deberá emitir una comunicación a la Comisión de Ética para la extensión del plazo de respuesta.
- 6.16. La Comisión de Ética elaborará un reporte que contenga detalles de las quejas o denuncias recibidas, unidad responsable, el plan de acción realizado y los resultados obtenidos.
- 6.17. El reporte de resultados será utilizado como insumo para el informe estadístico trimestral.
- 6.18. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, deberá estudiar y profundizar sobre las denuncias presentadas para ser remitidas con la debida sustentación a la DIGEIG y otros Órganos Rectores relacionados.
- 6.19. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, realizará un informe o resumen estadístico trimestral indicando el comportamiento relativo a la gestión de las quejas, denuncias y/o sugerencias.
- 6.20. El informe deberá contener los datos siguientes:
 - a. Cantidades por mes recibidas y atendidas
 - b. Total, por tipo y tema o tópico
 - c. Resultados obtenidos



VII. Documentos y Aplicaciones Informáticas

- 7.1. Formulario OAI-01-05 de solicitud de Acceso a la Información Pública.
- 7.2. Formulario OAI-03-05 de demostración de entrega de información.

VIII. Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad
Encargado OAI	<p>8.1 Compila las informaciones que estén disponibles en el archivo de la OAI para entregarlas al interesado en el plazo que establece la Ley, emite documento de entrega FORM-OAI-02 requiere firma del superior autorizado para ello.</p> <p>8.2 Si la información corresponde a otra dependencia, remite la solicitud de información al Órgano, entidad o funcionario responsable de la información, indicándole la fecha límite de entrega de la misma.</p> <p>8.3 Si el funcionario requiere más tiempo para reunir la información solicitada lo comunica por escrito antes del vencimiento del plazo de 15 días, en el formulario de Prórroga Excepcional para Entrega de Información Solicitada, FORM-OAI-02.</p> <p>8.4 Si hay limitación o excepción a la obligación de informar del estado aplica la Ley. (Ver el Procedimiento OAI-03-05).</p> <p>8.5 Da seguimiento para asegurar que el funcionario cumpla con lo establecido en la entrega de la información.</p> <p>8.6 Entrega el formulario con la información y obtiene copia de la cédula firmada o cualquiera otra previsión técnica, de parte del solicitante o su representante.</p> <p>8.7 Archiva expediente de solicitud con los documentos anexos en la carpeta de Solicitudes Tramitadas.</p>
Encargados de Áreas	<p>8.1 Reciben la solicitud de información.</p> <p>8.2 Realizan la investigación de lugar, analizan los hechos y verifican si es demostrable.</p> <p>8.3 Elaboran informe el cual indique: <ul style="list-style-type: none"> a. Datos de la investigación, análisis y verificación. </p> <p>8.4 Remiten informe a la Encargada de la OAI y archivan copia del mismo.</p>



Procedimiento de Demostración de Entrega de Información Pública (Cód. OAI-03-05)

Fecha Actualización:

Código:

Versión: 00

Unidad Administrativa:

Departamento de Recursos Humanos

FIN DEL PROCEDIMIENTO

IX. Anexos

Formulario OAI-01-05 Solicitud de Información Pública
 Volante con Dirección y menú de la página de Internet
 Formulario Prorroga Excepcional para entrega de Información Pública
 Demostración de Entrega de la información Solicitada.

X. APROBACIÓN

Elaborado por:

Luis Carrasco Enc. de Planif. y Des.

Lic. Luis Carrasco
Enc. Planificación y Desarrollo

Revisado por:

Lic. Jennifer Paredes Carpio Enc. de la Ofc. de Acceso a la Información

Lic. Jennifer Paredes Carpio
Enc. Acceso a la Información

Aprobado por:

Ricardo García

Lic. Ricardo García
Director General



XI. CONTROL DE MODIFICACIONES

REV.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1			
2			





Procedimiento de Prórroga Excepcional (Cód. OAI-02-05)

Este documento contiene información confidencial y/o de propiedad del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, y no podrá ser reproducido o transferido a otros documentos, compartido con otros, o utilizada para ningún fin distinto de aquel para el que fue diseñado, sin el previo consentimiento por escrito de la Institución.

