

Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento



Imprenta Nacional
Costa Rica



ENERO 2014

351.9
C837L

Costa Rica. [Leyes, etc.]

Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos y su reglamento [recurso electrónico] / comp. Vinicio Piedra Quesada -- 1a. ed. -- San José : Imprenta Nacional, 2013.

1 recurso en línea (56 p.) : pdf ; 636 kb

ISBN 978-9977-58-408-9

1. Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento. 2. Protección al Ciudadano. 3. Costa Rica -- Administración Pública. I. Piedra Quesada, Vinicio. II. Título.

SINABI/UT

13-96

Edición oficial autorizada mediante oficio DM-475, de conformidad con lo dispuesto en el inciso g) del artículo 7° de la Ley N° 6739 del 28 de abril de 1982 (Ley Orgánica del Ministerio de Justicia).

El material para esta edición digital de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, fue obtenido a través de la página Web de la Asamblea Legislativa, en su sección "Consultas al Sistema de Información Legislativa (S.I.L.). El material para esta edición digital del Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo N° 37045-MP-MEIC, fue obtenido del Alcance Digital N° 36 a La Gaceta N° 60 del viernes 23 de marzo del 2012.

La coordinación para la publicación de esta Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento, bajo el sello editorial de la Serie de Publicaciones Oficiales La Gaceta, estuvo al cuidado del señor Vinicio Piedra Quesada, Encargado de la Editorial Digital de la Imprenta Nacional.

Serie de Publicaciones Oficiales La Gaceta
Editorial Digital de la Imprenta Nacional
Teléfono 2296-9570, extensión 301
editorialdigital@imprenta.go.cr
www.imprentanacional.go.cr



Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento

2013

EDITORIAL DIGITAL – IMPRENTA NACIONAL

La Uruca, San José, Costa Rica

ÍNDICE

Ley N° 8220. Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos	7
Decreto N° 37045- MP-MEIC	15
Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos	16
Capítulo I Disposiciones generales	16
Capítulo II Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria	21
Sección I Rectoría del Sistema de Simplificación de Trámites y la Mejora Regulatoria.....	21
Sección II Oficial de Simplificación de Trámites	23
Sección III Oficinas de Información al Ciudadano	24
Sección IV Catálogo Nacional de Trámites	25
Sección V Planes de Mejora Regulatoria	26
Capítulo III Publicidad de los requisitos y trámites administrativos	27
Capítulo IV Plazo de resolución y silencio positivo	30
Capítulo V De la responsabilidad	33
Capítulo VI Trámite de la denuncia	35
Capítulo VII Del procedimiento del análisis costo beneficio	36
Capítulo VIII De los medios electrónicos.....	37
Capítulo IX Disposiciones finales	38
Anexo N° 1	43
Anexo N° 2	44
Anexo N° 3	45
Anexo N° 4	47

N° 8220

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

DECRETA:

PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

Artículo 1°—**Ámbito de aplicación.** La presente Ley es aplicable a toda la Administración Pública, central y descentralizada, incluso instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas. Se exceptúan de su aplicación los trámites y procedimientos en materia de defensa del Estado y seguridad nacional.

Para los efectos de esta Ley, se entenderá por administrado a toda persona física o jurídica que, en el ejercicio de su derecho de petición, información y/o derecho o acceso a la justicia administrativa, se dirija a la Administración Pública.

Artículo 2°—**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 3°—**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, para que pueda exigirse al administrado deberá:

- a) Constar en una ley, un decreto ejecutivo o un reglamento.
- b) Estar publicado en el Diario Oficial La Gaceta junto con el procedimiento a seguir, los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes y estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución. Asimismo, en un diario de circulación nacional deberá publicarse un aviso referido a dicha publicación.

Sin perjuicio de lo anterior, dichos trámites o requisitos podrán ser divulgados en medios electrónicos.

La oficina de información al ciudadano de las instituciones será la encargada de explicarle al usuario los requisitos y el procedimiento para el otorgamiento de solicitudes, permisos, licencias o autorizaciones. En caso de no contar con esa oficina, la institución deberá designar un departamento o una persona para este fin.

(Este artículo 4, fue reformado por el artículo 1, de la Ley N° 8990, de 27 de setiembre de 2011. Publicada en el Alcance Digital N° 72 de La Gaceta N° 189, de 3 de octubre de 2011).

Artículo 5°—**Obligación de informar sobre el trámite.** Todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveerle al administrado 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.

(Este artículo 5, fue reformado por el artículo 1, de la Ley N° 8990, de 27 de setiembre de 2011. Publicada en el Alcance Digital N° 72 de La Gaceta N° 189, de 3 de octubre de 2011).

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 continuará el cómputo del plazo restante previsto para resolver.

(Este artículo 6, fue reformado por el artículo 1, de la Ley N° 8990, de 27 de setiembre de 2011. Publicada en el Alcance Digital N° 72 de La Gaceta N° 189, de 3 de octubre de 2011).

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, se tendrán por aprobadas. Para la aplicación del silencio positivo bastará con que el administrado presente a la Administración una declaración jurada, debidamente autenticada, haciendo constar que ha cumplido con todos los requisitos necesarios para el otorgamiento de los permisos, las licencias o las autorizaciones y que la Administración no resolvió dentro del plazo correspondiente.

Estos requisitos serán únicamente los estipulados expresamente en las leyes, los decretos ejecutivos o los reglamentos, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la presente ley.

La Administración, dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la declaración jurada, deberá emitir un documento donde conste que transcurrió el plazo para la aplicación del silencio positivo y la solicitud no fue resuelta en tiempo. Si la Administración no emite este documento dentro del plazo señalado, se tendrá por aceptada la aplicación del silencio positivo y el administrado podrá continuar con los trámites para obtener el permiso, la licencia o la autorización correspondientes, salvo en los casos en que por disposición constitucional no proceda el silencio positivo.

En el cumplimiento de este procedimiento, la Administración deberá coordinar a lo interno para informar al oficial de simplificación de trámites, de conformidad con los artículos 8 y 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 para demostrar que los requisitos correspondientes no fueron cumplidos.

(Este artículo 7, fue reformado por el artículo 1, de la Ley N° 8990, de 27 de setiembre de 2011. Publicada en el Alcance Digital N° 72 de La Gaceta N° 189, de 3 de octubre de 2011).

Artículo 8°—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 9°—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 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 los siguientes incumplimientos específicos de la presente ley:

- a) No aceptar la presentación única de documentos o exigir más requisitos de los establecidos en la ley, los decretos ejecutivos o los reglamentos, conforme lo establecido en la ley.
- b) No respetar las competencias.
- c) No dar publicidad a los trámites ni sujetarse a la ley.
- d) No informar de forma clara y completa a las personas interesadas sobre el trámite.
- e) No resolver ni calificar las peticiones, gestiones, solicitudes y demás documentos dentro del plazo establecido para cada uno de esos trámites en la Ley General de la Administración Pública o en ley especial.
- f) Incumplir el procedimiento del silencio positivo.
- g) Incumplir el procedimiento de coordinación institucional e interinstitucional.
- h) Irrespetar el trámite ante única instancia administrativa.
- i) Rechazar los documentos expedidos válidamente por otros órganos, entes o instituciones del Estado en el ejercicio de su propia competencia.
- j) No realizar la evaluación costo-beneficio de la regulación, cuando corresponda.
- k) No acatar los criterios realizados por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta ley y los principios de mejora regulatoria. Se excluyen los casos en que el criterio del MEIC no sea vinculante.

En aplicación del inciso i) anterior, 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 General de la Administración Pública, N° 6227, de 2 de mayo de 1978, y sus reformas.

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) Suspensión sin goce de salario o remuneración de cualquier clase o forma de tres a ocho días, ante el primer incumplimiento.
- ii) Suspensión sin goce de salario o remuneración de cualquier clase o forma de ocho días a un mes, ante el segundo incumplimiento.
- iii) Despido sin responsabilidad patronal, para los casos de tres o más incumplimientos.

Para efectos de responsabilidad personal del funcionario público, se aplicará el procedimiento administrativo ordinario dispuesto en la Ley General de la Administración Pública.

Las instituciones 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.

(Este artículo 10, fue reformado por el artículo 1, de la Ley N° 8990, de 27 de setiembre de 2011. Publicada en el Alcance Digital N° 72 de La Gaceta N° 189, de 3 de octubre de 2011).

Artículo 11.—**Rectoría.** El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, será el órgano rector en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria y, como tal, deberá velar por 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 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. 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 programas 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.

(Este artículo 11, fue adicionado por el artículo 2, de la Ley N° 8990, de 27 de setiembre de 2011. Publicada en el Alcance Digital N° 72 de La Gaceta N° 189, de 3 de octubre de 2011).

Artículo 12.—Evaluación costo o beneficio. Las instituciones señaladas en el artículo 1 de la presente ley están obligadas a realizar 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 a 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.

(Este artículo 12, fue adicionado por el artículo 2, de la Ley N° 8990, de 27 de setiembre de 2011. Publicada en el Alcance Digital N° 72 de La Gaceta N° 189, de 3 de octubre de 2011).

Artículo 13.—Criterio del órgano rector. El criterio 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.

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 N° 8220 y su reglamento. El criterio que vierta el órgano rector para estos casos será con carácter de recomendación.

(Este artículo 13, fue adicionado por el artículo 2, de la Ley N° 8990, de 27 de setiembre de 2011. Publicada en el Alcance Digital N° 72 de La Gaceta N° 189, de 3 de octubre de 2011).

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.

(Este artículo 14, fue adicionado por el artículo 2, de la Ley N° 8990, de 27 de setiembre de 2011. Publicada en el Alcance Digital N° 72 de La Gaceta N° 189, de 3 de octubre de 2011).

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.

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.

(Este transitorio, fue adicionado por el artículo 2, de la Ley N° 8990, de 27 de setiembre de 2011. Publicada en el Alcance Digital N° 72 de La Gaceta N° 189, de 3 de octubre de 2011).

