000000

SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
TELEFONO 2238-2127/ FAX 2260-2150
CORREO ELECTRONICO concejo@sanpablo.go.cr

CM-146-16

MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO
COMISIONES MUNICIPALES
MUNICIPALIDAD SAN PABLO
RECIBIDO
Fecha 20/4/2016
Nombre Dous
Secretaria de la Alcaldía
2:54 pm.

14 de abril de 2016

Señora
Aracelly Salas Eduarte, Alcaldesa Municipal
Municipalidad de San Pablo de Heredia
Pte.

Estimada señora:

Para su conocimiento y fines consiguientes me permito remitir acuerdo adoptado por éste Órgano Colegiado el cual versa:

CONCEJO MUNICIPAL DE SAN PABLO DE HEREDIA
SESIÓN ORDINARIA 15-16 CELEBRADA EL DÍA DOCE DE ABRIL DEL 2016 A PARTIR DE LAS DIECIOCHO HORAS CON DIECINUEVE MINUTOS

CONSIDERANDO

Dictamen de **MINORIA** N° CGA-006-2016 de la Comisión de Gobierno y Administración celebrada el día 06 de abril de 2016.

Preside:

- Srta. Lucía Montoya Quesada, Regidora Municipal

Asesores de la Comisión:

- Licda. Pamela Cruz Valerio, Departamento de Recursos Humanos
- Lic. José Lino Rodríguez, Consultor

Ausentes

- Fernando Corrales Barrantes, Regidor Municipal
- Osvaldo Gómez Barquero, Regidor Municipal
- Oscar Hidalgo Mena, Proveedor Municipal
- Luis Diego Sánchez, Representante de la Ciudadanía
- Lic. Luis Álvarez Chaves, Asesor Legal Externo

SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
TELEFONO 2238-2127/ FAX 2260-2150
CORREO ELECTRONICO concejo@sanpablo.go.cr

- Bernardo Porra López, Vicealcalde

Tema:

- Analizar el Manual de Procedimientos del Proceso de Administración Tributaria y el Manual de Procedimientos del Proceso de Control y Desarrollo Urbano.

Marco Jurídico:

- Código Municipal, Ley N°7794 y sus reformas

CONSIDERANDO

1. Oficio CIAM-28-2016, recibido el 17 de febrero de 2016, suscrito por el Lic. Bernardo Porras López, Vicealcalde Municipal, haciendo entrega del Manual de Procedimientos del Proceso de Administración Tributaria y el Manual de Procedimientos del Proceso de Control y Desarrollo Urbano.

2. Acuerdo Municipal CM 72-16 adoptado en la Sesión Ordinaria N° 08-16 celebrada el día 22 de febrero del presente año, donde se remitió el oficio citado a la Comisión de Gobierno y Administración para su respectivo análisis y posterior dictamen.

3. El consultor informó que los manuales se realizaron participativamente con los funcionarios municipales pertinentes, así mismo indicó que la herramienta a utilizar (SITRIMU) tiene la capacidad para implementar dichos manuales.

4. La aprobación de los manuales es indispensable para la correcta implementación de la Plataforma de Servicios Municipales.

5. Minuta N° CGA-08-2016 de la reunión de Comisión de Gobierno y Administración celebrada el día 06 de abril de 2016.

RECOMENDACIONES:

Se le recomienda al Honorable Concejo Municipal:

I. Aprobar el Manual de Procedimientos del Proceso de Administración Tributaria, presentado por la Administración Municipal.
II. Aprobar el Manual de Procedimientos del Proceso de Control y Desarrollo Urbano, presentado por la Administración Municipal.