Código del Documento:

Fecha última versión:	Fecha de revisión:	Número de versión: 00
Emisión aprobada por:	Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso	
Revisión aprobada por:	Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso	
Elaborado Por:	Mercedes Caba	

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
GENERALES.....	3
I. Objetivo.....	3
II. Alcance.....	3
III. Áreas Responsables.....	3
IV. Base Legal y Normativas	3
V. Definiciones	4
VI. Políticas.....	4
VII. Documentos y Aplicaciones Informáticas	6
VIII. Descripción del Procedimiento	6
IX. Anexos.....	6
X. APROBACIÓN.....	7
XI. CONTROL DE MODIFICACIONES	8



GENERALES

I. Objetivo

1.1 Sistematizar el más amplio acceso de la solicitud de información del requirente a la entidad o funcionario responsable de la información.

II. Alcance

2.1 Comprende desde la realización de las gestiones necesarias para localizar los documentos en los que conste la información solicitada hasta la producción y entrega de la información por el funcionario responsable de la Información

III. Áreas Responsables

- 3.1 Oficina de Acceso a la Información Pública.
- 3.2 Todas las áreas del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso

IV. Base Legal y Normativas

- 4.1 Ley No. 456-76 que instituye el Jardín Botánico Nacional "Dr. Rafael M. Moscoso", con personalidad jurídica.
- 4.2 Ley General No. 64-00 sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- 4.3 Ley No. 107-13, sobre los derechos y deberes de las personas en sus relaciones con la Administración Pública
- 4.4 Decreto No. 486-12, que crea la Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental y su Reglamento de Aplicación.
- 4.5 Ley No. 41-08 de Función Pública.
- 4.6 Ley No. 10-07 que instituye el Sistema Nacional de Control Interno.
- 4.7 Decreto No. 491-07, que aprueba el Reglamento de aplicación de la Ley No. 10-07.
- 4.8 Ley 200-04 de Libre Acceso a la Información Pública y su reglamento.



4.9 Ley No. 498-06 Sobre el Sistema Nacional de Planificación.

V. Definiciones

- 5.1. **Buzón de Quejas, Denuncias y Sugerencias:** Es un canal de comunicación que las instituciones pueden utilizar para escuchar a sus clientes y colaboradores.
- 5.2. **DIGEIG:** Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental.
- 5.3. **CEP:** Comisión de Ética Pública.

VI. Políticas

- 6.1. Tienen obligación de proveer la información solicitada los organismos y entidades de la administración pública o centralizada, autónomas o descentralizadas, autárquicas, empresas y Sociedades comerciales propiedad del estado, sociedades o compañías anónimas o por acciones con participación estatal, de derecho privado que reciban recursos del Presupuesto Nacional, el Poder Legislativo y el Poder Judicial.
- 6.2. Las Solicitudes de Información Pública se atenderán en la Oficina de Acceso a la Información (OAI) del Jardín Botánico Nacional, o por el portal SAIP.
- 6.3. El Responsable de Acceso a la Información (RAI) tendrá dedicación exclusiva a las tareas de la OAI. Cualquier conducta que violente, limite, impida, restrinja y obstaculice el Derecho de Acceso a la Información constituirá para el funcionario una falta grave en el ejercicio de sus funciones.
- 6.4. Los funcionarios del Jardín Botánico Nacional, tienen la obligación de proveer toda la información que se les requiera, en un plazo no mayor de 72 horas a partir de recibida la solicitud firmada por el Encargado de la Oficina.
- 6.5. Las informaciones solicitadas se ofrecen en forma personal, por medio de teléfono, facsímile, correo ordinario, certificado o también correo electrónico, o por medio de formatos disponibles en las páginas de Internet.
- 6.6. Tanto el ciudadano como el personal, del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso podrán externar sus opiniones, quejas, denuncias y sugerencias mediante el buzón de sugerencias.
- 6.7. Toda persona que decida firmar el formulario Registro de quejas, denuncias y sugerencias, tendrá la garantía de que se protegerán sus datos y no se someterá a enfrentamientos.
- 6.8. Se colocarán buzones, debidamente identificados y equipados, en un área de fácil acceso, para guardar la discrecionalidad y posibilitar que los ciudadanos y empleados comuniquen las irregularidades relacionadas con los principios éticos y disciplinarios que debe cumplir todo servidor público del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso.