Rige a partir de su publicación.

Comuníquese al Poder Ejecutivo

Asamblea Legislativa.—San José, a los diecinueve días del mes de febrero del dos mil dos.

Ovidio Pacheco Salazar
Presidente

Vanessa de Paúl Castro Mora
Primera Secretaria

Everardo Rodríguez Bastos
Segundo Secretario

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los cuatro días del mes de marzo del dos mil dos.

Ejecútese y publíquese

MIGUEL ÁNGEL RODRÍGUEZ ECHEVERRÍA

Ministro de Economía, Industria y Comercio
Danilo Chaverri Soto

Ministro de la Presidencia
Gilberto Barrantes Rodríguez

Actualizada al: 26-10-2011.—Sanción: 04-03-2002.—Publicación: 11-03-2002 La Gaceta N° 49 Alcance N° 22.—Rige: 11-03-2002.—LMRF.—~~✗~~

PODER EJECUTIVO

DECRETOS

Nº 37045- MP-MEIC

Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos

LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA
EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA,
Y LA MINISTRA DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de las facultades conferidas en los incisos 3) y 18) del artículo 140 y el artículo 146 de la Constitución Política del 7 de noviembre de 1949; inciso 2.b) del artículo 28 siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública, Ley Nº 6227 del 2 de mayo de 1978; artículo 5º de la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Ley Nº 6054 del 14 de junio de 1977 y sus reformas, y el inciso c) del artículo 5º del Reglamento a la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Decreto Nº 32475-MEIC del 18 de mayo de 2005, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley Nº 8220 del 4 de marzo de 2002 y los artículos 3º y 4º de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor Nº 7472 del 20 de diciembre de 1994.

Considerando:

I.—Que la simplificación de los trámites administrativos y la mejora regulatoria tienen por objeto racionalizar las tramitaciones que realizan los particulares ante la Administración Pública; mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en la tramitación, reduciendo los gastos operativos.

II.—Que la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley Nº 8220, ordena simplificar los trámites y requisitos establecidos por la Administración Pública frente a los ciudadanos, evitando duplicidades y garantizando en forma expedita el derecho de petición y el libre acceso a los departamentos públicos, contribuyendo de forma innegable en el proceso de reforzamiento del principio de seguridad jurídica del sistema democrático costarricense.

III.—Que la Ley “Modificación de la Ley Nº 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”, Ley Nº 8990 establece importantes reformas a dicha ley, que hacen necesaria una reforma integral al Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Decreto Ejecutivo 32565-MEIC.

IV.—Que los artículos 11 y 13 de la Ley 8220 y su reforma establecen la rectoría en los temas de Simplificación de Trámites al Ministerio de Economía, Industria y Comercio, a través de la Dirección de Mejora Regulatoria. Además se faculta a esa Dirección para emitir criterio vinculante en temas de simplificación de trámites.

V.—Que el artículo 12 de la Ley 8220 y su reforma establece la obligatoriedad de realizar 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. En este sentido, se hace necesario incorporar la Evaluación Costo-Beneficio al reglamento a la Ley 8220 y derogar el decreto ejecutivo 32689-MP-MEIC, Metodología y procedimiento para la evaluación Costo-Beneficio del 9 de agosto del 2005.

VI.—Que el inciso 6) del artículo 20 de la Ley 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor establece la obligación de implementar un Catálogo con todos los trámites de la Administración Pública, el cual será administrado por la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

VII.—Que el artículo 12 de la Ley 8220 y sus reformas establece, para el cumplimiento efectivo de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y sus reformas, la necesidad de reglamentar y dotar a la Ley de una serie de principios que permitan la aplicación uniforme de sus disposiciones. **Por tanto,**

DECRETAN:

Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1º—**Objeto y ámbito de aplicación.** El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar los principios contemplados en la Ley N° 8220 conforme a los cuales los órganos de la Administración Pública se relacionan con el administrado en el ejercicio de su derecho de petición, información o cualquier trámite administrativo que los particulares gestionen para la obtención de un permiso, licencia o autorización.

El presente Reglamento tiene como ámbito de aplicación a toda la Administración Pública, central y descentralizada, incluso instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas. Se exceptúa de su aplicación los trámites y procedimientos en materia de defensa del Estado y seguridad nacional.

Los criterios vinculantes que emita la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), en aplicación de lo dispuesto en la Ley 8220, 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 2°—**Definiciones generales, abreviaturas y acrónimos.** Para efectos de este reglamento, las expresiones o las palabras, empleadas tienen el sentido y los alcances que se mencionan en este artículo:

- a) **Administración Pública:** está constituida por el Estado y los demás entes públicos, cada uno con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado.
- b) **Administración Central:** estará constituida por el Estado, entendido este como el Poder Ejecutivo y sus órganos adscritos.
- c) **Administración Descentralizada:** Está conformada por las entidades pertenecientes a la Administración Pública que tienen competencia en forma definitiva y exclusiva en las materias señaladas por Ley.
- d) **Autorización: es un acto de habilitación:** Mediante este acto el administrado gestiona una petición a la Administración Pública, la cual es discrecional en cuanto a motivo y contenido. En este sentido, la administración realiza una apreciación de la solicitud del particular y la sopesa con el interés general.
- e) **Derecho de petición:** Se define como aquel derecho que garantiza al ciudadano su derecho para dirigirse a un funcionario público o a la Administración Pública, con el fin de solicitar información o realizar gestiones de su interés, así como la garantía de obtener pronta respuesta por parte de la Administración Pública.
- f) **Funcionario público responsable del trámite:** Se entenderá por este al titular del acto administrativo así como aquel funcionario que realice las gestiones necesarias para la tramitación de dicho acto. La Administración Pública deberá determinar la responsabilidad de cada uno de ellos dentro del procedimiento disciplinario.
- g) **Expediente:** Legajo documental de todas las actuaciones sucesivas y cronológicas que se presenten en la tramitación del respectivo procedimiento administrativo.
- h) **Ley 8220:** Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220 y su reforma Ley “Modificación de la Ley N° 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos”, Ley N° 8990.
- i) **Ley 7472:** Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.
- j) **Licencia:** es un acto de habilitación de actos del administrado por razones de orden público. Mediante este acto el administrado gestiona una petición a la Administración la cual, a diferencia de la autorización, tiene el contenido y los motivos reglados. En este acto administrativo la administración realiza una apreciación de todos los elementos de la solicitud del particular y la sopesa con el interés general; de dicho análisis la administración le concede, al particular, derechos.

- k) **MEIC:** Ministerio de Economía, Industria y Comercio
- l) **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.
- m) **Perfil institucional:** es el acceso personalizado que tiene cada institución de la Administración Pública al sistema de registro en el Catálogo Nacional de Trámites, con el cual, puede administrar la información de los trámites de su institución en dicho Catálogo.
- n) **Permiso:** Es un acto que autoriza a una persona, el ejercicio de un derecho, en condiciones determinadas y sin cuyo título no se podría decir, hacer o dejar de hacer una cosa. Con el permiso no se autoriza ni se delega nada sino que se tolera o permite realizar algo determinado y específico a una persona física o jurídica.
- o) **Presunción de Buena fe:** es el principio mediante el cual la administración presume que el acto o hecho jurídico realizado por un administrado es verdadero, lícito y justo.
- p) **Responsabilidad del funcionario:** Es cuando el funcionario público haya actuado con dolo o culpa grave en el desempeño de sus deberes o con ocasión del mismo, aunque sólo haya utilizado los medios y oportunidades que le ofrece el cargo.
- q) **Silencio positivo:** instituto jurídico que permite establecer la existencia de un acto jurídico estimatorio, en razón de la inercia de la misma Administración Pública. El silencio positivo, de acuerdo al artículo 330 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública, se entenderá cuando así se establezca expresamente o cuando se trate de autorizaciones o aprobaciones que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela. También se entenderá positivo el silencio cuando se trate de solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones.
- r) **Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria:** Son los componentes orgánicos y funcionales que ejercen funciones de gestión institucional, seguimiento y sanción por incumplimientos de los procesos de trámites que realizan los ciudadanos ante la Administración Pública.
- s) **Trámite:** Cada una de las diligencias, actuaciones o gestiones consideradas previamente por la Administración Pública, para el curso y resolución de un asunto administrativo o de una solicitud realizada por los particulares ante los órganos y entidades de la Administración Pública.
- t) **Trámite innecesario:** Es aquella diligencia, actuación o gestión que mediante valoración previa de la Administración respectiva se determinó que no es fundamental para concretar el acto administrativo y por lo tanto se puede eliminar.

Artículo 3º—**Principios generales.** Todas las diligencias, actuaciones o gestiones que la Administración imponga a los particulares, se desarrollarán con arreglo a los siguientes principios: Principio de Reglas Claras y Objetivas, de cooperación institucional e interinstitucional, de presunción de buena fe, de transparencia, de economía procesal, de legalidad, de publicidad, de celeridad, de eficiencia y de eficacia de la actividad administrativa.

Artículo 4°—**Proceso de los trámites administrativos.** Los trámites administrativos deben estructurarse de manera tal que sean claros, sencillos, ágiles, racionales y de fácil entendimiento para los particulares, a fin de mejorar las relaciones de estos con la Administración Pública, haciendo eficaz y eficiente su actividad.

Artículo 5°—**Eliminación de requisitos.** Mediante la revisión permanente de los procesos de trámites que ejecuta la Administración Pública, se eliminarán los excesos de documentación y requisitos que no tengan fundamento legal y no cuenten con los respectivos estudios técnicos que los justifiquen. Dichos procesos deberán obedecer a reglas claras y sencillas de fácil cumplimiento por el ciudadano.

Artículo 6°—**Principios de coordinación institucional e interinstitucional.** Cada oficina perteneciente a un órgano de la Administración Pública, deberá coordinar internamente, a fin de evitar que el administrado tenga que acudir a más de una oficina para la solicitud de un trámite o requisito.