Firma de los miembros de la Comisión de Gobierno y Administración:

SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
TELEFONO 2238-2127/ FAX 2260-2150
CORREO ELECTRONICO concejo@sanpablo.go.cr

Srta. Lucía Montoya Quesada
Regidora Municipal
UL

ESTE CONCEJO MUNICIPAL ACUERDA

I. Aprobar el Manual de Procedimientos del Proceso de Administración Tributaria, presentado por la Administración, que versa de la siguiente manera:

MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
ALCALDÍA MUNICIPAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

PROCEDIMIENTOS
• Licencia para la comercialización de bebidas con contenido alcohólico
• Licencia comercial
• Traslado de licencia comercial
• Traspaso de licencia comercial
• Renovación de licencia comercial
• Ampliación de licencia comercial
• Retiro de licencia comercial
• Licencia de espectáculos públicos
• Licencia de ruteros
• Declaración de impuesto de licencia comercial
• Declaración de impuesto de bienes inmuebles
• Solicitud de no afectación al impuesto de bienes inmuebles
• Arreglo de pago

PROYECTO DE REINGENIERÍA DE PROCESOS.
EN EL MARCO DEL PROYECTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

IDENTIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE FIRMAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

Nombre y cargo	Firma
Área emisora del Manual	
Lic. Pamela Cruz Valerio Directora Proceso de Recursos Humanos	
Área de aplicación del Manual	
Administración Tributaria	Firma
Dirección Ejecutiva Aracelly Salas Eduarte Alcaldesa Municipalidad de San Pablo	Firma