- 6.9. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, tendrá a su cargo la apertura quincenal de los buzones y elaborará un registro de los documentos encontrados al momento de la misma. Esta actividad deberá realizarse en presencia del Coordinador de la CEP o el Secretario de la misma, el Responsable de la Sección de Acceso a la Información Pública y un representante del Departamento de Recursos Humanos.
- 6.10. Se elaborará un Acta de Apertura la cual deberá estar firmada por los representantes de la Comisión de ética, Recursos Humanos y el Acceso a la Información Pública.
- 6.11. La CEP del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso conocerá y clasificará las opiniones, quejas, denuncias y sugerencias, llevará registro de éstas, y dará seguimiento a las áreas de la remisión de sus respuestas o acciones a tomar.
- 6.12. La CEP deberá tomar en cuenta todas las opiniones, quejas, denuncias y sugerencias presentadas, estén o no, en el formato establecido.
- 6.13. Las áreas de la cual se haya presentado una queja, denuncia o sugerencia, deberán mantener registro de éstas y deberán dar respuesta bajo el ámbito de su competencia en un plazo no mayor a los cinco (5) días laborables, una vez haya recibido el informe que contendrá dichas quejas, denuncias o sugerencias.
- 6.14. Dicha respuesta indicará la solución o medida para subsanar la queja, sugerencia o irregularidad interpuesta.
- 6.15. Cuando no fuera posible responder o contestar la solicitud, el responsable de la unidad organizativa deberá emitir una comunicación a la Comisión de Ética para la extensión del plazo de respuesta.
- 6.16. La Comisión de Ética elaborará un reporte que contenga detalles de las quejas o denuncias recibidas, unidad responsable, el plan de acción realizado y los resultados obtenidos.
- 6.17. El reporte de resultados será utilizado como insumo para el informe estadístico trimestral.
- 6.18. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, deberá estudiar y profundizar sobre las denuncias presentadas para ser remitidas con la debida sustentación a la DIGEIG y otros Órganos Rectores relacionados.
- 6.19. La Comisión de Ética Pública del Jardín Botánico Nacional Dr. Rafael M. Moscoso, realizará un informe o resumen estadístico trimestral indicando el comportamiento relativo a la gestión de las quejas, denuncias y/o sugerencias.
- 6.20. El informe deberá contener los datos siguientes:
 - a. Cantidades por mes recibidas y atendidas
 - b. Total, por tipo y tema o tópico
 - c. Resultados obtenidos



VII. Documentos y Aplicaciones Informáticas

- 7.1. Formulario OAI-01-05 de solicitud de Acceso a la Información Pública.
- 7.2. Formulario OAI-04-05 de rechazo de acceso a la información.

VIII. Descripción del Procedimiento

Responsable	Actividad
Encargado OAI	<ul style="list-style-type: none"> 8.1 Revisa las solicitudes presentadas en la OAI que están en tramitación. 8.2 Si determina que la oficina no es competente para entregar la información o no es de su competencia, envía la solicitud dentro de los tres días laborables de recibida al organismo o entidad competente. 8.3 Si es una solicitud de cese de reserva legal de información o datos, envía a las autoridades responsables para el estudio de la clasificación. 8.4 Si el solicitante no corrige un error en su solicitud, después de habersele orientado y comunicado se rechaza al décimo día hábil. 8.5 El funcionario responsable elabora comunicación de rechazo, Formulario FORM-OAI-04 explicando al solicitante, las razones previstas en la Ley que apliquen como excepciones al libre acceso de la información, en el plazo de cinco días hábiles, con la copia de la cédula firmada como demostración de entrega de la información. 8.6 Registra en el sistema el fin del trámite de la solicitud. 8.7 Archiva expediente de solicitud rechazada en la carpeta correspondiente.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

IX. Anexos

Formulario OAI-01-05 de solicitud de acceso a la información pública
Formulario OAI-04-05 de rechazo de acceso a la información.



X. APROBACIÓN

Elaborado por:

Luis Carrasco Enc. de Planif. y Des.

Lic. Luis Carrasco/
Enc. Planificación y Desarrollo

Revisado por:

Lidia Jennifer Paredes Carpio
Enc. de la of. de libre acceso a la información

Lic. Jennifer Paredes Carpio
Enc. Acceso a la Información

Aprobado por:

Ricardo García

Lic. Ricardo García
Director General



XI. CONTROL DE MODIFICACIONES

REV.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	APROBACIÓN DEL CAMBIO	FECHA
1			
2			

