

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN DE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITE



2022

Sistema de calidad: Manual de Procedimiento	Unidad Ejecutora: Comisión de Simplificación de Trámite	Código: CST-XXX-XX	Fecha edición: 16/11/2022	Versión: 2022
Comisión de Simplificación de Trámite	Manual de Procedimientos de la Comisión de Simplificación de Trámite			

Participaron en el proceso de elaboración:	
Rosario Siles Fernández	Vicealcaldesa
Juan Manuel Picado Pérez	Planificador Institucional
Patricia Sandoval Tencio	Asesora Legal
Dayana Chavarría Mora	Encargada de Servicios Generales
Supervisado y Elaborado por:	
Ing. Yocelyn Biasetti Obando	
Coordinador: Juan Manuel Picado Pérez	
Aprobado por:	
Modesto Alpízar Luna Alcalde Municipal	Comisión de Simplificación de Trámite

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVOS	5
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.2. OBJETIVO ESPECÍFICOS.....	5
2. ALCANCE.....	6
3. MARCO LEGAL	6
4. RESPONSABILIDAD.....	7
5. LINEAMIENTOS GENERALES	8
6. DEFINICIONES.....	27
7. ABREVIATURAS	29
8. DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	30
8.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO: DENUNCIAS CIUDADANAS	30
8.1.1 OBJETIVO	30
8.1.2 RESPONSABLES.....	30
8.1.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	30
8.1.4 DIAGRAMA DE FLUJO	34
8.2 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUDES DE INFORMACIÓN.....	35
8.2.1 OBJETIVO	35
8.2.2 RESPONSABLES.....	35
8.2.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	35
8.2.4 DIAGRAMA DE FLUJO	38
8.3 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS	39
8.3.1 OBJETIVO	39
8.3.2 RESPONSABLES.....	39
8.3.3 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	39
8.3.4 DIAGRAMA DE FLUJO	42
9. ANEXOS.....	43
9.1. SIMBOLOGÍA DEL DIAGRAMA DE FLUJO	43
9.2. FORMULARIO DE DENUNCIAS	44
9.3. FORMULARIO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN	46
9.4. FORMULARIO DE QUEJAS	48
9.5. CONTROL DE INGRESO DE DOCUMENTOS	50
9.5. GLOSARIO MUNICIPAL DE GESTIONES	51

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al Manual de Procedimientos del Proceso de Comisión de Simplificación de Trámite, de conformidad con las disposiciones institucionales establecidas en el Código Municipal, así como normativa y directrices emitidas tanto internamente como externo, que son de acatamiento obligatorio. Lo anterior se debe lograr con el adecuado uso de los recursos de forma eficiente y eficaz.

La normalización de los procesos y los procedimientos, son pieza fundamental para la materialización de los principios de la gobernanza pública, tanto como la economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad, pues permiten determinar plenamente los niveles de responsabilidad en cada una de las actividades ejecutadas y facilitan el seguimiento y control de los procesos.

El Manual detalla los procedimientos de (Denuncias Ciudadanas, Solicitudes de Información, Atención de Quejas) y frecuentes que ejecuta el Proceso de la Comisión de Simplificación de Trámite de la Municipalidad de Alajuelita, buscando una identificación concisa, clara y rápida de los mismos, con cada uno de los actores responsables.

Está ligado al trabajo de fortalecimiento que actualmente está buscando nuestro Gobierno Local, con fin de establecer en primera instancia las relaciones entre usuarios internos y/o externos y su consolidación como entidad garante del acceso institucional.

Además, de estandarizar la operatividad de los métodos de trabajo de los principales procedimientos, definiéndolos al mismo tiempo, junto a las actividades que deben realizarse.

1. OBJETIVOS

1.1. Objetivo General

Contar con una guía o fuente documental de los procedimientos que se aplican en la Comisión de Simplificación de Trámite de la Municipalidad de Alajuelita, con el fin de proporcionar una mejor organización, estandarización y planificación de las operaciones que se ejecutan en la comisión, así mismo facilitar el proceso de adiestramiento del personal municipal.

1.2 Objetivo Específicos

- Proporcionar una herramienta que facilite el proceso de inducción y capacitación del personal nuevo.
- Establecer procedimientos adecuados y eficientes para que la ciudadanía tenga conocimiento sobre el funcionamiento de los procesos que operan dentro de la institución.
- Facilitar los procesos de cambio, rotación y adiestramiento al contar con una guía formal y uniforme para las labores cotidianas.
- Conocer el funcionamiento interno en lo que respecta a la descripción de tareas

2. ALCANCE

El presente manual, es el instrumento técnico para controlar las actividades o procedimientos que son responsabilidad de los funcionarios que conforman el Proceso de la Comisión de Simplificación de Trámite de la Municipalidad de Alajuelita, y será de aplicación obligatoria para los roles que intervienen en la comisión de Simplificación y Trámite y otros Procesos involucrados, así como de la Alcaldía Municipal.

Comprende la identificación y descripción de todos los procedimientos que se realizan en la Administración Central de este Gobierno Local.

3. MARCO LEGAL

- Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220 y su Reglamento

4. RESPONSABILIDAD

- Es responsabilidad de la Comisión de Simplificación de Trámite de, monitorear y dar seguimiento del cumplimiento del Manual de Procedimiento.
- Es responsabilidad de la Alcaldía Municipal, oficializar dicho manual, a lo interno de la Municipalidad de Alajuelita.
- Es responsabilidad de la Comisión de Simplificación de Trámite de, revisar y actualizar el manual de procedimiento, ya que son documentos que deben estar apegados a la realidad.
- Es responsabilidad de la Alcaldía Municipal, aprobar cualquier modificación pertinente en los procedimientos.

5. LINEAMIENTOS GENERALES

El proceso de Denuncias Ciudadanas, Solicitud de información y Atención de quejas en el Régimen Municipal, tiene su fundamento legal en los Artículos de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley 8220.

Artículo 2º-Presentación única de documentos. La información que presenta un administrado ante una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública, no podrá ser requerida de nuevo por estos, para ese mismo trámite u otro en esa misma entidad u órgano. De igual manera, ninguna entidad, órgano o funcionario público, podrá solicitar al administrado, información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean.

Para que una entidad, órgano o funcionario de la Administración Pública pueda remitir información del administrado a otra entidad, órgano o funcionario, la primera deberá contar con el consentimiento del administrado.

Quedan exceptuadas de la aplicación de este artículo las personerías jurídicas.

Artículo 3º-Respeto de competencias. La Administración no podrá cuestionar ni revisar los permisos o las autorizaciones firmes emitidos por otras entidades u órganos, salvo lo relativo al régimen de nulidades. Únicamente podrá solicitarle al administrado, copia certificada de la resolución final de un determinado trámite. Tampoco podrán solicitársele requisitos o información que aún se encuentren en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad u órgano administrativo; a lo sumo, el administrado deberá presentar una certificación de que el trámite está en proceso.

Artículo 4- Publicidad de los trámites y sujeción a la ley. Todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa o de la materia de que se trate, para que pueda exigirse al administrado deberá:

a) Constar en una ley, un decreto ejecutivo, un reglamento o en disposiciones administrativas como resoluciones generales; en este último caso cuando la institución esté facultada por ley para establecer trámites, requisitos o procedimientos mediante esa vía.

b) Estar publicado en el diario oficial La Gaceta y en el Catálogo Nacional de Trámites.

c) Para el caso de los instructivos, manuales, formularios, anexos y demás documentos correspondientes a un trámite o requisito, deberán estar publicados en el Catálogo Nacional de Trámites, debiendo cumplir de previo con el control regulatorio ordenado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

El Catálogo Nacional de Trámites es un instrumento que estará constituido por todos los trámites, requisitos y procedimientos, ofrecidos por cada ente u órgano de la Administración Pública, que deban realizar los administrados, el cual tiene por objetivo brindar seguridad jurídica y transparencia a los administrados, así como facilitar la toma de decisiones estratégicas en cuanto a la mejora regulatoria y simplificación de trámites por las autoridades públicas.