Tabla de contenido

1 Introducción 1

2 Objetivo del manual 3

3 Catálogo de procedimientos 4

I. LICENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS CON CONTENIDO ALCOHÓLICO 5

1 Propósito del Procedimiento 6

2.1 Leyes 6

2.2 Decretos 6

2.3 Directrices 6

3 Alcance 6

4 Políticas de operación 7

4.1 Normas 7

4.2 Lineamientos 8

5 Métodos de trabajo 11

5.1 Descripción de actividades 11

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento 13

5.3 Documentos de referencia 17

5.4 Registros 17

6 Control de cambios 18

7 Glosario 18

II. LICENCIA COMERCIAL 22

1 Propósito del Procedimiento 23

2 Marco legal 23

2.1 Leyes 23

2.2 *Decretos* 23

2.3 *Directrices* 24

3 Alcance **24**

4 Políticas de operación **25**

2.4 *Normas* 25

2.5 *Lineamientos* 26

4 Métodos de trabajo **29**

4.1 *Descripción de actividades* 29

4.2 *Diagrama de flujo del procedimiento* 31

4.3 *Documentos de referencia* 35

4.4 *Registros* 35

5 Control de cambios **36**

6 Glosario **36**

III. TRASLADO DE LICENCIA COMERCIAL **40**

1 Propósito del Procedimiento **41**

2 Marco legal **41**

2.1 *Leyes* 41

2.2 *Directrices* 42

3 Alcance **42**

4 Políticas de operación **42**

4.1 *Normas* 42

4.2 *Lineamientos* 43

5 Métodos de trabajo **46**

5.1 *Descripción de actividades* 46

5.2 *Diagrama de flujo del procedimiento* 48

5.3 Documentos de referencia *52*

5.4 Registros *52*

6 Control de cambios **53**

7 Glosario **53**

IV. TRASPASO DE LICENCIA COMERCIAL **57**

1 Propósito del Procedimiento **58**

2 Marco legal **58**

2.1 Leyes *58*

3 Alcance **58**

4 Políticas de operación **59**

4.1 Normas *59*

4.2 Lineamientos *60*

5 Métodos de trabajo **63**

5.1 Descripción de actividades *63*

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento *65*

5.3 Documentos de referencia *69*

5.4 Registros *69*

6 Control de cambios **70**

7 Glosario **70**

V. RENOVACIÓN DE LICENCIA COMERCIAL **74**

1 Propósito del Procedimiento **75**

2 Marco legal **75**

2.1 Leyes *75*

2.2 Directrices *76*

3 Alcance **76**

4 Políticas de operación **76**

4.1 Normas *76*

4.2 Lineamientos *77*

5 Métodos de trabajo **80**

5.1 Descripción de actividades *80*

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento *82*

5.3 Documentos de referencia *86*

5.4 Registros *86*

6 Control de cambios **87**

7 Glosario **87**

VI. AMPLIACIÓN DE LICENCIA COMERCIAL **90**

1 Propósito del Procedimiento **91**

2 Marco legal **91**

2.1 Leyes *91*

2.2 Decretos *91*

2.3 Directrices *92*

3 Alcance **92**

4 Políticas de operación **92**

4.1 Normas *92*

4.2 Lineamientos *93*

5 Métodos de trabajo **96**

5.1 Descripción de actividades *96*

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento *98*

5.3 Documentos de referencia *102*

5.4 Registros *102*

6 Control de cambios **103**

7 Glosario **103**

VII. LICENCIA COMERCIAL PARA RUTERO **106**

1 Propósito del Procedimiento **107**

2 Marco legal **107**

2.1 Leyes *107*

3 Alcance **107**

4 Políticas de operación **108**

4.1 Normas *108*

4.2 Lineamientos *108*

5 Métodos de trabajo **111**

5.1 Descripción de actividades *111*

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento *113*

5.3 Documentos de referencia *117*

5.4 Registros *117*

6 Control de cambios **118**

7 Glosario **118**

VIII. LICENCIA COMERCIAL PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS **121**

1 Propósito del Procedimiento **122**

2 Marco legal **122**

2.1 Leyes *122*

3 Alcance **122**

4 Políticas de operación **123**

4.1 Normas *123*

4.2 Lineamientos *124*

5 Métodos de trabajo **127**

5.1 Descripción de actividades *127*

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento *129*

5.3 Documentos de referencia *133*

5.4 Registros *133*

6 Control de cambios **134**

7 Glosario **134**

IX. RETIRO DE LICENCIA COMERCIAL **137**

1 Propósito del Procedimiento **138**

2 Marco legal **138**

2.1 Leyes *138*

3 Alcance **138**

4 Políticas de operación **139**

4.1 Normas *139*

4.2 Lineamientos *139*

5 Métodos de trabajo **141**

5.1 Descripción de actividades *141*

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento *143*

5.3 Documentos de referencia *146*

5.4 Registros *146*

6 Control de cambios **146**

7 Glosario **147**

X. DECLARACIÓN JURADA DEL IMPUESTO DE LICENCIA COMERCIAL 150

1 Propósito del Procedimiento 151

2 Marco legal 151

2.1 Leyes 151

3 Alcance 151

4 Políticas de operación 152

4.1 Normas 152

4.2 Lineamientos 153

5 Métodos de trabajo 154

5.1 Descripción de actividades 154

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento 155

5.3 Documentos de referencia 156

5.4 Registros 156

6 Control de cambios 156

7 Glosario 157

XI. DECLARACIÓN DEL IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES 160

1 Propósito del Procedimiento 161

2 Marco legal 161

2.1 Leyes 161

2.2 Decretos 161

2.3 Directrices del Órgano de normalización técnica del Ministerio de Hacienda 161

3 Alcance 161

4 Políticas de operación 162

4.1 Normas 162

000011

4.2 Lineamientos *162*

5 Métodos de trabajo **164**