Los entes y órganos de la Administración Pública deberán actuar entre sí de manera coordinada, intercambiando la información necesaria para la resolución de los trámites planteados ante sus instancias.

Con el fin de dar cumplimiento a los principios de coordinación institucional e interinstitucional, la Administración deberá crear bases de datos y listados, a los que las oficinas de la misma institución y las demás instituciones puedan tener acceso; debiendo además implementarse convenios a nivel interinstitucionales para estos efectos. En los casos en que la Administración no cuente con bases de datos o formas digitales definidas, se deberán implementar otros medios alternativos, a fin de que otras oficinas o instituciones puedan tener acceso a la información, con la seguridad requerida.

Las entidades u 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 Pública, mensualmente o cuando le sea requerido, los listados o bases de datos donde se consignen las personas físicas o jurídicas morosas.

La asistencia y cooperación requerida sólo podrá negarse cuando el ente al cual se le solicita la información, tenga un impedimento legal expreso para otorgarla. La negativa a prestar la asistencia o cooperación se comunicará motivadamente a la entidad u órgano público solicitante.

La comunicación entre los órganos administrativos se efectuará siempre de forma directa, sin dilaciones innecesarias, por cualquier medio que asegure la constancia de su recepción.

Para tales efectos, el ente u órgano requerido contará con un plazo de 3 días naturales para remitir la información al órgano solicitante, salvo que técnicamente se justifique un plazo mayor para remitir la información, en cuyo caso la extensión del plazo debe estar debidamente motivada y sólo podrá considerarse por un plazo igual al citado. La ampliación del plazo se considera una medida excepcional que no faculta a las entidades u órganos públicos a extender el plazo sin motivación.

La inoperancia del sistema o negativa de la institución de prestar la colaboración requerida, no implica la obligatoriedad del ciudadano de proveer la información.

Artículo 7°—Coordinación interinstitucional, acceso a información. La Administración Pública deberá intercambiar información, de forma selectiva y con estricto apego al criterio de pertinencia, sujetándose a las siguientes condiciones:

- a) Que la información comunicada o cedida sea necesaria para el ejercicio de competencias de la Administración cesionaria.
- b) Que la información hubiese sido suministrada a la Administración cedente para el ejercicio de sus propias competencias.
- c) Que las competencias persigan la misma finalidad o sean complementarias.

En los demás casos, 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.

Artículo 8°—Derechos de los ciudadanos. Los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública, tienen los siguientes derechos:

- a) Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de las gestiones o peticiones.
- b) Identificar al funcionario o funcionarios públicos responsables del trámite de la Administración Pública que tramitan su petición.
- c) Negarse a presentar documentos no exigidos por disposición normativa, o que ya se encuentre en poder de la administración actuante, sea que refieren a un mismo trámite o para otros dentro de la misma entidad. 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 o compartido, delimitando claramente las competencias institucionales cuando éstas no estén definidas en el resto del ordenamiento.
- d) Tener acceso a los requisitos necesarios para la realización del trámite por medios escritos y digitales.

- e) Obtener orientación e información acerca de los requisitos normativos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las actuaciones o gestiones.
- f) Exigir las responsabilidades de la Administración Pública y del funcionario público responsable del trámite, cuando corresponda de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- g) Ejercitar su derecho de petición de forma ágil y sin limitaciones.
- h) Tener respuestas a sus gestiones ante la Administración Pública en el plazo establecido por el ordenamiento jurídico.

CAPÍTULO II

Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria

Artículo 9°—**Del Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.** Para su adecuado funcionamiento, el Sistema de Simplificación de Trámites y de Mejora Regulatoria contará con las siguientes instancias: El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), órgano rector en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria; los órganos y las entidades contemplados en el artículo 1 de la Ley 8220, quienes contarán con un Oficial de Simplificación de Trámites y las Oficinas de Información al Ciudadano. Asimismo, contará con los siguientes instrumentos: el Catálogo Nacional de Trámites y el Plan de Mejora Regulatoria.

SECCIÓN I

Rectoría del Sistema de Simplificación de Trámites y la Mejora Regulatoria

Artículo 10.—**Rectoría del Sistema.** El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, será el órgano rector en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria y, como tal, deberá velar por el cumplimiento de la Ley 8220 y de este reglamento.

Los órganos y las entidades contemplados en el artículo 1 de la Ley 8220 serán también responsables de velar por su cumplimiento y por el seguimiento de los programas de mejora regulatoria que se establezcan.

Artículo 11.—**Criterio vinculante del órgano rector.** El criterio que emita el Ministerio de Economía, Industria y Comercio por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, sobre los trámites existentes cubiertos por la Ley 8220 y de este reglamento, 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.

Quando la Administración descentralizada (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 éstas con los principios y objetivos de la mejora y simplificación de los trámites y a la Ley N° 8220 y su reglamento. El criterio que vierta el órgano rector para estos casos será con carácter de recomendación.

Los criterios que emita la Dirección de Mejora Regulatoria 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. En caso de que se pronuncie en aspectos distintos a los de simplificación, el consultante podrá hacer caso omiso a esos extremos.

Artículo 12.—Control Previo Administración Central. Todas las regulaciones que establezcan o modifiquen trámites, requisitos y procedimientos que el administrado tenga que obtener de la Administración Central, tendrán un control previo de revisión por la Dirección de Leyes y Decretos del Ministerio de la Presidencia y la Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio antes de ser rubricadas por el Presidente de la República.

Para esta revisión las propuestas de decreto deberán ser presentadas junto con un Análisis Costo-Beneficio de la regulación, de conformidad con lo establecido en este decreto, a la Dirección de Leyes y Decretos de la Presidencia de la República, la cual remitirá ambos documentos de forma electrónica a la Dirección de Mejora Regulatoria. Esta última Dirección contará con un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la propuesta, para emitir su criterio.

Artículo 13.—Control Previo Administración Descentralizada. 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 éstas con los principios y objetivos de la mejora y simplificación de los trámites y a la Ley N° 8220 y su reglamento. El criterio que vierta el órgano rector para estos casos será con carácter de recomendación.

Para estos casos la Dirección de Mejora Regulatoria recibirá las consultas por medios físicos o electrónicos y contará con un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción de la propuesta, para emitir su criterio.

SECCIÓN II

Oficial de Simplificación de Trámites

Artículo 14.—**Designación del Oficial de Simplificación de Trámites.** Todos los jefes de la Administración Pública deberán designar un Oficial de Simplificación de Trámites, que actúe como enlace institucional para dirigir y coordinar los esfuerzos de mejora regulatoria y simplificación de trámites a lo interno de cada institución.

En el caso de la Administración Central se deberá designar como Oficial de Simplificación de Trámites al Viceministro de cada Ministerio, en los casos en que haya más de uno, el jefe designará a uno de ellos, tomando en consideración aquel que tenga bajo su responsabilidad las áreas que realizan los trámites. En el caso de la Administración Descentralizada se deberán nombrar al gerente, subgerente o Directores Ejecutivos, según corresponda.

Estos nombramientos se comunicarán al Ministro del MEIC, a efecto de que la Dirección de Mejora Regulatoria de dicho ministerio coordine las acciones encomendadas en este reglamento.

Artículo 15.—**Funciones del Oficial de Simplificación de Trámites.** El Oficial de Simplificación de Trámites tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Coordinar la formulación e implementación del Programa de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites dentro del plan anual presentado por la institución que representa.
- b) Establecer los trámites prioritarios para ser considerados en la formulación del Programa de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites dentro del plan anual.
- c) Velar por el cumplimiento de los planes y programas de mejora regulatoria que se elaboren en sus instituciones.
- d) Velar conjuntamente con el Departamento Legal, Unidad o Dependencia Encargada de su institución, para que:
 - i. La institución realice el Análisis Costo-Beneficio de las regulaciones que vaya a emitir o modificar.
 - ii. Los trámites de la institución cumplan con lo establecido por la Ley N° 8220, su reforma y este Reglamento, y tomar las medidas correctivas y, de ser necesario, se abran los procesos administrativos para los funcionarios que incumplan con lo estipulado en dicha legislación.

- e) Implementar en sus instituciones los criterios o recomendaciones emitidas por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria.
- f) Crear y mantener actualizada una base de datos que contenga todos aquellos trámites que su institución haya resuelto por medio de la figura del silencio positivo. Dicha base de datos será de carácter público.
- g) Poner a disposición del MEIC la información sobre la aplicación de los casos de silencio positivo que le sean presentados a su institución.
- h) Mantener actualizado el Catálogo Nacional de Trámites.
- i) Fungir como canal oficial de comunicación en materia de simplificación de trámite, tanto a lo interno como a lo externo de la institución.
- j) Velar porque la mejora regulatoria y la simplificación de trámites que conlleve el rediseño de procesos y reorganización administrativa, se ejecuten de acuerdo con los lineamientos que para tales efectos emite el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

SECCIÓN III

Oficinas de Información al Ciudadano

Artículo 16.—**Obligatoriedad de la oficina de información al ciudadano.** Todos los órganos y entes que conforman la Administración Pública deberán contar con una oficina encargada de explicarle al usuario los requisitos y el procedimiento para el otorgamiento de solicitudes de permisos, licencias o autorizaciones, de conformidad con el artículo 12 de este reglamento. En primera instancia asumirán esta tarea las Contralorías de Servicios, las Unidades de Plataforma de Servicios, el departamento o persona designados para este fin. En caso de no contar con tales instancias, o por considerarlo conveniente para el ciudadano la institución deberá crear una Oficina de Información al Ciudadano para que asuma estas tareas.

Dicha oficina o unidad, deberá de brindar la información solicitada por el usuario en el formato establecido en el Anexo N° 1 de este reglamento, a efecto de estandarizar la información que se le suministre al ciudadano.