El Catálogo Nacional de Trámites será administrado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, que velará por su correcto funcionamiento y deberá tenerlo disponible en su sitio web. Cada ente u órgano de la Administración Pública deberá mantener actualizada, de forma permanente y obligatoria, la información en esta herramienta digital, debiendo respetar las directrices, normas o resoluciones que para tales efectos emita el Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Las oficinas de información al administrado de las entidades u órganos de la Administración Pública serán las encargadas de explicar al administrado los trámites o requisitos. En caso de no contar con esa oficina, la institución deberá designar un departamento o un funcionario para este fin.

Artículo 5.- Obligación de informar sobre el trámite

Todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveerle a la administrada información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en los casos en que la ley expresamente lo requiera.

Para la rastreabilidad y el control de los documentos al presentarse por primera vez ante cualquier entidad u órgano público, se creará un expediente numerado y foliado. En el caso de documentos físicos se deberá incluir una hoja de control con el nombre completo del funcionario o funcionarios responsables, la fecha de ingreso a cada departamento asignado y el estado de trámite actualizado. En el caso de documentos electrónicos, al administrado se le asignará un código para el acceso y seguimiento del expediente electrónico o su reporte, el cual mostrará una bitácora de trámite con la misma información consignada en la hoja de control.

Cuando un ente, órgano o funcionario público establezca trámites y requisitos para el administrado, estará obligado a indicarle el artículo de la norma legal que sustenta dicho trámite o requisito, así como la fecha de su publicación.

Para garantizar uniformidad en los trámites e informar debidamente al administrado, las entidades o los órganos públicos, además, expondrán en un lugar visible y divulgarán por medios electrónicos, cuando estén a su alcance, los

trámites que efectúan y los requisitos que solicitan, apegados al artículo 4 de esta ley.

Artículo 6.- Plazo y calificación únicos

La Administración tendrá el deber de resolver el trámite siempre dentro del plazo legal o reglamentario dado. La entidad, el órgano o el funcionario de la Administración deberá verificar la información presentada por el administrado y prevenirle, por una única vez y por escrito, que complete los requisitos omitidos en la solicitud o el trámite, o que aclare o subsane la información. La prevención debe ser realizada por la Administración como un todo, válida para los funcionarios, y no se podrán solicitar nuevos requisitos o señalar nuevos defectos que no fueron prevenidos oportunamente, aun cuando sea otro funcionario el que lo califique por segunda vez.

La prevención indicada suspende el plazo de resolución de la Administración y otorgará al interesado hasta diez días hábiles para completar o aclarar; transcurridos estos continuarán el cómputo del plazo restante previsto para resolver.

Artículo 7- Procedimiento para aplicar el silencio positivo. Cuando se trate de solicitudes para el otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones, vencido el plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico a la Administración, sin que esta se haya pronunciado, procederá el silencio positivo de pleno derecho y se tendrán por aprobadas tales solicitudes, siempre y cuando se cumpla con los requisitos legalmente establecidos.

En el caso de aquellos trámites que para el otorgamiento de licencias, permisos o autorizaciones que no cuenten con un plazo previamente definido de resolución, se tendrá como plazo el que dispone la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública, de 2 de mayo de 1978.

De igual manera, en el caso de trámites o requisitos que sean necesarios para otro trámite, en aplicación del silencio positivo, el administrado podrá continuar con las gestiones subsiguientes.

Para la aplicación del silencio positivo bastará con que el administrado señale mediante declaración jurada rendida ante notario público, o firmada por el administrado en presencia del funcionario, o bien, mediante documento electrónico con firma digital, indicando que la Administración no resolvió dentro del plazo correspondiente y cumplió con los requisitos para el otorgamiento de la solicitud realizada. En tal supuesto, la Administración deberá emitir una resolución o acto administrativo confirmatorio del permiso, la licencia o la autorización en aplicación del silencio positivo en el plazo de dos días hábiles posteriores a la recepción de la declaración jurada.

Estos requisitos serán únicamente los estipulados expresamente en las leyes, los decretos ejecutivos, los reglamentos o las disposiciones administrativas como resoluciones generales y que se encuentren debidamente publicados en el Catálogo Nacional de Trámites, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la presente ley.

En los trámites que se gestionen mediante plataformas digitales se aplicará el silencio positivo, pudiendo exceptuarse de la presentación de declaración jurada, siempre que se cumplan todas las demás condiciones dispuestas en el presente artículo y en lo que establezca el reglamento sobre el funcionamiento de la plataforma respectiva.

En el cumplimiento de este procedimiento, la Administración deberá coordinar a lo interno para informar al oficial de Simplificación de Trámites, de conformidad con el artículo 11 de esta ley. Ninguna institución podrá desconocer o rechazar la aplicación del silencio positivo que opera de pleno derecho. Cuando sea

procedente, la Administración aplicará el procedimiento de nulidad en sede administrativa regulado en el artículo 173 de la Ley General de la Administración Pública, o iniciará un proceso judicial de lesividad del Código Procesal Contencioso Administrativo para demostrar que los requisitos correspondientes no fueron cumplidos.

Quedan exceptuados de la aplicación del silencio positivo, las licencias, los permisos y las autorizaciones en materia de salud pública y ambiente y aquellas materias en las que por disposición constitucional, legal o jurisprudencia judicial, expresamente así lo indiquen. Cada institución debe señalar expresamente, en el Catálogo Nacional de Trámites, para qué casos específicos no resulta aplicable esta figura, so pena de incurrir en una falta administrativa por parte del oficial de Simplificación de Trámites.

Artículo 8º-Procedimiento de coordinación inter-institucional. La entidad u órgano de la Administración Pública que para resolver requiera fotocopias, constancias, certificaciones, mapas o cualquier información que emita o posea otra entidad u órgano público, deberá coordinar con esta su obtención por los medios a su alcance, para no solicitarla al administrado.

Las entidades o los órganos públicos que tengan a su cargo la recaudación de sumas de dinero o el control de obligaciones legales que deban satisfacer o cumplir los administrados, deberán remitir o poner a disposición del resto de la Administración, mensualmente o con la periodicidad que establezcan por reglamento, los listados donde se consignen las personas físicas o jurídicas morosas o incumplidas. Esta obligación únicamente se refiere a las entidades que requieran esa información para su funcionamiento o para los trámites que realizan.

Artículo 9º-Trámite ante una única instancia administrativa. Ningún administrado deberá acudir a más de una instancia, entidad u órgano público, para la solicitud

de un mismo trámite o requisito, que persiga la misma finalidad. Las diferentes entidades u órganos de la Administración Pública que, por ley, están encargados de conocer sobre un trámite o requisito cuyo fin es común, complementario o idéntico, deberán llegar a un acuerdo para establecer un trámite único y compartido, así como la precedencia y competencia institucional.

De no llegarse a un acuerdo dentro de los tres meses siguientes a la publicación de esta Ley el Poder Ejecutivo, mediante decreto, procederá a regular el trámite, para lo cual contará con otros tres meses.

Artículo 10- Responsabilidad de la Administración y el funcionario. El administrado podrá exigir responsabilidad tanto a la Administración Pública como al funcionario público y a su superior jerárquico, por el incumplimiento de las disposiciones y los principios de esta ley.

La responsabilidad de la Administración se regirá por lo establecido en los artículos 190 y siguientes de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública; la responsabilidad civil y administrativa del funcionario público, por sus artículos 199 y siguientes, y 358 y siguientes; la responsabilidad penal del funcionario público, conforme lo ordena la legislación penal.