5.1 Descripción de actividades *164*

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento *166*

5.3 Documentos de referencia *169*

5.4 Registros *169*

6 Control de cambios **170**

7 Glosario **170**

XII. SOLICITUD DE NO AFECTACIÓN AL IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES **174**

1 Propósito del Procedimiento **175**

2 Marco legal **175**

2.1 Leyes *175*

2.2 Decretos *175*

2.3 Acuerdos *175*

3 Alcance **175**

4 Políticas de operación **176**

4.1 Normas *176*

4.2 Lineamientos *176*

5 Métodos de trabajo **178**

5.1 Descripción de actividades *178*

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento *179*

5.3 Documentos de referencia *181*

5.4 Registros *181*

6 Control de cambios **181**

7 Glosario **182**

XIII. ARREGLO DE PAGO 184

1 Propósito del Procedimiento 185

2 Marco legal 185

2.1 Leyes 185

2.2 Acuerdos 185

3 Alcance 185

4 Políticas de operación 186

4.1 Normas 186

4.2 Lineamientos 186

5 Métodos de trabajo 188

5.1 Descripción de actividades 188

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento 190

5.3 Documentos de referencia 193

5.4 Registros 193

6 Control de cambios 193

7 Glosario 194

8 Anexos 197

8.1 Anexo 1- Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo. 198

8.2 Anexo-2 Lista de requisitos según la actividad comercial 194

8.3 Anexo-3 Formulario de solicitud de servicios a la Municipalidad. 195

8.4 Anexo 4-Formulario de Declaración de impuesto de bienes inmuebles 196

1 INTRODUCCIÓN

Una de las estrategias de cambio organizacional es la de actualizar sus instrumentos administrativos para dar paso a nuevas técnicas aplicadas en el diseño y ejecución de sus procedimientos de trabajo, mediante la sistematización en la elaboración de manuales administrativos, facilitando su actualización y fortaleciendo la homogeneidad en su diseño.

En este sentido, en la Municipalidad de San Pablo, entre muchas otras acciones de cambio, el avance fundamental es haber diseñado un documento congruente con los requerimientos de información para el diseño e implementación de la Plataforma de Servicios, cuyo pilar fundamental es la simplificación de trámites.

La Alcaldía Municipal, emite el presente Manual de Procedimientos para la administración del proceso Administración Tributaria de la Municipalidad de San Pablo de Heredia, como parte del Proyecto de Reingeniería de Procesos que se enmarca en la etapa de interacción del Proyecto de Gobierno Electrónico que esta Alcaldía patrocina desde el año 2014 y que entre todos conforman el compromiso hacia una estrategia que nos acerque a una una organización inteligente.

El presente Manual señala los criterios generales que deberán observar las unidades que intervienen en la ejecución de los procedimientos requeridos por los ciudadanos, ciudadanas, y el sector empresarial, para acceder a una licencia comercial, al retiro de una licencia comercial, a la declaración del impuesto de licencia, a la declaración del impuesto de bienes inmuebles, a la solicitud de no afectación del impuesto de bienes inmuebles y a la solicitud de arreglo de pago en la Municipalidad de San Pablo.

Lo anterior con el propósito de que en la instrumentación de las actividades inherentes a estos, se cumpla y se apegue a las disposiciones y lineamientos emitidos en la materia, y sirva como instrumento de apoyo en el desarrollo de las funciones y actividades encomendadas a los servidores públicos involucrados en su operación y dar a conocer la estructura y funciones con que habrán de atender las acciones que le competen a esta área.

El beneficio clave es que permite establecer instrumentos administrativos que faciliten identificar y aplicar mejores mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal para el mejor desempeño de sus funciones.

El presente Manual está conformado por el Marco Legal en que se fundamentan los procedimientos, Políticas de Operación, Descripción de Actividades y Diagramas de Flujo en los procedimientos mencionados. Asimismo, contiene un apartado de Información adicional, para contar con los elementos de juicio adecuados y requeridos para acompañar la administración del procedimiento con algunos componentes propios de la pertinencia del Manual, como la estrategia para su actualización, y el resguardo de los documentos producidos por el trabajo y finaliza con un glosario que permite clarificar la terminología usada en el presente documento.

A demás se incorpora un catálogo de procedimientos del proceso, el cual permite asignar un código a cada procedimiento y que permitirá agregar o eliminar alguno de ellos si las circunstancias administrativas, jurídicas o de mejoramiento del servicio así lo requieran.

2 OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene el propósito de servir de guía para facilitar a las diferentes instancias administrativas de la Municipalidad, un compendio de información sobre el proceso de Administración Tributaria y sus diferentes procedimientos administrativos que terminan en la prestación de un servicio.