Artículo 17.—**Características de la Oficina de Información al Ciudadano.** La oficina de información al ciudadano es una instancia de la Administración Pública dirigida al ciudadano, en la que se concentran y se permite el despliegue diferenciado y personalizado de los servicios de cada institución. Dicha oficina debe contar con las siguientes características:

- a) Equipo informático que permita el acceso al Catálogo Nacional de Trámites.
- b) Personal capacitado en la atención al ciudadano que brinde información de todos los trámites, requisitos y procedimientos que son ofrecidos y oriente en el uso del Catálogo Nacional de Trámites.
- c) Pueden recaer sus funciones en las Contralorías de Servicios, Unidades de Plataforma de Servicios, o cualquier otra instancia designada para este fin.

Artículo 18.—Obligatoriedad de actualizar y utilizar el Catálogo Nacional de Trámites. Es responsabilidad del Jерarca de la institución, en coordinación con los departamentos legales, las contralorías de servicio o quien asuma las tareas de las oficinas de información al ciudadano y oficiales de simplificación, el mantener actualizado el Catálogo Nacional de Trámites y la información que se brinda al ciudadano.

Es responsabilidad del jerarca de la institución junto con el oficial de simplificación de trámites y el departamento legal respectivo, velar porque las oficinas de información o la instancia que ostenta esa tarea mantengan actualizado la información del Catálogo Nacional de Trámites.

El oficial de simplificación de trámites dará seguimiento al proceso de actualización y notificará a la Dirección de Mejora Regulatoria de los cambios que se generen al Catálogo Nacional de Trámites. Asimismo, deberá velar por la capacitación constante de los funcionarios que estén a cargo de la oficina de información al ciudadano.

SECCIÓN IV

Catálogo Nacional de Trámites

Artículo 19.—Creación del Catálogo Nacional de Trámites. Créase el Catálogo Nacional de Trámites como 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 ciudadanos.

El Catálogo Nacional de Trámites estará ubicado y disponible tanto para la Administración Pública como para el ciudadano, en la página web www.meic.go.cr y www.competitividad.go.cr. Así como en la página web de cada ente u órgano que conforma la Administración Pública.

Artículo 20.—Administración del Catálogo Nacional de Trámites. El MEIC le facilitará a cada ente u órgano de la Administración Pública un perfil institucional, el cual estará bajo entera responsabilidad de éstos. Asimismo, los jерarcas, departamentos legales y los oficiales de simplificación velarán por que la información de su perfil institucional se mantenga actualizado y conforme a los principios establecidos en la Ley 8220 y este reglamento.

Artículo 21.—Implementación del Catálogo Nacional de Trámites. Los entes y órganos de la Administración Pública deberán tener funcionando su perfil institucional del Catálogo Nacional de Trámites a partir de la vigencia del presente reglamento.

SECCIÓN V

Planes de Mejora Regulatoria

Artículo 22.—**Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.** Como parte de un proceso de mejora continua todos los entes y órganos de la Administración Pública, deberán formular anualmente un Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites debidamente priorizado y calendarizado. El insumo fundamental para elaborar dicho Plan, es el Catálogo Nacional de Trámites, en cuya elaboración la Administración Pública deberá realizar una evaluación del inventario de trámites obtenido, a fin de definir cuáles trámites deben ser eliminados o modificados y formular tales ajustes en ese plan.

Asimismo, de ser procedente deberá crearse un programa o subprograma de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, cuya tarea será introducir y priorizar los objetivos de mejora regulatoria que mediante directrices defina la Presidencia de la República como relevantes para el país y de acuerdo con la metas de reducción de costos que defina. Para estos casos deberá procurarse brindar los recursos necesarios para el cumplimiento de las funciones.

Artículo 23.—**Planes Operativos y rendición de cuentas.** El Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites estará ligado con los planes operativos institucionales y las metas presupuestarias anuales. Asimismo, deberán publicarse en la página web de cada institución y estar visibles al público. De igual manera se deberán tener los avances que se alcanzan de tales metas. Lo anterior, sin detrimento de los informes de avance o finales que se tengan que rendir a determinadas instituciones.

Artículo 24.—**Administración descentralizada.** La Administración descentralizada deberá aprobar o someter a aprobación de sus respectivas Juntas o Consejos Directivos, o al órgano jerárquico que las dirija, los programas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Artículo 25.—**Obligaciones de las Direcciones, Coordinaciones o Jefaturas que integran los órganos de la administración Pública.** Las Direcciones, Coordinaciones o Jefaturas que integran los órganos de la administración Pública están obligadas:

- a) Cumplir a cabalidad con el programa de mejora de regulatoria de su institución dentro de los planes operativos institucionales y metas presupuestarias anuales.
- b) Emitir al Oficial de Simplificación de trámites la documentación e información necesaria para el buen desempeño de sus funciones.
- c) Acatar las disposiciones del Oficial de Simplificación de Trámites, referidas a implementar las recomendaciones en materia de mejora regulatoria y simplificación de trámites que emita el MEIC.

CAPÍTULO III

Publicidad de los requisitos y trámites administrativos

Artículo 26.—**Requisitos.** Para el trámite de permisos, licencias, autorizaciones y cualquier otra petición dirigida a la Administración Pública, el interesado únicamente deberá presentar la información, documentos y requisitos normativos, económicos y técnicos previamente señalados en las leyes, decretos ejecutivos, reglamentos de que se trate, siendo que deberán estar debidamente publicados en el Diario Oficial La Gaceta, ya sea en su versión física o bien en su versión digital, y debidamente registrados en el Catálogo Nacional de Trámites, de conformidad con la Sección IV del Capítulo II de este reglamento y el inciso 6) del artículo 20 de la Ley 7472.

Artículo 27.—**Publicidad de los trámites y obligación de información.** De conformidad con las disposiciones visibles en los artículos 4° y 5° de la Ley, los órganos y entidades de la Administración deben ofrecer a los ciudadanos información completa, oportuna y veraz en relación con los trámites que se realicen. Para tales efectos, el oficial de simplificación de trámites en coordinación con las oficinas administrativas, luego de que los trámites hayan sido debidamente publicados en el Diario Oficial, deberán inscribirlos en el Catálogo Nacional de Trámites, y mantenerlos actualizados.

Para facilidad del ciudadano, la Administración pondrá a disposición de éste, en el sitio en que se realiza el trámite, una terminal donde pueda consultar dicho Catálogo o en su defecto tendrá impreso y en un lugar visible, los trámites a regular según el formato establecido.

Artículo 28.—**Presentación de documentos.** Los ciudadanos presentarán la información solicitada por la Administración Pública, en formularios oficiales cuando así los haya, y aportarán únicamente los requisitos que estén debidamente publicados en el Diario Oficial y el Catálogo Nacional de Trámites, según las disposiciones del artículo 26 anterior.

Artículo 29.—**Requerimiento de información.** Por su parte, los órganos y entes de la Administración Pública sujetos a la aplicación del presente reglamento, no podrán exigir a los ciudadanos documentos adicionales a los que se encuentran expresamente señalados en una ley, decreto ejecutivo o un reglamento para un trámite determinado.

El ciudadano deberá presentar una sola vez, la información que requiera la Administración Pública para la resolución de su trámite. La Administración no podrá solicitar que los renueve o presente de nuevo si el hecho generador del documento no ha cambiado, salvo los casos en que, al momento de iniciar el trámite, alguno de los documentos se encuentre vencido y sea necesaria su actualización para la resolución del trámite.

En casos de excepción y cuando las disposiciones normativas así lo establezcan, la entidad u órgano de la Administración Pública tiene la facultad de requerir ampliaciones o aclaraciones adicionales de los documentos ya aportados en la solicitud por el ciudadano. Dicho requerimiento se hará por escrito, de manera motivada y por una única vez.

No obstante lo anterior, tal facultad debe utilizarse restrictivamente, de forma excepcional y cuando el documento adicional sea imprescindible para la resolución del trámite.

Artículo 30.—Prohibición de duplicidad en la documentación. No se exigirá la presentación de copias certificadas o fotocopias de documentos que los órganos de la Administración tengan en su poder, o a los que tenga la posibilidad de acceder, en virtud de los principios de coordinación institucional o interinstitucional que debe imperar entre los órganos de la Administración Pública. Para tal fin, la Administración Pública deberá de proceder conforme al artículo 6 de este Reglamento.

Artículo 31.—Obligación de tramitar las peticiones. En ningún caso las entidades, órganos o funcionarios públicos podrán rechazar ad portas las solicitudes presentadas por los ciudadanos. No obstante, la Administración Pública podrá informar al ciudadano sobre posibles incumplimientos en su solicitud, en el momento de valorar la admisibilidad del trámite conforme a una lista de chequeo de documentos a presentar por el tramitante.

Artículo 32.—Respeto al orden de presentación. La Administración Pública guardará y respetará el orden riguroso de tramitación en los asuntos de la misma naturaleza de conformidad con su fecha de ingreso. La alteración del orden sólo podrá realizarse cuando exista causa debidamente motivada de la cual debe quedar constancia en el expediente.

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.

Artículo 33.—Pérdida de la información. La Administración no podrá alegar atraso en el trámite de un asunto por pérdida o extravío de la información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean, o que haya sido previamente presentada por el ciudadano.

Excepcionalmente, podrá la Administración Pública solicitar al ciudadano la copia del recibido por parte de la Administración Pública de la información extraviada o perdida por ésta, siempre y cuando sea indispensable para la resolución de la gestión del interesado y ésta no se pueda obtener por los canales de comunicación interinstitucional con otros órganos o entidades de la Administración. En todo caso la Administración no podrá trasladar al interesado los gastos que implique la reposición de documentos.

En los casos de pérdida o extravío de la información, la Administración Pública estará en la obligación de entregar al ciudadano un documento que acredite el hecho a fin que este tenga un respaldo para su gestión; asimismo la Administración Pública procederá a iniciar una investigación para sentar las responsabilidades disciplinarias correspondientes contra el o los funcionarios responsables del trámite, lo anterior de conformidad con el artículo 10 de la Ley 8220.