Se considerarán como faltas graves y muy graves los siguientes incumplimientos específicos de la presente ley:

1) Faltas graves

- a) Al jerarca de la institución, no brindar publicidad a los trámites.
- b) Al funcionario o el jerarca, incumplir el procedimiento de coordinación institucional e interinstitucional.
- c) Al funcionario, irrespetar el trámite ante única instancia administrativa, no aceptar la presentación única de documentos o exigir más requisitos de los establecidos en la ley, los decretos ejecutivos y los reglamentos.

d) Al jerarca, no celebrar injustificadamente acuerdos o convenios cuando corresponda entre entidades u órganos de la Administración Pública para compartir información requerida para determinado trámite, según lo dispuesto en esta ley. El intercambio de información se realizará respetando, cuando corresponda, lo dispuesto en la Ley 8968, Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, de 7 de julio de 2011.

e) Al oficial de Simplificación de Trámites, no publicar o no mantener actualizado, en el Catálogo Nacional de Trámites, todos los trámites de su institución, incluyendo lo dispuesto en el transitorio II de la presente ley.

f) Al oficial de Simplificación de Trámites, no presentar el informe sobre cumplimiento de los Planes de Mejora Regulatoria, según lo establecido en el reglamento de esta misma ley.

g) Al funcionario responsable, no resolver en el plazo otorgado por el ordenamiento jurídico a la Administración para los trámites, las peticiones, gestiones, solicitudes, así como para el otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones, en aquellos casos en los que el silencio positivo no opere, sea por razones de resolución judicial o por disposición legal expresa.

h) Al jerarca, no presentar el informe de cumplimiento de las herramientas en materia de mejora regulatoria y simplificación de trámites, requeridos por la Rectoría, según lo dispuesto en el artículo 11 de la presente ley.

i) Al funcionario, no responder a un administrado sobre el estado de un trámite, por los medios establecidos para esa comunicación.

2) Faltas muy graves

a) Al funcionario responsable o el jerarca, incumplir el procedimiento para la aplicación del silencio positivo, según lo dispuesto en el artículo 7 de la presente ley.

b) Al funcionario, rechazar los documentos expedidos válidamente por otros órganos, entes o instituciones del Estado en el ejercicio de su propia competencia.

c) Al oficial de Simplificación de Trámites, no realizar la evaluación costo beneficio de la regulación, cuando corresponda.

d) Al funcionario, incumplir los criterios técnicos emitidos por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, de conformidad con las obligaciones establecidas en esta ley y los principios de mejora regulatoria.

e) Al funcionario o el jerarca, no emitir la resolución confirmatoria en aplicación del silencio positivo, en el plazo dispuesto en el artículo 7 de la presente ley.

f) Al funcionario o el jerarca que sea sancionado en dos o más ocasiones, por una falta grave en un período de un año.

En aplicación del inciso b) de faltas muy graves, cuando un funcionario considere que algún documento expedido por otra institución pueda presentar vicios susceptibles de producir una nulidad, así lo comunicará a la institución que lo emitió y contará con un plazo perentorio de ocho días hábiles para comprobar los vicios; transcurrido dicho plazo sin tener respuesta, tendrá la obligación de aceptar la validez del documento, siempre y cuando este no sea anulado de conformidad con lo dispuesto en el capítulo VI, título VI, libro I de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública, de 2 de mayo de 1978.

En la declaratoria de responsabilidad personal del funcionario público en sede administrativa se impondrán, en su orden, según la gravedad del hecho y sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal correspondiente, las siguientes sanciones:

i) Faltas graves: suspensión sin goce de salario o remuneración de cualquier clase o forma de tres a ocho días.

ii) Faltas muy graves: suspensión sin goce de salario o remuneración de cualquier clase o forma de ocho a treinta días.

iii) Despido sin responsabilidad patronal, para quien haya sido sancionado en más de dos ocasiones por faltas muy graves, en el plazo de un año.

Para efectos de responsabilidad personal del funcionario público se aplicará el procedimiento administrativo ordinario o sumario; en este último caso, para aquellas infracciones cuya verificación sea de mera constatación de conformidad con lo dispuesto en los artículos 320, siguientes y concordantes de la Ley 6227, Ley General de la Administración Pública, de 2 de mayo de 1978 y sus reglamentos.

En las entidades u órganos del Estado en las que el régimen disciplinario está regulado por ley o normativa especial, se ajustarán a dicha regulación específica para el trámite del procedimiento y la aplicación de las sanciones correspondientes.

Artículo 11- Rectoría. El ministro o la ministra del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, será el rector en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria y, como tal, deberá velar y supervisar el cumplimiento de esta ley.

Los órganos y las entidades contemplados en el artículo 1 de esta ley serán también responsables de velar por su cumplimiento y por el seguimiento de los programas y las políticas de mejora regulatoria que se establezcan.

Para cumplir con lo anterior, el jerarca respectivo deberá designar un oficial de simplificación de trámites en cada órgano o ente, quienes conformarán una red con el propósito de compartir buenas prácticas y coordinar las acciones institucionales que sean necesarias para el cumplimiento de esta ley. Dicha red sesionará al menos una vez cada tres meses, bajo la coordinación del oficial de Simplificación de Trámites del MEIC. Reglamentariamente, se definirá su esquema de funcionamiento. El jerarca del MEIC rendirá un informe semestral, al Consejo

de Gobierno, sobre los avances en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria, con base en la información que le suministre la red de officialness de simplificación de trámites.

Estos oficiales junto con los jefes serán los responsables de dar seguimiento a las disposiciones de esta ley.

Cada ente autónomo, semiautónomo o con autonomía universitaria establecerá sus planes de mejora regulatoria y designará a sus oficiales de simplificación de trámites, y tendrá como referente los criterios que en esta materia emita el órgano rector.

El ministro o la ministra, como parte de su rectoría política, entre otras atribuciones, podrá:

a) Dictar las políticas y estrategias que establezcan los objetivos en mejora regulatoria y simplificación de trámites para la Administración Pública en su conjunto. Las directrices que se emitan serán vinculantes para las instituciones autónomas y descentralizadas, en cuyo caso se emitirán conjuntamente con la persona que ostente el cargo de presidente de la República.

b) Definir áreas de atención prioritaria para la mejora regulatoria y la simplificación de trámites, a ser consideradas en los planes de mejora regulatoria y en cualquier otro instrumento de alcance general sobre la materia.

c) Solicitar a los jefes de las instituciones públicas contempladas en el artículo 1 de esta ley con trámites que impacten a los ciudadanos y al sector productivo, a incorporarlos en sus planes de mejora regulatoria.

d) Solicitar a los oficiales de Simplificación de Trámites resultados de sus procesos de mejora regulatoria y simplificación de trámites, y las acciones correctivas a tomar, según corresponda.

e) Ordenar la eliminación, en la base de datos del Catálogo Nacional de Trámites, de los trámites que incumplan con los requisitos de calidad de información definidos por la Dirección de Mejora Regulatoria.

f) Ejercer la dirección política de las medidas que la Administración Pública realiza en mejora regulatoria y simplificación de trámites, a fin de lograr una acción unívoca e integrada.

g) Impulsar de oficio o a instancia de parte acciones de mejora regulatoria y simplificación de trámites en aquellas áreas de la actividad estatal donde sea necesario.

h) Solicitar la realización de análisis de impacto regulatorio *ex post* de regulaciones o trámites que se estimen necesarios para coadyuvar al cumplimiento de objetivos en mejora regulatoria.

i) Solicitar a los destinatarios de trámites o regulaciones criterio sobre su impacto, de manera que puedan ser considerados en los instrumentos de mejora regulatoria y simplificación de trámites a implementar por las instituciones públicas.

j) Solicitar la elaboración de estudios específicos del estado de trámites y regulaciones por sector de actividad o a nivel institucional.

k) Requerir información para elaborar informes o instrumentos de política pública en mejora regulatoria y simplificación de trámites, debiendo facilitar, las entidades y los órganos de la Administración, el acceso a la información solicitada, sin menoscabo de lo que indica la Ley 8968, Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, de 7 de julio de 2011.

Los jefes de las entidades y los órganos contemplados en el artículo 1 de esta ley deberán rendir cuentas sobre el desempeño institucional en el cumplimiento de las herramientas de mejora regulatoria, a solicitud del rector, para ser

visibilizados en espacios estratégicos de decisión política, incluyendo lo relacionado con el estado de sus trámites en el Catálogo Nacional de Trámites.