Además busca resumir el establecimiento de las políticas, normas y mecanismos para el desarrollo de las actividades de cada procedimiento que corresponde al área administrativa encargada de cada procedimiento, para estandarizarlos.

En cuanto a la organización se espera que sirva a los propósitos de facilitar el trabajo, a los procesos de inducción y capacitación del personal, optimizando su funcionamiento e incrementando la eficacia y eficiencia, así como servir de instrumento para acompañar los proceso de control interno.

En cuanto a la prestación de servicios se espera que sirva a los propósitos de facilitar la información sustantiva sobre la ejecución de procesos sustantivos de la Municipalidad, a la simplificación de trámites y a la transparencia de la gestión institucional.

3 CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA	
PROCEDIMIENTO	**CÓDIGO**
1-Licencia para la comercialización de bebidas con contenido alcohólico	AT-LC-01
2-Licencia comercial	AT-LC-02
3-Traslado de licencia comercial	AT-LC-03
4-Traspaso de licencia comercial	AT-LC-04
5-Renovación de licencia comercial	AT-LC-05
6-Aplicación de licencia comercial	AT-LC-06
7-Licencia de espectáculos públicos	AT-LC-07
8-Licencia para ruteros	AT-LC-08
9-Retiro de licencia comercial	AT-RLC-09
10-Declaración de impuesto de licencia comercial	AT-DIL-10
11- Declaración del impuesto de bienes inmuebles	AT-DIBI-11
12- Solicitud de no afectación del impuesto de bienes inmuebles	AT-NAIB-12
13- Arreglo de pago	AT-APA-13

I. LICENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS CON CONTENIDO ALCOHÓLICO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-LC-01
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	5 a 16
PROCEDIMIENTO					
LICENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS CON CONTENIDO ALCOHÓLICO					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde el estudio y resolución de la solicitud de la licencia para la comercialización de bebidas alcohólicas, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

La licencia para la comercialización de bebidas con contenido alcohólico se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley 9047- Ley de Regulación y Comercialización de bebidas con contenido alcohólico.
3. Ley 8383, Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares.
4. Ley de Regulación de horarios de funcionamiento en expendios de bebidas alcohólicas. Ley 7663-1997.

2.2 Decretos

5. Reglamento sobre el horario y permanencia de menores en expendios de licores. Decreto-N°26084-MP
6. Reglamento a la Ley nº 9047, ley para la regulación y comercialización de bebidas con contenido Alcohólico de la municipalidad de San Pablo de Heredia.

2.3 Directrices

7. Directriz. Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo. ***Anexo 1.***

3 ALCANCE

A nivel interno el manual es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria
3. Proceso de patentes.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar los procesos de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en una licencia para la comercialización de bebidas alcohólicas.
2. Las personas jurídicas interesadas en una licencia para la comercialización de bebidas alcohólicas.
3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que pueden acceder a la información sobre todo el proceso de patentes y los procedimientos que lo conforman.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de licencia.

Para el estudio de toda solicitud de licencia de comercialización de bebidas con contenido alcohólico se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Cuando se trate de sociedades, se debe aportar la respectiva certificación de la personería jurídica.
3. Aportar fotocopia de la cedula de identidad del propietario registral del inmueble donde se pretende desarrollar la actividad comercial. Cuando se

trate de sociedades se debe presentar la respectiva certificación de personería jurídica.