Artículo 34.—Respeto de competencias. La Administración Pública 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 ciudadano, copia certificada de la resolución final de un determinado trámite dada por el ente que emitió el acto y en la que se indique que la misma se encuentra firme.

En los casos en que la Administración Pública solicite requisitos o información que aún se encuentre en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad u órgano administrativo, a lo sumo el ciudadano deberá presentar una certificación de que el trámite está en proceso. Dicha certificación tendrá como único fin poner en conocimiento a la administración actuante de tal situación. Bajo ninguna circunstancia la certificación anterior suple el requisito expresamente exigido por ley, decreto o reglamento.

Para los casos en que concurren varias instituciones de manera simultánea para la resolución de un mismo trámite de permiso, licencia o autorización, de manera que puedan acceder a la misma información, cada una deberá resolver en función de su competencia.

Artículo 35.—Responsabilidad de la tramitación. Los funcionarios públicos responsables del trámite serán responsables directos de su tramitación y adoptarán de oficio, si está dentro de sus competencias, o advertirá al Oficial de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, sobre la necesidad de tomar las medidas necesarias y oportunas con arreglo a la ley y a este reglamento, para resolver los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto de sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar todos los obstáculos en la tramitación. Los funcionarios públicos responsables del trámite responderán por sus actos u omisiones de conformidad con el numeral 10 de la Ley N° 8220.

Artículo 36.—Consultas sobre trámites. Los funcionarios públicos tienen la obligación de atender las consultas telefónicas que formulen los particulares sobre información general acerca de los asuntos de su competencia. Igualmente, existirá obligación de atender las consultas telefónicas que realicen los interesados para conocer el estado de sus tramitaciones, sin entrar en los detalles del proceso o de la resolución final.

En los casos en que la Administración Pública cuente con medios tecnológicos que le permita al ciudadano gestionar consultas en línea, dicha información deberá encontrarse actualizada y disponible al ciudadano.

Artículo 37.—**Notificaciones.** Todas aquellas actuaciones de los órganos y entidades administrativas que sean susceptibles de ser recurridas por el interesado y aquellas que incidan en forma directa en el trámite de su petición de un permiso, licencia o autorización, deberán ser notificadas al administrado.

En esta materia se aplicarán en lo conducente las disposiciones de la Ley de Notificaciones Judiciales, Ley 8687 del 4 de diciembre de 2008.

CAPÍTULO IV

Plazo de resolución y silencio positivo

Artículo 38.—**Verificación de los requisitos.** La Administración Pública debe revisar los documentos aportados por el ciudadano, con el propósito de determinar si la solicitud se presentó en forma completa, o si por el contrario, ésta es omisa y resulta necesario que sea aclarada o completada. Para estos efectos se podrán utilizar listas de chequeo de requisitos para determinar que la solicitud se encuentra completa, según lo establecido en el artículo 27 de este Reglamento.

Artículo 39.—**Cómputo del plazo para resolver.** El plazo de resolución para la Administración Pública comenzará a partir del día siguiente en que se presentó la solicitud. Iniciado este plazo la Administración pública contará con un plazo de 3 días naturales, salvo los casos en que exista disposición normativa se fije otro distinto; a fin de que por escrito y por única vez le prevenga al ciudadano, de conformidad con el artículo 29 de este reglamento, los requisitos que debe completar de acuerdo con los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes debidamente publicados en el Diario Oficial y en el Catálogo Nacional de Trámites. En este caso, la prevención suspende el plazo de resolución de la Administración Pública y otorga al ciudadano un plazo de diez días hábiles; salvo que por ley se fije otro distinto; para su cumplimiento.

La prevención debe ser realizada por la Administración como un todo, válida para los funcionarios, siendo que no 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.

Transcurrido el plazo otorgado al ciudadano se continuará el cómputo del plazo restante previsto para resolver. En los casos en que la Administración Pública no reciba respuesta del ciudadano a la prevención señalada o reciba documentación incompleta, la administración debe proceder conforme al párrafo segundo del artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública.

En los casos en que opere una imposibilidad material debidamente justificada por el ciudadano para cumplir con la prevención, la Administración Pública podrá prorrogar el plazo por un término igual al otorgado, siempre que tal solicitud se realice antes del vencimiento del plazo otorgado.

La Administración Pública tendrá el deber de resolver el trámite siempre dentro del plazo legal señalado.

Artículo 40.—**Falta de plazo legal.** Ante la carencia de un plazo legal para resolver la petición, gestión o solicitud del administrado, se entenderá que la entidad u órgano administrativo deberá resolver atendiendo la naturaleza de la solicitud, es decir, si la solicitud se trata del ejercicio del derecho de petición, o por el contrario del derecho de acceso a la justicia administrativa, conforme a las siguientes reglas:

- a) Cuando la solicitud del administrado es pura y simple y consiste en un mero derecho a ser informado o la obtención de una certificación o constancia, la Administración se encuentra frente al ejercicio del llamado derecho de petición. En este caso, la entidad tiene el plazo de diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa.
- b) En el caso de reclamos administrativos y trámites que deban concluir con un acto final de decisión, es decir, solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones o aprobaciones que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela de la Administración, o bien, por el grado de complejidad de la solicitud planteada, se requiera dictámenes, peritajes, e informes técnicos similares; la oficina administrativa competente resolverá la solicitud en el plazo de un mes, contado a partir del día en que el administrado presentó o completó la solicitud según sea el caso.

Artículo 41.—**Suspensión de plazos.** Los plazos establecidos en las normas legales y reglamentarias, así como el señalado en el inciso b) del artículo anterior, sólo podrán ser suspendidos por fuerza mayor, de oficio o a petición de parte, lo anterior de conformidad con el numeral 259 y 263 de la Ley General Administración Pública. Tal actuación debe estar debidamente motivada por razones de legalidad, conveniencia y oportunidad.

Artículo 42.—**Aplicación del silencio positivo.** En concordancia con lo establecido por el artículo 7 de la Ley 8220 se entenderá por positivo el silencio de la Administración en el caso de permisos, autorizaciones, y licencias.

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 Pública, sin que ésta se haya pronunciado, se tendrán por aprobadas.

Para la aplicación del silencio positivo bastará con que el administrado presente a la oficina encargada del trámite de la Administración Pública una declaración jurada debidamente autenticada, que deberá contener la información y el formato establecido en el Anexo 2 del presente reglamento. En esta se debe hacer constar:

- a) Que cumplió con todos los requisitos necesarios para el otorgamiento del trámite de permiso, licencia o autorización, y
- b) Que la Administración Pública no resolvió dentro del plazo correspondiente.

Los requisitos indicados en el inciso a) serán únicamente los estipulados expresamente en las leyes, los decretos ejecutivos o los reglamentos, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 8220 y el artículo 26 del presente reglamento.

Artículo 43.—**Silencio positivo y sus efectos.** La Administración Pública, dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la declaración jurada, deberá emitir un documento donde conste que transcurrió el plazo para la aplicación del silencio positivo y la solicitud no fue resuelta en tiempo. Si la Administración Pública no emite este documento dentro del plazo señalado, se tendrá por aceptada la aplicación del silencio positivo y el ciudadano podrá continuar con los trámites para obtener el permiso, la licencia o la autorización, correspondientes.

Si el órgano administrativo constata que la solicitud de permiso, licencia o autorización no fue presentada en forma completa y habiéndolo advertido al administrado éste no corrige los defectos, bajo ninguna circunstancia podrá declararse que el plazo transcurrió y que la solicitud fue aprobada por silencio positivo.

Los actos administrativos producidos por silencio positivo se podrán hacer valer ante la Administración Pública. Los mismos producen efectos desde el vencimiento del plazo máximo legal en que debe dictarse y notificarse el acto administrativo expreso, siempre y cuando el interesado cumpla con el procedimiento establecido en el artículo 7º de la Ley 8220 y las disposiciones de este reglamento.

Ninguna institución podrá desconocer o rechazar la aplicación del silencio positivo que opera de pleno derecho.

Cuando sea procedente, la Administración Pública 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 para demostrar que los requisitos correspondientes no fueron cumplidos.

Artículo 44.—**De la obligación de informar al Oficial de Simplificación de Trámites.** En el cumplimiento de este procedimiento, la unidad administrativa o el funcionario responsable del trámite, deberá coordinar a lo interno para informar al Oficial de Simplificación de Trámites, de conformidad con el artículo 11 de la Ley 8220, de los casos en que el administrado solicitó la aplicación del silencio positivo.

Dicho Oficial o el funcionario que él designe deberá generar la información pertinente sobre los casos en que efectivamente operó el silencio positivo, será responsable de que tal información se incluya en la base de datos que se creará para tales efectos y en concordancia con el inciso f) de artículo 15 de este reglamento, a fin de que otras entidades públicas que requieran constatar tal información, puedan verificarla.

Artículo 45.—**Silencio positivo.** Excepciones. Quedan exceptuados de la aplicación del silencio positivo las solicitudes, permisos y autorizaciones que por disposición constitucional o de ley así lo establezcan.

CAPÍTULO V

De la responsabilidad

Artículo 46.—**Responsabilidad de la Administración.** La Administración Pública como los funcionarios públicos encargados del trámite y los superiores jerárquicos, son responsables por el incumplimiento de las disposiciones y principios contenidos en la Ley 8220 y en el presente Reglamento.

La responsabilidad de la Administración Pública se regirá por lo establecido en los artículos 190 y siguientes de la 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.