(Así adicionado por el artículo 2° de la ley N° 8990 del 27 de setiembre del 2011)

(Así reformado por el artículo 1° de la ley N° 10072 del 18 de noviembre de 2021)

Artículo 12- Análisis de impacto regulatorio. El análisis de impacto regulatorio tiene por objetivo garantizar que las regulaciones salvaguarden el interés general, contribuyan a la eficiencia estatal y mejoren el servicio a los administrados, considerando los impactos o riesgos de la actividad a regular, así como las condiciones institucionales de las entidades u órganos de la Administración.

Las entidades y los órganos señalados en el artículo 1 de la presente ley están obligados a realizar este análisis mediante una evaluación costo-beneficio antes de emitir cualquier nueva regulación o reformar las existentes, cuando establezcan trámites, requisitos y procedimientos que deba cumplir el administrado ante la Administración y, en todo momento, velarán por que tales regulaciones cumplan, en todos sus alcances, con la presente ley y los principios de la mejora regulatoria que establezca el reglamento de esta ley.

Los encargados de velar por el cumplimiento de esta obligación serán el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria.

De igual manera, las entidades y los órganos de la Administración realizarán un análisis de su inventario normativo existente, en los términos de calidad regulatoria, según se defina reglamentariamente, debiendo procederse a su inclusión en los planes de mejora regulatoria en los casos en que se determine su necesidad de ajuste, proceso dentro del cual deberán considerar el criterio de sus destinatarios.

La Dirección de Mejora Regulatoria podrá confeccionar y aprobar lineamientos generales para la implementación del análisis de impacto regulatorio más allá de regulaciones que contengan trámites, requisitos y procedimientos, además de señalar qué tipo de regulaciones estarán sometidas a este proceso, mismos que deberán aplicar las entidades y los órganos que conforman la Administración Pública.

Artículo 12 bis- Fines del análisis de impacto regulatorio. Los procesos de revisión y diseño de las regulaciones y propuestas regulatorias, así como los análisis de impacto regulatorio correspondientes, deberán enfocarse principalmente en contar con regulaciones que cumplan con los siguientes fines:

- a) Generar el máximo beneficio para la sociedad con el menor costo posible.
- b) Impulsar que sus impactos resulten proporcionales para el problema que se busca resolver y para los sujetos regulados a los que se aplican.
- c) Promover la coherencia de políticas públicas.
- d) Mejorar la coordinación entre poderes e instituciones y órganos de la Administración Pública.
- e) Fortalecer los derechos de los consumidores, la creación y el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, la libre competencia y la competencia económica, el comercio exterior y los derechos humanos, entre otros.
- f) Impulsar la atención de situaciones de riesgo mediante herramientas proporcionales a su impacto esperado.
- g) Garantizar el cumplimiento del principio de eficiencia en la prestación del servicio público por parte de los entes públicos, de conformidad con el artículo 4 de la Ley 6227, Ley General de Administración Pública, de 2 de mayo de 1978.

Artículo 12 ter- Esquemas de revisión. Para asegurar la consecución de los objetivos de esta ley, todas las propuestas regulatorias nuevas estarán sujetas a la utilización del análisis de impacto regulatorio *ex ante* y todas las propuestas

regulatorias existentes, al análisis regulatorio *ex post* en las modalidades, según los umbrales y términos que se definan vía reglamento.

Artículo 13- Criterio del órgano rector. El criterio técnico que emita el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, sobre los trámites existentes cubiertos por esta ley, así como sobre la emisión de nuevas regulaciones o reformas a las ya existentes que contengan trámites requeridos a los ciudadanos, tendrá carácter vinculante para la Administración Pública central. El criterio técnico de la Dirección de Mejora Regulatoria tendrá una vigencia de dieciocho meses para todas las entidades y órganos de la Administración.

Cuando los entes autónomos, semiautónomos o con autonomía universitaria emitan nuevas regulaciones o reformas a las ya existentes que contengan trámites requeridos a los ciudadanos, consultarán al órgano rector la conformidad de estas con los principios y objetivos de la mejora y simplificación de los trámites y a la Ley 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, de 4 de marzo de 2002 y su reglamento. El criterio que vierta el órgano rector, para estos casos, tendrá carácter de recomendación, en cuyo caso podrán separarse mediante resolución motivada de su órgano de decisión superior, sin perjuicio de las responsabilidades en que se pueda incurrir si tal actuación no se encuentra apegada a derecho.

Artículo 14.- Los criterios que emita la Dirección de Mejora Regulatoria, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 13 de esta ley, deberán circunscribirse a la simplificación de trámites. Se prohíbe el ejercicio de esta potestad para interferir o modificar las competencias de otros órganos de la Administración Pública.

Artículo 15- Uso de instrumentos de simplificación de trámites. En los trámites que realicen los administrados, la Administración Pública podrá hacer uso de la declaración jurada o de cualquier otro mecanismo de simplificación, así como de instrumentos de verificación posterior para asegurar el cumplimiento de lo

declarado bajo juramento, a fin de agilizar y reducir trámites, por encima de instrumentos de control documental previo, salvo en aquellos casos donde se justifique con razones de eficiencia, riesgo o de legalidad la imposibilidad de su uso.

Lo anterior será tutelado en el marco de la aplicación a lo dispuesto en el artículo 12 de la presente ley, según se defina reglamentariamente.

La Administración Pública, centralizada y descentralizada, deberá formular un listado de las licencias, los permisos, las autorizaciones, los requisitos o cualquier otro trámite propio de su competencia, que podrán ser obtenidos mediante declaración jurada e indicarlo de esa manera en la ficha de cada uno de los trámites contenidos en el Catálogo Nacional de Trámites. De igual manera, cada entidad u órgano de la Administración Pública deberá disponer de una guía pública a incluir en la ficha señalada sobre los contenidos a verificar según el trámite.

Para el otorgamiento de licencias, permisos, autorizaciones o cualquier otro trámite requerido por el administrado, incluyendo la materia de salud, ambiente y autorizaciones municipales, las entidades u órganos de la Administración podrán conceder aprobaciones temporales sujetas al cumplimiento de requisitos posteriores en un plazo hasta de seis meses, en los casos que cada una lo defina, debiendo el administrado cumplir con lo pendiente.

En caso de incumplimiento del interesado a lo dispuesto en el párrafo anterior, la entidad u órgano de la Administración podrá proceder a la revocatoria de lo otorgado sin más trámite y sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales que procedan.

Artículo 16- Política de mejora regulatoria y simplificación de trámites. Es un instrumento mediante el cual se vincula la política de mejora regulatoria de las instituciones u órganos de la Administración, con el fin de asegurar el cumplimiento del objeto de esta ley. Dicha Política deberá tener un enfoque integral, incluyendo los lineamientos y objetivos para el desarrollo de las

regulaciones emanadas en los distintos niveles de gobierno y entes reguladores, así como los instrumentos que permitan evaluar su cumplimiento. La Política guiará los planes de mejora regulatoria de la Administración Pública.

La Política tendrá una vigencia de cuatro años conforme al período presidencial, con rendición de cuentas parcial en los primeros quince días del mes de febrero de cada año para revisiones y ajustes y con un informe final en la segunda quincena del mes de abril en el que concluye el período presidencial.

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), mediante la Dirección de Mejora Regulatoria, elaborará y publicará, en el diario oficial La Gaceta, el aviso de la entrada en vigencia de la Política Nacional de Mejora Regulatoria, la cual será de carácter orientador para dirigir las acciones que desarrollarán todas las instituciones y los órganos contemplados en el artículo 1 de esta ley. Dicha Política podrá ser actualizada anualmente, para asegurar el cumplimiento de los fines de esta ley.

La Política a implementar por el Estado se guiará por los siguientes objetivos.

- a) Avanzar hacia regulaciones cuyos trámites generen mayores beneficios a sus costos, al tiempo que contribuyan a elevar la competitividad del país y reducir costos a los administrados en la relación con el Estado.
- b) Fomentar la calidad regulatoria, así como los principios de Claridad, Transparencia y la Participación Ciudadana en el proceso regulatorio y de trámites, a fin de asegurar que se encuentren al servicio del interés general, promoviendo la participación de todos los actores pertinentes durante el proceso desde el proceso de formulación de la regulación.
- c) Aplicar mecanismos de análisis de impacto regulatorio, para asegurar que las regulaciones que contengan trámites, requisitos o procedimientos respondan a criterios a eficiencia y sean efectivas para cumplir con los propósitos que se proponen.

d) Informar debidamente y de previo a los administrados de los trámites, los requisitos y procedimientos a realizar ante las instituciones públicas.

e) Promover una adecuada coherencia regulatoria a través de mecanismos de coordinación en todos los niveles de la Administración Pública, con el objeto de lograr la adaptación entre los enfoques regulatorios y evitar la duplicidad o el conflicto de regulaciones.

f) Impulsar el desarrollo de capacidades para una gestión regulatoria de calidad con un enfoque de mejora continua a nivel de toda la Administración Pública.

g) Hacer de la mejora regulatoria y la simplificación de trámites una actividad permanente y prioritaria de todas las autoridades a nivel político superior, en todos los niveles del aparato público, desde el gobierno nacional hasta el nivel local, partiendo de las necesidades de los destinatarios de la regulación y haciendo evaluación de los efectos de la regulación.

Artículo 17- Consulta pública. Todas las propuestas regulatorias sujetas a los esquemas de revisión contemplados en los artículos 12, 12 bis y 12 ter de la presente ley y que deban ser sometidas a consulta pública por parte de las autoridades de los entes u órganos de la Administración Pública competentes, deberán proceder con dicha consulta. Esta consulta se realizará por un período mínimo de diez días hábiles y hasta treinta días hábiles, de acuerdo con los lineamientos y criterios definidos vía reglamento de esta ley.

Podrá ampliarse el período de consulta pública en el sistema digital dispuesto para este fin por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), a solicitud del regulador.

Artículo 18- Espacios de participación ciudadana. La participación ciudadana en la elaboración de nuevas regulaciones o las reformas de regulaciones existentes

se debe propiciar en todo el proceso de formulación, en los términos y las condiciones definidos por el reglamento de esta ley.

(Así adicionado por el artículo 2° de la ley N° 10072 del 18 de noviembre de 2021)

Transitorio único. -Todos los órganos y las entidades públicas deberán remitir los documentos referidos en el artículo 4° de la presente Ley, dentro del plazo de tres meses calendario contados a partir de su publicación, para ser publicados en La Gaceta.

(Nota de Sinalevi: Mediante el artículo 2° de la Ley N° 8990 del 27 de setiembre del 2011, se ordena adicionar un transitorio a la presente ley, no obstante, al ya existir un transitorio en dicha norma con texto parecido el mismo se transcribe a continuación:

"Transitorio. -

Todos los órganos y las entidades públicas deberán ajustar sus requisitos a lo establecido en el artículo 4 de la presente ley, dentro del plazo de seis meses contados a partir de su entrada en vigencia")

6. DEFINICIONES

- ❖ **Norma:** Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.

- ❖ **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades que se llevan a cabo para ejecutar un ciclo de un proceso.

- ❖ **Proceso:** Es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entradas en elementos de salidas aportando valor añadido al cliente o usuario. El propósito que ha tener todo proceso es ofrecer al usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

- ❖ **Diagrama de Flujo:** Es una herramienta utilizada para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. Es la representación gráfica de un determinado proceso.

- ❖ **Mapeo de Procesos:** Es un conjunto de acciones destinadas a identificar y estudiar todos los pasos de un procedimiento o tarea utilizada en una Organización.

- ❖ **Política Institucional:** Es una decisión escrita que, se constituye en una especie de guía o marco de acción lógico y consistente para definirle a los miembros de la organización, los límites dentro de los cuales pueden operar ante una determinada situación.

- ❖ **Denuncias:** Se refiere a la presentación de una nota sobre la situación que el Múncipe encuentre anómala al funcionamiento establecido por los reglamentos y leyes vigentes del ordenamiento jurídico establecido.

- ❖ **Solicitudes:** Hace referencia a la solicitud de información sobre algún tema o situación que esté desarrollando el gobierno local o en coordinación con el gobierno central.

- ❖ **Quejas:** Se refiere a la presentación de una nota sobre la molestia sobre alguna temática que afecte a los ciudadanos del cantón.

- ❖ **Trámite:** Cualquier gestión que realice el administrado ante la administración, en razón de una norma que lo establezca a fin obtener un derecho, eliminar una restricción, consolidar una situación jurídica u obtener un permiso o subsidio.

- ❖ **Comisión de Simplificación de Trámite:** Órgano encargado de la simplificación de trámites, elaborar, implementar y dar seguimiento al Plan de Mejora Regulatoria Institucional.

- ❖ **Comisión de Control Interno Ética y Valores:** Órgano encargado de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno de la Municipalidad de Alajuelita.

- ❖ **Oficina de Información al Ciudadano:** Plataforma de Servicios, Contraloría de Servicio, o en su defecto la oficina o persona designada para brindar información al ciudadano dentro de cada órgano o ente público.

7. ABREVIATURAS

- **MEIC:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio
- **MA:** Municipalidad de Alajuelita
- **CST:** Comisión de Simplificación de Trámite
- **CCIEV:** Comisión de Control Interno Ética y Valores
- **AM:** Alcalde Municipal
- **PI:** Planificador Institucional
- **AL:** Asesor Legal
- **ESG:** Encargado de Servicios Generales
- **OCST:** Oficial de la Comisión de Simplificación de Trámite
- **CCST:** Coordinador de la Comisión de Simplificación de Trámite

8. DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS

8.1 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO: DENUNCIAS CIUDADANAS


8.1.1 Objetivo

Gestionar y controlar las respectivas denuncias que ingresan al municipio por los diferentes medios, con el fin de dar una respuesta pronta al contribuyente en cumplimiento a la Ley N° 8220.

8.1.2 Responsables

- ✓ Asesor Legal
- ✓ Planificador Municipal
- ✓ Comisión de Control Interno Ética y Valores
- ✓ Recepcionista
- ✓ Contribuyente

8.1.3 Descripción del Procedimiento

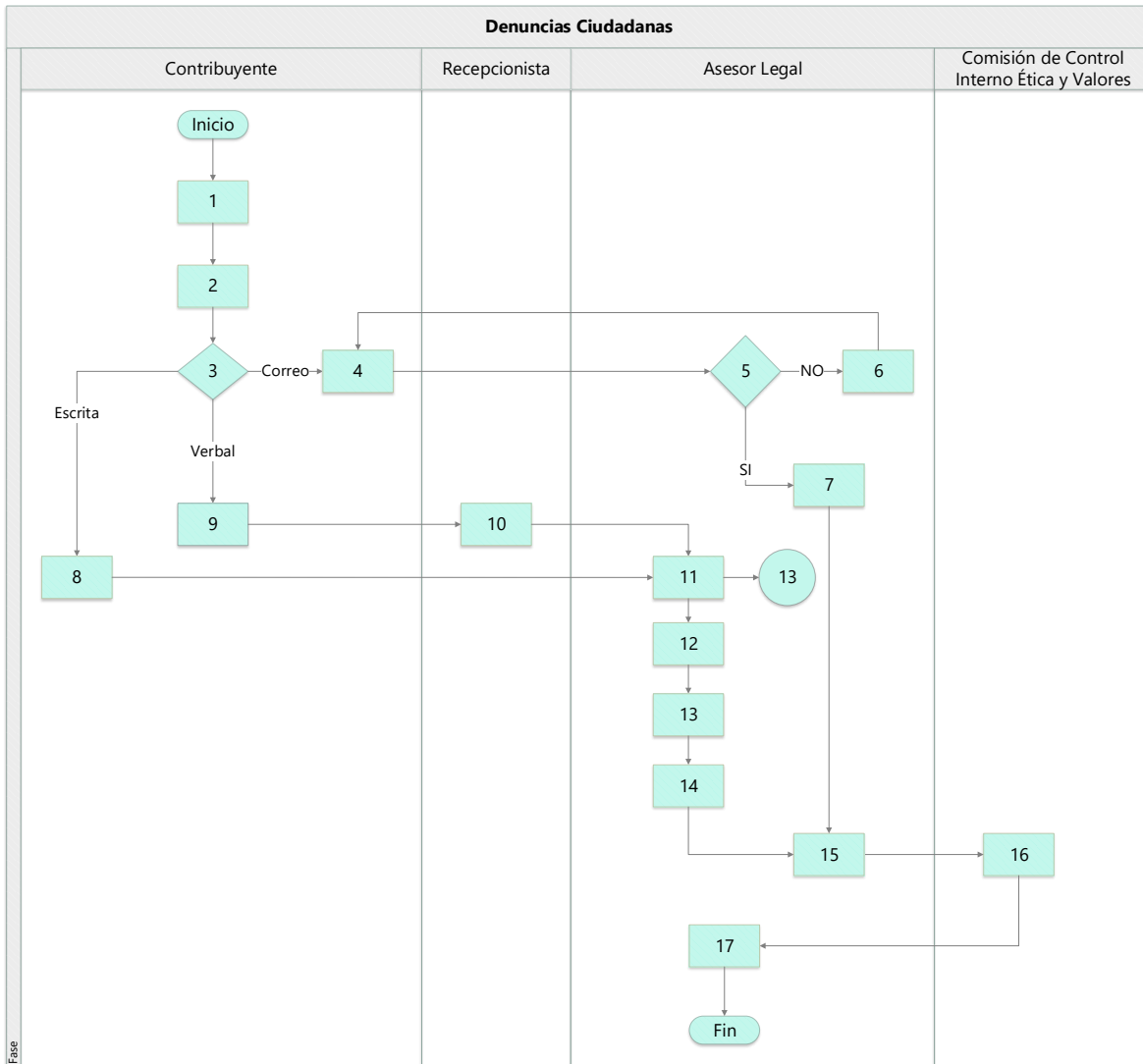
	MUNICIPALIDAD DE ALAJUELITA		Fecha de emisión: 03/11/2022
	Comisión de Simplificación de Trámites		Elaborado por: Ing. Yocelyn Biasetti Obando
	Procedimiento: Denuncias Ciudadanas		Revisado por: Comisión de Simplificación de Trámite
	Código	CST-DC-01	Aprobado por: Alcalde Municipal