Artículo 47.—**Responsabilidad disciplinaria del funcionario público responsable del trámite y de los superiores jerárquicos.** Serán consideradas faltas graves imputables al funcionario responsable del trámite y los superiores jerárquicos las siguientes:

- a) No aceptar la presentación única de documentos o exigir más requisitos de los establecidos en la ley, decretos ejecutivos o reglamentos conforme lo establecido en la Ley 8220.
- b) No respetar las competencias
- c) No dar publicidad a los trámites ni sujetarse a la ley.
- d) No informar de forma clara y completa a las personas interesadas sobre el trámite.
- e) No resolver ni calificar aquellas peticiones, gestiones, solicitudes y demás documentos, dentro del plazo establecido para cada uno de esos trámites en la Ley General de la Administración Pública o en ley especial.
- f) Incumplir el procedimiento del silencio positivo.
- g) Incumplir el procedimiento de coordinación institucional e interinstitucional
- h) Irrespetar el trámite ante única instancia administrativa.
- i) Rechazar los documentos expedidos válidamente por otros órganos, entes o instituciones del Estado en el ejercicio de su propia competencia.

En aplicación del inciso i) anterior, 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 éste no sea anulado de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo VI, Título VI, Libro I de la Ley General de la Administración Pública N° 6227 de 2 de mayo de 1978, y sus reformas.

- j) No realizar la evaluación costo-beneficio de la regulación, cuando corresponda.
- k) No acatar los criterios vinculantes realizados por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, a través de la Dirección de Mejora Regulatoria, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 8220 y los principios de mejora regulatoria.

Artículo 48.—**Sanciones.** 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:

- a) Suspensión sin goce de salario o remuneración de cualquier clase o forma de tres a ocho días, ante el primer incumplimiento.
- b) Suspensión sin goce de salario o remuneración de cualquier clase o forma de ocho días a un mes, ante el segundo incumplimiento.
- c) Despido sin responsabilidad patronal, para los casos de tres o más incumplimientos.

Artículo 49.—**Procedimiento interno.** Para efectos de responsabilidad personal del funcionario público, se aplicará el procedimiento administrativo ordinario dispuesto en la Ley General de la Administración Pública.

Las instituciones 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 50.—**Peticiones contrarias a derecho.** No podrá exigirse la responsabilidad de la Administración ni del funcionario público cuando las solicitudes de autorizaciones, licencias o permisos y cualquier petición que el administrado dirija no sean legítimas o sean contrarias al orden público.

Artículo 51.—**Responsabilidad por culpa o dolo.** Será responsable personalmente ante terceros, el servidor público que haya actuado con dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones y en la tramitación de la petición del Administrado.

Artículo 52.—**Distribución interna de responsabilidades.** Cuando el daño haya sido producido por la Administración y el servidor culpable, o por varios servidores culpables, deberán distribuirse las responsabilidades entre ellos, de acuerdo con el grado de participación de cada uno.

CAPÍTULO VI

Trámite de la denuncia

Artículo 53.—**Trámite.** Toda persona física o jurídica podrá interponer denuncias ante los órganos o instituciones correspondientes, respecto a los servicios prestados por la entidad u órgano administrativo y sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados y además existe un incumplimiento de las disposiciones de la Ley y este Reglamento.

Lo dispuesto en este capítulo es sin perjuicio de la queja prevista en el artículo 358 de la Ley General de la Administración Pública.

Artículo 54.—**Interposición.** Las denuncias podrán presentarse de forma escrita o verbal a la persona que se indica en el artículo siguiente. De lo manifestado por el administrado, el funcionario que recibe la denuncia levantará un acta que suscribirá, junto a la presunta persona ofendida y la cual contendrá:

- a) Nombre completo de la persona denunciante, número de cédula de identidad y lugar para atender notificaciones.
- b) Nombre completo del funcionario denunciado y oficina, departamento o lugar de trabajo.
- c) Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados.
- d) Referencia específica o comprobante cuando la denuncia se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante o documentos similares.
- e) Firma de la persona denunciante y de quien recibe la denuncia.

Para tales efectos la persona que denuncia o el funcionario que recibe la denuncia deberán completar el formulario del Anexo 3.

Artículo 55.—**Órgano competente.** La denuncia podrá ser presentada ante la Oficina de Información al Ciudadano o a la instancia interna que haya asumido estas tareas, de la entidad u órgano público, o bien, ante el superior jerárquico, o a quién él expresamente designe, designación que deberá estar visible en el sitio donde se realiza el trámite. En ambos casos, el funcionario que tramita la denuncia debe remitirla en el plazo improrrogable de tres días naturales ante el superior jerárquico o al órgano competente para resolver el acto final, el que a su vez procederá a valorar si hay mérito para ordenar una investigación preliminar y de ser el caso la apertura de un procedimiento y conformar un Órgano Director encargado de verificar la verdad real de los hechos.

Lo anterior no limita el derecho del ciudadano de recurrir a la Defensoría de los Habitantes o a los órganos jurisdiccionales correspondientes, a fin de hacer valer sus derechos.

CAPÍTULO VII

Del procedimiento del análisis costo beneficio

Artículo 56.—**De la metodología.** La metodología para el análisis costo - beneficio, se compone de un formulario con su correspondiente guía de llenado. El formulario se denominará: “Formulario de Análisis Costo - Beneficio” Anexo 4 de este reglamento.

Artículo 57.—**De los casos en que debe llenarse el formulario.** El “Formulario de Análisis Costo - Beneficio” deberá completarse para los siguientes casos:

1. Cuando la propuesta de regulación establezca nuevos trámites, requisitos y procedimientos sobre autorizaciones, licencias o permisos, modifiquen o eliminen trámites existentes.
2. Cuando se eliminen trámites, sólo si en adición a tal eliminación se modifican o se crean nuevos trámites, requisitos y procedimientos sobre autorizaciones, licencias o permisos.

Cuando la propuesta de regulación sea una reforma a un trámite existente, en la cual únicamente: se eliminan documentos y requisitos innecesarios, se establezcan plazos definidos, se reduzcan los plazos de resolución, o se disminuyan los procedimientos, solamente se deberán llenar la sección 1 (Información General) y el apartado 2.2 del formulario

Artículo 58.—**De los casos en que no debe llenarse el formulario.** El “Formulario de Análisis Costo - Beneficio” no se deberá llenar para los casos en que mediante la regulación propuesta únicamente se pretenda derogar o eliminar un trámite completo sin introducir ninguna otra reforma.

Artículo 59.—**De la recepción de la documentación.** Los entes y órganos de la Administración Central, deberán presentar a la Dirección de Leyes y Decretos del Ministerio de la Presidencia el “Formulario de Análisis Costo – Beneficio” de la regulación llenada de acuerdo a las indicaciones, en adición al resto de la documentación que deben aportar para el trámite de firma del Presidente de la República o quien ejerza la Presidencia de la República.

En el caso del resto de las entidades establecidas en el artículo 1 de la Ley 8220 deberán remitir dicho formulario con la propuesta de regulación a la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Artículo 60.—**De los casos en los que no se aporte el formulario.** Los casos en los que no se adjunte el respectivo formulario, la Dirección de Leyes y Decretos del Ministerio de la Presidencia o la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, según sea el caso, prevendrá el aporte del mismo, el cual deberá ser presentado por el interesado dentro del plazo máximo de 3 días hábiles después de haberse notificado la falta u omisión de éste.

En los casos del párrafo segundo del artículo 59, el MEIC podrá solicitar la remisión de dicho costo-beneficio, a fin de corroborar el cumplimiento de esta disposición.

CAPÍTULO VIII

De los medios electrónicos

Artículo 61.—**Expediente electrónico.** La Administración Pública deberá ir gestionando paulatinamente el desarrollo del expediente electrónico. En este caso, deberá crear mecanismos que aseguren la identificación de cada gestión y la integridad del documento que permita visualizar un almacenamiento ordenado cronológicamente con identificación del funcionario o funcionarios responsables, la fecha de ingreso a cada departamento asignado y el estado de trámite actualizado. Además, al administrado se le asignará un código para el acceso al seguimiento del expediente electrónico o su reporte, el cual dará acceso a la bitácora del sistema digital, que permitirá ver la misma información que en el caso del expediente físico y cualquier otra información que la institución quiera poner a disposición del administrado en aras de mayor transparencia.

Artículo 62.—**Disponibilidad de la información.** En los casos en que la Administración Pública cuente con medios tecnológicos que le permitan al ciudadano gestionar consultas en línea, dicha información deberá encontrarse actualizada, y disponible al ciudadano y en el formato establecido en el anexo 1 de este reglamento, a través del sitio web de la respectiva Administración, de modo que se garantice el acceso público, con las salvedades de ley.

Salvo caso fortuito o fuerza mayor, debe garantizarse la disponibilidad de la información las 24 horas del día.

Artículo 63.—**Sistema digital para solicitar la aplicación del silencio positivo.** La Secretaría de Gobierno Digital, pondrá a disposición de los ciudadanos un sistema digital para presentar de forma electrónica a la institución correspondiente, la declaración indicada en los artículos 42 y 43 de este reglamento. Este sistema se diseñará de forma tal que se notifique simultáneamente al Oficial Simplificación de Trámites y a la Dirección de Mejora Regulatoria del MEIC, todos los casos presentados por el ciudadano y a la vez permitirá conformar una base de datos de los casos en que efectivamente operó el silencio positivo.

Artículo 64.—**De la firma digital.** El Sistema de Silencio Positivo solo debe activarse cuando el ciudadano haya tramitado un permiso, una licencia o una autorización y la misma no se le aprobó en el tiempo legal o reglamentariamente establecido. Dicho sistema tendrá un listado clasificado de las instituciones públicas y sus dependencias, ligado al Catálogo Nacional de Trámites. Para que el ciudadano pueda iniciar el procedimiento de declaratoria de silencio positivo en este Sistema, se requiere que cuente con su firma digital, de lo contrario la gestión deberá hacerse personalmente.