Fecha Aprobación:	___/___/___	Fecha de Actualización:	___/___/___
Pasos	Descripción		Responsable
1	Descargar y llenar el formulario de denuncias de la plataforma de la Municipalidad o solicitarlo.		Contribuyente
2	Presentar la denuncia por los medios establecidos: <ul style="list-style-type: none"> ● Correo Electrónico ● Verbal ● Escrito 		Contribuyente
3	¿Se presentará la denuncia de forma verbal, escrito o por correo? Correo: Paso 4,5,6,7 Escrito: Paso 8 Verbal: Paso 9		Contribuyente
4	Enviar el formulario al correo electrónico denuncias@munialajuelita.go.cr y adjuntar documento aportado como evidencia (videos, fotos, etc.); además deberá adjuntar copia de la cédula en formato PDF o escanearla. Deberá contemplar la siguiente información: <ol style="list-style-type: none"> a) En caso de que No cuente con firma digital, la persona deberá apersonarse a la municipalidad para firmar el documento, ya que es un requisito legal. b) No se recibirá fotos de la cédula, solo en formato PDF o escaneada o entregar la copia de la cédula de manera presencial. c) Las evidencias como videos, fotos u otros, deberán ser 		Contribuyente

	<p>enviadas únicamente al correo de denuncias. No se recibirá evidencia por otro medio que no sea el indicado anteriormente.</p>	
5	<p>Recibir y revisar el formulario y los documentos aportados.</p> <p>¿El documento contiene la información completa?</p> <p>Si: Paso 7</p> <p>No: Paso 6</p>	<p>Asesor Legal</p> <p>Planificador Institucional</p>
6	<p>Indicar al denunciante la omisión de datos o documentos que son necesarios aportar y pasa al paso 4.</p>	<p>Asesor Legal</p> <p>Planificador Institucional</p>
7	<p>Firmar, anotar número consecutivo de trámite y devolver al denunciante para respaldo. Hecho lo anterior se continua con el paso 15.</p>	<p>Asesor Legal</p> <p>Planificador Institucional</p>
8	<p>Entregar el documento al proceso de Asesoría Legal, en ausencia de este, se entrega al proceso planificación.</p> <p>Posteriormente se continua con el paso 11, 13, 14,15,16,17.</p>	<p>Contribuyente</p>
9	<p>Dirigirse al proceso de Asesoría Legal para respectivo registro de la denuncia, en ausencia de este, dirigirse al proceso de planificación.</p>	<p>Contribuyente</p>
10	<p>Redirigir al contribuyente al lugar donde corresponde ir.</p>	<p>Recepcionista</p>
11	<p>Recibir, revisar y solicitar cédula al contribuyente y escanear el documento para registro.</p> <p>El escaneo de la cédula se realizará solo cuando sea modalidad presencial.</p>	<p>Asesor Legal</p> <p>Planificador Institucional</p>
12	<p>Documentar la información en el formulario de Denuncias.</p>	<p>Asesor Legal</p> <p>Planificador Institucional</p>
13	<p>Firmar el formulario y anotar número consecutivo de trámite.</p>	<p>Asesor Legal</p> <p>Planificador Institucional</p>

		Contribuyente Testigo
14	Escanear el formulario para registro y entregar el original al denunciante.	Asesor Legal Planificador Institucional
15	Enviar por correo a la comisión de Control Interno para respectivo análisis.	Asesor Legal Planificador Institucional
16	Analizar la denuncia y dar una resolución final.	Comisión de Control Interno Ética y Valores
17	Proceder a dar respuesta al contribuyente en un plazo máximo de 10 días hábiles. Fin del proceso.	Asesor Legal Planificador Institucional
Firma de Revisión:		Firma de Aprobación:

8.1.4 Diagrama de flujo



8.2 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO: SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

8.2.1 Objetivo

Gestionar y controlar de manera adecuada según el reglamento N° 8220 la regulación de las solicitudes de información realizadas por las contribuyentes ante el Municipio.

8.2.2 Responsables

- ✓ Encargado de Servicios Generales
- ✓ Jefatura del Proceso o Subproceso
- ✓ Recepcionista
- ✓ Contribuyente

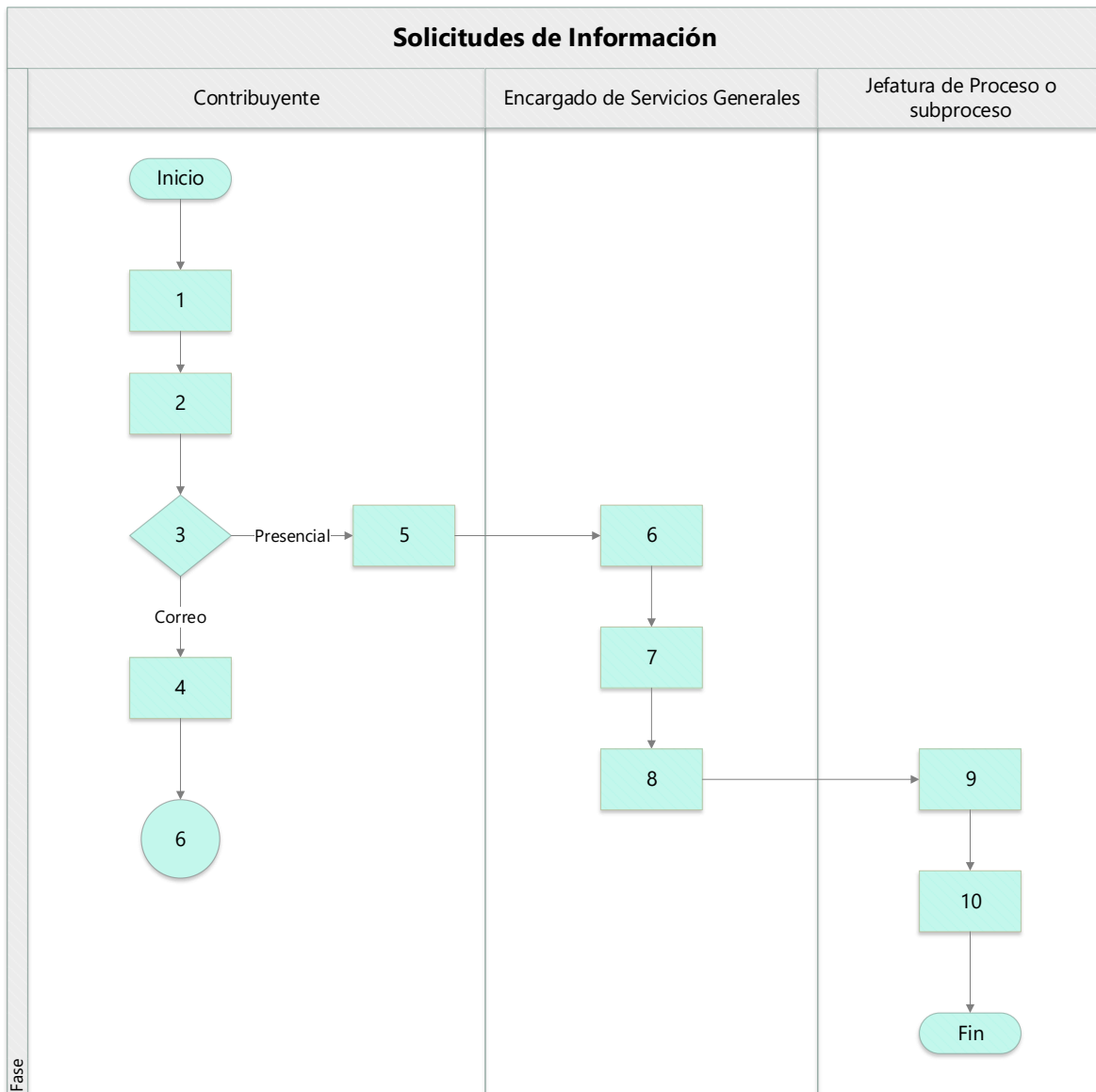
8.2.3 Descripción del Procedimiento

	MUNICIPALIDAD DE ALAJUELITA		Fecha de emisión: 03/11/2022
	Comisión de Simplificación de Trámites		Elaborado por: Ing. Yocelyn Biasetti Obando
	Procedimiento: Solicitudes de Información		Revisado por: Comisión de Simplificación de Trámite
	Código	CST-SI-02	Aprobado por: Alcalde Municipal

Fecha Aprobación:	___/___/___	Fecha de Actualización:	___/___/___
Pasos	Descripción		Responsable
1	Ingresar a la plataforma de la Municipalidad, extraer y llenar el formulario de solicitud de información o solicitar en recepción el formulario de solicitud de información para proceder a llenar.		Contribuyente
2	Determinar el medio por el cual va a realizar la solicitud.		Contribuyente
3	¿Correo Electrónico o Presencial? Presencial: Paso 5 Correo electrónico: Paso 4		Contribuyente
4	Enviar la solicitud al correo electrónico correspondiente (dchavarria@munialajuelita.go.cr), y pasa al paso 6.		Contribuyente
5	Entregar la solicitud al Encargado de Servicios Generales, en ausencia de este, se entrega en recepción.		Contribuyente
6	Analizar el tipo de solicitud de información y dar entrada al documento con un código y número consecutivo.		Encargado de Servicios Generales Recepcionista
7	Anotar en el “Control consecutivo de ingreso de documento” ubicado en carpeta compartida, y escanear el documento en caso de ser entregado presencial.		Encargado de Servicios Generales Recepcionista
8	Remitir por correo al proceso o subproceso correspondiente.		Encargado de Servicios Generales Recepcionista
9	Recibir y confirmar recibido de la solicitud.		Jefatura del Proceso o Subproceso

10	Analizar y dar respuesta al contribuyente en un tiempo máximo de respuesta de 10 días hábiles. Fin del Proceso.	Jefatura del Proceso o Subproceso
Firma de Revisión:		Firma de Aprobación:

8.2.4 Diagrama de Flujo



8.3 DETALLE DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE QUEJAS

8.3.1 Objetivo

Atender las quejas realizadas por la ciudadanía de manera eficiente, con el fin de dar una solución eficaz y pronta al contribuyente de acuerdo al plazo establecido.

8.3.2 Responsables

- ✓ Jefatura de Proceso o Subproceso
- ✓ Encargado de Servicios Generales
- ✓ Recepcionista
- ✓ Contribuyente

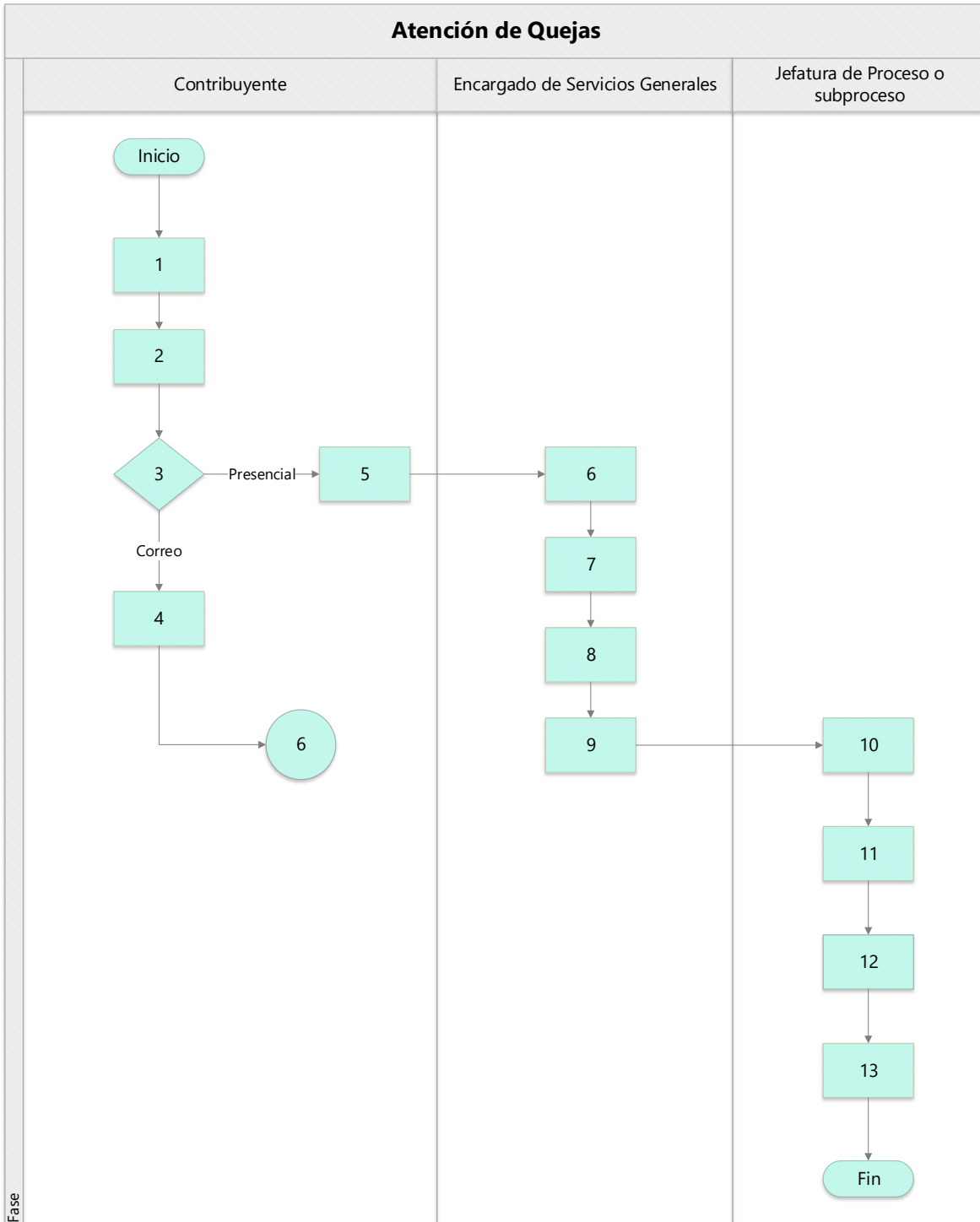
8.3.3 Descripción del Procedimiento

	MUNICIPALIDAD DE ALAJUELITA		Fecha de emisión: 03/11/2022
	Comisión de Simplificación de Trámites		Elaborado por: Ing. Yocelyn Biasetti Obando
	Procedimiento: Atención de Quejas		Revisado por: Comisión de Simplificación de Trámite
	Código	CST-AQ-03	Aprobado por: Alcalde Municipal