Artículo 65.—**De los actores del sistema.** El Oficial de Simplificación de Trámites dará seguimiento al proceso una vez notificado según el artículo 63 anterior, e informará al MEIC en los términos del artículo 15.g) de este Reglamento; el encargado de la dependencia interna responsable del trámite deberá proceder de conformidad con el Capítulo IV de este Reglamento; y el MEIC, como rector del Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria, utilizará dicha información, para mejorar la rectoría a su cargo.

Artículo 66.—**De la responsabilidad de las instituciones que operen dentro del sistema digital.** Las instituciones que operen dentro del sistema digital que se desarrolle, serán responsables de que la información incluida en dicho sistema sea fiel a la normativa que le aplique y esté actualizada. Además serán responsables de indicar cuales trámites son susceptibles a la aplicación del silencio y en que plazo debe aplicarse.

Artículo 67.—**De la denuncia electrónica.** El incumplimiento de la Administración en la gestión del trámite de autorización, licencia o permiso, podrá ser denunciado en los términos del Capítulo VI de este Reglamento. A fin de facilitar esta acción, la Secretaría de Gobierno Digital, asesorará y apoyará a la Administración Pública, en los casos que no se cuente con esa opción, en el desarrollo de sistemas en línea para la presentación de estas denuncias, salvaguardando aspectos tales como los mecanismos de identificación que se aceptarán; la conformación de la denuncia que garantice la secuencia, completitud e inalterabilidad de la información; los sistemas de respaldo garantizando su seguridad, conservación y la confidencialidad y de conformidad con los alcances de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos y su reglamento.

CAPÍTULO IX

Disposiciones finales

Artículo 68.—**Normas Supletorias.** Se aplicará la Ley General de la Administración Pública y las demás normas del derecho positivo, de manera supletoria en los casos de ausencia de norma expresa de la Ley N° 8220, su reforma y este Reglamento.

Artículo 69.—**Reformas.** Refórmese el artículo 8 del Decreto Ejecutivo 36234, Reglamento a la Ley de Promoción y Defensa Efectiva del Consumidor, para que se lea así:

“Artículo 8°—**Silencio positivo.** Toda solicitud de permisos, licencias y autorizaciones presentadas ante la Administración Pública, relacionada con el cumplimiento de trámites y requisitos necesarios para el acceso de bienes al mercado nacional o con regulaciones al comercio, debe ser resuelta por el órgano o ente correspondiente de la Administración Pública conforme al plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico. Dicho plazo se contará a partir de la presentación de la solicitud completa en cuanto al cumplimiento de sus formalidades esenciales, entendidas éstas como aquellas cuyo defecto u omisión sería causa de nulidad absoluta.

Transcurrido el plazo sin que haya recaído resolución expresa, la gestión se entenderá aprobada. Para ejercitar los derechos que corresponda, bastará con que el interesado cumpla con lo establecido en la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220, su reforma y su Reglamento.

Las oficinas públicas no podrán rechazar o desconocer la validez legal del derecho así acreditado. Si la aprobación tácita a que se refiere este artículo implicara vicios de nulidad relativa o absoluta, se deberá proceder conforme a lo dispuesto en la Ley General de la Administración Pública.

Cuando los trámites, los requisitos o las regulaciones sean autorizados mediante silencio administrativo positivo, corresponderá a la CMR, de conformidad con sus facultades conferidas en el párrafo final del artículo 3° de la Ley N° 7472, revisar en forma aleatoria algunos casos, para exigir una explicación sobre las razones que motivaron ese silencio, a los funcionarios responsables de tramitar y resolver dichos casos. De determinarse una falta grave del funcionario, se procederá conforme a lo establecido en la LGAP.”

Artículo 70.—**Derogatorias.** Deróguese el Decreto Ejecutivo 32565-MEIC, Reglamento a la Ley de protección al Ciudadano del Exceso de requisitos y Trámites Administrativos del 28 de abril del 2005, el Decreto ejecutivo 32689-MP-MEIC, Metodología y procedimiento para la evaluación Costo-Beneficio del 9 de agosto del 2005, Decreto Ejecutivo 33678-MP-MEIC, Reglamento sobre los programas de Mejora Regulatoria y Simplificación de trámites dentro de la Administración Pública, del 15 de febrero del 2007 y el Decreto Ejecutivo 35358-MP-MEIC, Reglamento sobre el Catálogo de Trámites y Plataformas de Servicios, del 23 de junio del 2006.

Artículo 71.—**Vigencia.** Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los 22 días del mes de febrero de dos mil doce.

LAURA CHINCHILLA MIRANDA.—Carlos Ricardo Benavides Jiménez, Ministro de la Presidencia.—Mayi Antillón Guerrero, Ministra de Economía, Industria y Comercio.—1 vez.—O. C. N° 13806.—Solicitud N° 31351.—C-1016340.—(D37045-IN2012022813).

ANEXOS

Anexo N° 1

INFORMACIÓN SOBRE EL TRÁMITE:	
Nombre del trámite:	
Institución:	
Dependencia:	
Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios:	
Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite:	
Requisitos	Fundamento Legal
Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta http://www.gaceta.go.cr	
Plazo de resolución:	
Vigencia de la licencia, autorización o permiso:	
Costo del trámite:	
Formulario(s) que se debe(n) presentar:	
Funcionario Contacto:	
Oficina o Sucursal:	
Nombre:	
Email:	
Teléfono:	Fax:
Notas	

Anexo N° 2

Declaración Jurada sobre el cumplimiento de los requisitos de trámites para la Aplicación del Silencio Positivo

Yo _____ en mi carácter de gestionante del trámite de _____, declaro bajo la fe de juramento lo siguiente:

PRIMERO: Que el día ____ de ____ de 20__ gestioné la solicitud de: (permiso, licencia o autorización) denominado: _____, ante la (Dependencia/ Unidad/Región): _____ de la Institución _____; según consta en documento de recibo de mi solicitud.

SEGUNDO: Que la solicitud indicada en el artículo anterior, cumple a cabalidad con todos los requisitos requeridos por el (decreto/ reglamento o ley) N° _____, publicado en La Gaceta N° _____; ya que de conformidad con el artículo 4 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220, son estos los únicos requisitos con los que debo cumplir; siendo los siguientes:

- 1- _____
- 2- _____
- 3- _____
- 4- _____

TERCERO: Que el pasado ____ de ____ de 20__ se cumplió el plazo legal para que la institución resolviera la solicitud antes dicha. En este sentido y en cumplimiento con lo establecido en los artículos 7 de la Ley 8220 y 42 del reglamento a dicha Ley, solicito se proceda conforme, para que se aplique el Silencio Positivo.

CUARTO: Que soy consciente de las consecuencia legales con que se castiga los delitos de falso testimonio y perjurio, en los casos de no decir la verdad, lo anterior de conformidad con las disposiciones del Código Penal vigente.

QUINTO: Señalo lugar para recibir notificaciones el siguiente correo electrónico:

Firma

Cédula N°

Autentica

Anexo N° 3

Denuncia por incumplimiento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220

Yo, (nombre y ambos apellidos), cédula de identidad número _____, presento formal denuncia en contra del funcionario (nombre y apellidos del funcionario), quien labora en (Dependencia/Unidad/Región) _____ de la institución (Nombre de la institución)_____.

La denuncia obedece a que el indicado funcionario, como responsable del trámite de: (permiso, licencia o autorización): (Nombre del Trámite), que presenté, incumplió el artículo 10 de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220, en lo siguiente:

- No aceptar la presentación única de documentos o exigir más requisitos de los establecidos en la ley, decretos ejecutivos o reglamentos conforme lo establecido en la ley.
- No respetar las competencias.
- No dar publicidad a los trámites ni sujetarse a la ley.
- No informar de forma clara y completa a las personas interesadas sobre el trámite.
- No resolver ni calificar aquellas peticiones, gestiones, solicitudes y demás documentos, dentro del plazo establecido para cada uno de esos trámites en la Ley General de la Administración Pública o en ley especial.
- Incumplir el procedimiento del silencio positivo.
- Incumplir el procedimiento de coordinación institucional e interinstitucional.
- Irrespetar el trámite ante única instancia administrativa.
- Rechazar los documentos expedidos válidamente por otros órganos, entes o instituciones del Estado en el ejercicio de su propia competencia.
- No realizar la evaluación costo-beneficio de la regulación, cuando corresponda.
- No acatar los criterios vinculantes realizados por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, a través de la Dirección de Mejora Regulatoria, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta ley y los principios de mejora regulatoria.

Detalles: *(Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos involucrados en la queja –puede agregar/habilitar hojas adicionales)*

Se adjunta comprobante o referencia del servicio efectuado ante el Departamento citado.

Se fija lugar para atender notificaciones en: _____

Firma de la persona denunciante

Firma funcionario que recibe la denuncia

Anexo N° 4

Formulario de Evaluación Costo-Beneficio

Introducción.

El análisis costo-beneficio de la regulación busca medir el impacto económico y administrativo que tiene toda propuesta de regulación, cuando éstas establezcan trámites, requisitos y procedimientos sobre inscripciones, registros u autorizaciones, con el propósito de asegurar que dichas propuestas sean eficientes y que realmente logren el objetivo para el cual se formulen, sin establecer medidas y requisitos innecesarios.

El análisis costo-beneficio de la regulación lo deberán realizar toda la Administración Pública, central y descentralizada, incluso instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas, sólo para aquellas regulaciones que establezcan nuevos trámites o procedimientos, o modifiquen trámites existentes. Asimismo, éste análisis le permite a los entes proponentes realizar una evaluación en relación con el sustento legal de sus propuestas, evitando la generación de regulaciones contradictorias, ambiguas, duplicadas y garantizando que no vayan más allá de lo que les permite la ley.

Para tal efecto, se adjunta el presente “Formulario de Evaluación Costo-Beneficio”, el cual se utilizará para realizar dicha evaluación por parte de las instituciones de la Administración Pública indicadas anteriormente. En caso de que la propuesta establezca sólo una modificación a la regulación, en la cual únicamente se eliminen documentos u otros requisitos innecesarios, siempre y cuando no se introduzca otro tipo de modificación se deberán llenar la sección 1 (Información General) y el inciso 2.2 del siguiente formulario.