Fecha Aprobación:	___/___/___	Fecha de Actualización:	___/___/___
Pasos	Descripción		Responsable
1	Llenar formulario de quejas general, el cual puede ingresar a la plataforma de la municipalidad y descargarlo o solicitarlo en recepción.		Contribuyente
2	Realizar la queja mediante los medios establecidos. • correo electrónico • presencial		Contribuyente
3	¿El trámite se gestiona por correo o presencial? Correo: Paso 4 Presencial: Paso 5		Contribuyente
4	Enviar el formulario al correo electrónico quejas@munialajuelita.go.cr , adjuntar copia de la cédula en formato PDF o escanearla y cualquier otro documento aportado como evidencia (videos, fotos, etc.), posteriormente pasa al paso 6.		Contribuyente
5	Entregar el formulario completado al Encargado de Servicios Generales, en ausencia de este, se entrega en recepción.		Contribuyente
6	Recibir y revisar la queja y documentación adjunta. En caso de ser presencial, se deberá solicitar y escanear la cédula del contribuyente para respectivo registro.		Encargado de Servicios Generales Recepcionista
7	Dar entrada al documento con un código y número consecutivo.		Encargado de Servicios Generales Recepcionista
8	Anotar en el "Control consecutivo de ingreso de documento" ubicado en carpeta compartida, y escanear el documento		Encargado de Servicios Generales

	(formulario) en caso de ser entregado presencial.	Recepcionista
9	Notificar y enviar por correo al proceso o subproceso responsable, el formulario de la queja, la cédula escaneada y evidencia que haya aportado el contribuyente.	Encargado de Servicios Generales Recepcionista
10	Realizar confirmación de recibido de la queja o firmar según sea el caso.	Jefatura del Proceso o subproceso
11	Analizar las quejas y priorizar por tiempo de entrega (Plazo establecido 10 días hábiles para resolución).	Jefatura del Proceso o subproceso
12	Atender y realizar la resolución de la queja.	Jefatura del Proceso o subproceso
13	Notificar al contribuyente. Fin del Proceso.	Jefatura del Proceso o subproceso
Firma de Revisión:		Firma de Aprobación:

8.3.4 Diagrama de Flujo



9. ANEXOS

9.1. Simbología Diagrama de Flujo

	TERMINAL: Indica el inicio y el final del flujo de un proceso
	ACTIVIDAD: Representa la actividad que se lleva a cabo en el proceso
	DOCUMENTO: Documento utilizado en esta etapa para llevar a cabo el proceso
	DECISIÓN: Señala un punto en el flujo donde se produce una bifurcación de tipo "SI" o "NO"
	TRANSPORTE: Se utiliza para definir el movimiento que va a tener un documento y producto en construcción.
	ARCHIVO: Se utiliza para reflejar la acción de archivar un documento o expediente
	INSPECCIÓN: Aplica para aquellas actividades que requieren de una supervisión
	LÍNEA DE FLUJO: Indica el sentido del flujo del proceso
	OPERACIONES COMBINADAS: indican que en una misma actividad hay 2 operaciones

9.2. Formulario de Denuncias

				FORMULARIO DE DENUNCIAS		Nº Documento:	
Datos del Denunciante							
Nombre y Apellido			Identificación		Teléfono		Correo Electrónico
Provincia		Cantón		Distrito		Barrio	Casa
Dirección exacta:							
Datos del Denunciado							
Nombre y Apellido			Departamento		Teléfono		Correo Electrónico
Provincia		Cantón		Distrito		Barrio	Casa
Dirección exacta:							
Descripción de la Denuncia							

Elementos Aportados					
<input type="checkbox"/>	Nota Suscrita	<input type="checkbox"/>	Fotografías	<input type="checkbox"/>	Otros
Nota: En caso de adjuntar videos o fotografías o algún otro documento como evidencia, deberá enviarlo al correo de denuncias (denuncias@municipalajuelita.go.cr).					

Dado en la Ciudad de Alajuelita a las _____ horas del día _____ del mes de _____ del año _____


Denunciante

Funcionario Autorizado

Testigo

SELLO

9.3. Formulario de Solicitud de Información

 <p style="text-align: center;">FORMULARIO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN</p>			
Nº Documento:		Fecha:	
Datos del Interesado			
Nombre y Apellido	Identificación	Teléfono	Correo Electrónico
Provincia	Cantón		Distrito
Dirección exacta:			
Tipo de Información que solicita:			
Motivo de la solicitud de información: (Opcional)			
Información o datos requeridos en la solicitud:			

Lugar o medio para recibir la información:

Solicitante

Encargado de Servicios Generales

9.4. Formulario de Quejas General

	FORMULARIO DE QUEJAS GENERAL		
	Nº Documento:		
Datos Personales			
Nombre y Apellido:		Fecha de Ingreso	
Dirección:			
Cédula:		Teléfono:	
Correo Electrónico:			
Tipo de queja: Marque con una X el tipo de queja que corresponda. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Construcciones <input type="checkbox"/> Problemas de aguas en partes traseras de propiedades <input type="checkbox"/> Negocios sin patentes municipales <input type="checkbox"/> Aseo de vías <input type="checkbox"/> Recolección de basura <input type="checkbox"/> Parques y ornatos <input type="checkbox"/> Reparación de vías públicas y otras <input type="checkbox"/> Otros (Especificar) 		Fecha del Incidente	

Descripción de la queja:					
Dirección exacta de la inspección:					
Observaciones: Anotar datos de la persona acusada en caso de que la queja vaya realizada hacia un vecino o local comercial, deberá anotar nombre y apellidos, domicilio, cédula, teléfono.					
Elementos Aportados					
<input type="checkbox"/>	Videos	<input type="checkbox"/>	Fotografías	<input type="checkbox"/>	Otro
<p>Nota: En caso de adjuntar videos o fotografías o algún otro documento como evidencia, deberá enviarlo al correo de quejas (quejas@munialajuelita.go.cr).</p>					

9.6. Glosario Municipal de Gestiones

Glosario Municipal de Gestiones		
Termino	Concepto	Ejemplo
Trámite	Un trámite es una actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener un beneficio o cumplir con una obligación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Certificaciones de estar al día ➤ Estudio de basura ➤ Pago de impuestos ➤ Certificación de registros ➤ Exoneraciones de bienes inmuebles ➤ Emisión de estados de cuenta ➤ Arreglos de pago ➤ Patentes nuevas, retiros, traspasos ➤ Uso de suelo ➤ Construcciones
Denuncias	Es el proceso mediante el cual se le informan a las autoridades competentes,	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Situaciones o actividades ilegales

	sobre las fechorías cometidas por una persona cualquiera o, bien, dar cuenta de ciertas actividades ilegales.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Denuncia a algún funcionario por prácticas contrarias al marco legal. ➤ Denuncias por agresión ➤ Denuncia por fraude ➤ Negocios sin permisos municipales
Quejas	Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ventas ambulantes ➤ El camión no pasó a recoger la basura ➤ Alcantarillado pluvial taqueado ➤ Calles con huecos ➤ Inexistencia de aceras
Solicitudes de Información	Es la acción mediante el cual una persona solicita algún tipo de información pública de interés, para su conocimiento.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los planes vigentes de la Municipalidad ➤ Los proyectos de la municipalidad ➤ Las Tasas que se cobran por los servicios
Enlace de descarga de formularios	https://www.munialajuelita.go.cr/index.php/mn-centrodescarga/formularios , pestaña general	