Parte I. Información Técnico-Legal.

Instrucciones Generales. Se debe realizar la evaluación de costo-beneficio solamente cuando la propuesta de regulación establezca nuevos trámites, requisitos y procedimientos sobre inscripciones, registros o autorizaciones, o modifiquen o eliminen trámites existentes.

En caso de que la propuesta de regulación sea una reforma a un trámite existente en la cual únicamente: se eliminan documentos y requisitos innecesarios, se establezcan plazos definidos, se reduzcan los plazos de resolución, o se disminuyan los procedimientos, solamente se deberán llenar la sección 1 (Información General) y el inciso 2.2 de este formulario.

Al formulario de evaluación de costo-beneficio, en caso de ser necesario, se le pueden adjuntar hojas adicionales para completar las respuestas.

SECCIÓN 1. INFORMACIÓN GENERAL.

1.1 Ministerios o Instituciones competentes.

Otros ministerios o instituciones que participan en la aplicación de la regulación:

1.2 Título de la regulación propuesta:

1.3 Unidad (es) Técnica (s) responsable (s) de la regulación propuesta:

1.4 Identifique la problemática o situación que el decreto ejecutivo o reglamento pretende resolver.

SECCIÓN 2. ANÁLISIS LEGAL.

2.1 Cite el fundamento legal que brinda la potestad para emitir la regulación propuesta. (Cite Ley, reglamento, o decreto ejecutivo y los artículos, puede usar hojas adicionales).

2.2 Realizó un análisis sobre las otras regulaciones que existen sobre la materia, sea de su propia institución o de otra entidad, a fin de modificar o en su caso derogar las regulaciones que generen duplicidades o contradicciones. (Cite los reglamentos o decretos ejecutivos y los artículos, de la regulación relacionada. Puede usar hojas adicionales).

Si existe otra regulación sobre la misma materia debe haber una reforma expresa de la misma o derogar la que ya no sería aplicable. Esta derogatoria debe ser explícita, no es válido citar frase como: “se deroga toda regulación que se oponga”.

2.3 Enumere y justifique los cambios que se introducen en la regulación, por medio de esta propuesta de decreto. (Puede usar hojas adicionales).

SECCIÓN 4. CÁNONES, TARIFAS O COSTOS DE SERVICIOS PARA EL TRÁMITE

(Si la regulación propuesta establece cánones, tarifas o cobros de servicios debe completar la siguiente tabla):

4.1 Canon, tarifa o costo de servicio. (Concepto y monto)	4.2 Justificación.	4.3 Fundamento legal específico para cada tarifa, canon o cobro. (Ley, reglamento, decreto ejecutivo, detallar los arts.)	4.4 Parámetros técnicos para fijar la tarifa, canon o cobro	4.5 Mecanismo de ajuste de cánones.

Parte II. Información sobre costos y beneficios

SECCIÓN 5.					
COSTOS Y BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PROPUESTA DE REGULACIÓN.					
1 Enumere los grupos o sectores a quienes la propuesta de regulación afectaría los costos. (Pueden ser tanto del sector público como privado)					
5.2 Costos de la propuesta de regulación					
5.2.1 Costos de la Administración					
A. Costos Recurrentes (solo recurso humano):					
1. Costo Funcionarios involucrados en la aprobación del trámite: (estimación mensual)					()
Tipo de puesto funcionario	Salario/mensual	Costo/Hora	Cantidad de funcionarios	Horas por mes dedicadas al trámite	Subtotal
Asistente administrativo		₡0,00			₡
Técnico		₡0,00			₡
Profesional		₡0,00			₡
Otro (especifique)		₡0,00			₡
Costo funcionarios por mes					₡
Número de trámites al mes					
Costo mensual (costo de funcionario por mes X número de trámites al mes)					₡
2. Costo de Funcionarios involucrados en la fiscalización del trámites: (estimación mensual)					()
Tipo de puesto funcionario	Salario/mensual	Costo/Hora	Cantidad de funcionarios	Horas por mes dedicadas al trámite	Subtotal
Asistente administrativo		₡0,00			₡
Técnico		₡0,00			₡
Profesional		₡0,00			₡
Otro (especifique)		₡0,00			₡
Costo funcionarios por mes					₡
Número de trámites al mes					
Costo mensual (costo funcionario por fiscalización X N° fiscalizaciones /mes)					₡

B. Costos No recurrentes:			
1. Costos adicionales de implementación del nuevo trámite: (adquisición de equipo, costos físicos de instalación –si los hubiere–, licencias de software, entre otros) ()			
Descripción costo adicional	Cantidad	Valor unitario (colones)	Subtotal
			₡
			₡
			₡
			₡
Total de Costo de Implementación			₡
2. Otros especifique (capacitación al usuario) ()			
Se refiere a otros Costos Operativos por capacitación al usuario (Transporte, viáticos, papelería, alimentación, talleres, etc.)			
Descripción costo adicional	Cantidad	Valor unitario (colones)	Subtotal
			₡
			₡
			₡
			₡
Total de Costo de Implementación			₡
Subtotal (costos recurrentes):	₡		
Subtotal (costos no recurrentes):	₡		
5.2.2 Costos para los administrados (indicar el valor)		()	
	(A)	(B)	
1. Se crean nuevos trámites. (indique la cantidad en la columna B)			
2. Se imponen requisitos adiciones dentro de la misma institución. (indique la cantidad en la columna B)			
3. Se imponen requisitos previos que se obtienen en otras instituciones. (indique la cantidad en la columna B)			
4. Se establecen o aumentan el pago de cánones, tarifas o cosos de servicios. (Indique el porcentaje de aumento en la columna A)			

5. Se mantiene o aumenta el plazo de resolución de trámite. (En caso de ser afirmativo marque con una "X" en la columna A)					
6. Otros, especifique. (En caso de ser afirmativo marque con una "X" en la columna A)					
Subtotal de trámites o requisitos adicionales al administrado				0	
Beneficios.					
5.3 Identifique los grupos o sectores que se benefician con la regulación propuesta.					
5.4 Beneficios de la propuesta de regulación					
5.4.1 Beneficios de la Administración					
A. Ahorros Recurrentes (solo recurso humano):					
1. Ahorro tiempo Funcionarios involucrados en la aprobación del trámite (estimación mensual):					()
Tipo de funcionario	Salario/mensual	Costo/Hora	Cantidad de funcionarios	Horas por mes dedicadas al trámite	Subtotal
Asistente administrativo		₡0.00			₡
Técnico		₡0.00			₡
Profesional		₡0.00			₡
Otro (especifique)		₡0.00			₡
Ahorro de funcionarios					₡
Número de trámites al mes					
Ahorro mensual (costo funcionario por trámite X número de trámites al mes)					₡

2. Ahorro tiempo Funcionarios involucrados en la fiscalización del trámite (estimación mensual):					()
Tipo de funcionario	Salario/mensual	Costo/Hora	Cantidad de funcionarios	Horas por mes dedicadas al trámite	Subtotal
Asistente administrativo		₡0,00			₡
Técnico		₡0,00			₡
Profesional		₡0,00			₡
Otro (especifique)		₡0,00			₡
Ahorro de funcionarios fiscalización					₡
Número de Fiscalizaciones					
Ahorro mensual (costo funcionario por trámite X número de trámites al mes)					₡
B. Nuevos Ingresos:					
1. Ingresos adicionales de implementación del nuevo trámite:					()
Descripción ingreso				Subtotal	
Total ingresos nuevos				₡	
Subtotal (ahorros recurrentes):		₡			
Subtotal (nuevos ingresos):		₡			
5.4.2 Beneficios para los administrados (indicar en números)					
				(A)	(B)
1. Se eliminan trámites (indique la cantidad en la columna B)					
2. Se eliminan requisitos adicionales dentro de la misma institución (indique la cantidad en la columna B)					
3. Se eliminan requisitos previos que se obtienen en otras instituciones (indique la cantidad en la columna B)					
4. Se eliminan o disminuye el pago de cánones, tarifas o costos de servicios. (Indique el porcentaje de disminución en la columna A)					
5. Se disminuye plazo de resolución de trámite. (En caso de ser afirmativo marque con una "X" en la columna A)					
6. Se brinda mayor seguridad jurídica y se establecen reglas claras. (En caso de ser afirmativo marque con una "X" en la columna A)					

7. Se mejora la protección de objetivos legítimos. Indique cuáles: (En caso de ser afirmativo marque con una “X” en la columna A)		
- Protección de vida o salud humana		
- Protección del ambiente		
- Protección de la seguridad social y/o ciudadana		
- Protección de la vida o salud animal		
- Protección de la sanidad vegetal		
8. Se mejora o fortalece la coordinación entre los departamentos de la institución, o con otras instituciones. (En caso de ser afirmativo marque con una “X” en la columna A)		
9. Otros, especifique. (En caso de ser afirmativo marque con una “X” en la columna A)		
Subtotal de trámites o requisitos al administrado, número		0
5.5 Diferencias:		
Beneficio – costos		₡ 0
Beneficios para el administrado – Costos para el administrado:		0
Este formulario contará con una guía de llenado la cual podrá ser consultada en el sitio web del Ministerio de Economía, Industria y Comercio. Http://www.meic.go.cr		

SECCIÓN 6. RESULTADO DE LA EVALUACIÓN COSTO-BENEFICIO

6.1 Decisión. Yo ____, en calidad de ____, hago constar que con base en la evaluación costo-beneficio y el análisis de la información detallada en la misma, la propuesta de regulación debe promulgarse por cuanto los beneficios que genera son mayores a los costos de aplicarla.

Firma del Ministro (a) o encargado (a) de la regulación: _____

Sello:



Imprenta Nacional
Editorial Digital

www.imprentanacional.go.cr

COSTA RICA