4. Registrar una dirección para notificaciones.
5. Certificado de uso de suelo del tipo A, o del tipo B.
6. Cuando el certificado de uso de suelo es de tipo B, deberá acompañar la solicitud con un documento del Departamento de Ingeniería de la Municipalidad haciendo constar que las condiciones fueron cumplidas.
7. Aportar copia del permiso sanitario de funcionamiento del Ministerio de Salud.
8. Aportar constancia de la Caja Costarricense del Seguro Social.
9. Aportar documento de póliza de riesgos del trabajo, del Instituto Nacional de Seguros o en su defecto la exoneración respectiva.
10. Aportar documento del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, mediante el cual se hará constar que la persona jurídica o física solicitante de la licencia se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con el FODESAF.
11. Copia del contrato de arrendamiento (cuando corresponda), o documento de autorización de uso del inmueble por parte del propietario registral.
12. Estar al día en el pago de impuestos municipales. Valida también para el propietario del inmueble donde se pretende desarrollar la actividad comercial.
13. Certificación literal o registral

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de licencia, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad,

como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales

3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de Patentes los expedientes completos y debidamente conformados.
6. Sera responsabilidad del proceso de patentes, el estudio y resolución de las solicitudes de licencia comercial, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
7. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.
8. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
9. Previo a iniciar con el trámite de una solicitud de licencia deberá procederse con la gestión para el certificado de uso de suelo.
10. El proceso de patentes, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.
11. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.

12. Los documentos generados por el proceso de patentes, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.

13. La Municipalidad mantendrá un archivo histórico de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que ya no tienen pendiente ninguna obligación de impuestos municipales con la institución.

14. La Municipalidad mantendrá un archivo pasivo de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que aún mantienen alguna obligación pendiente con la institución.

15. Una política general que la Municipalidad tendrá como marco orientador en el proceso de patentes será, velar por el interés superior al menor considerando el respeto a sus derechos a un ambiente físico y mental sano de conformidad con la Constitución Política, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás fuentes normativas del derecho de la niñez y la adolescencia.

16. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

000023

5 MÉTODOS DE TRABAJO

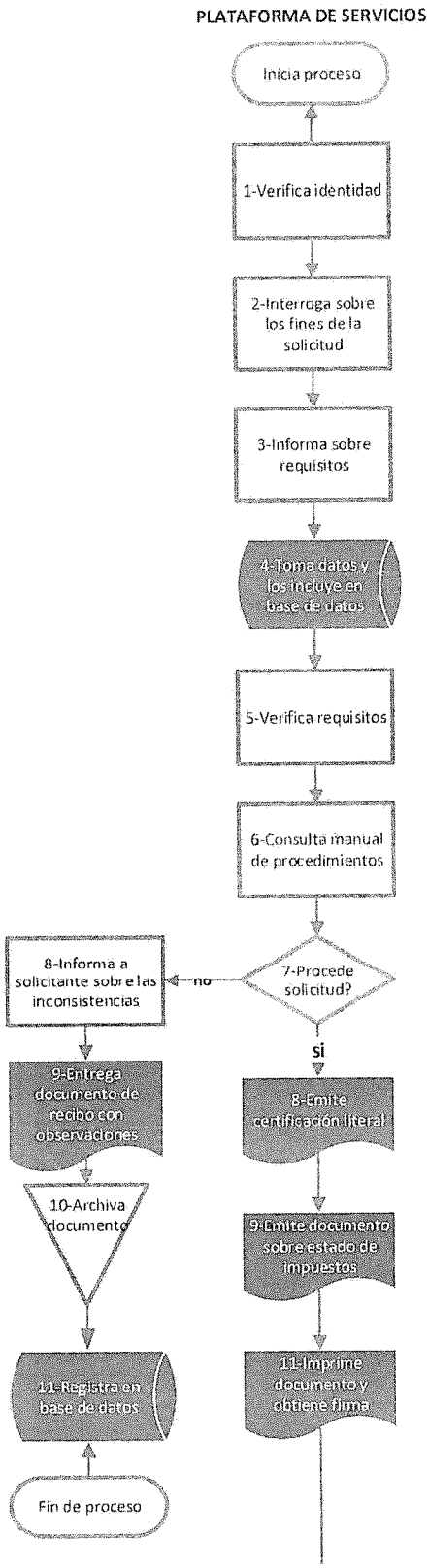
5.1 Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO: LICENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS CON CONTENIDO ALCOHÓLICO		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la licencia 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de requisitos para la solicitud de la licencia. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11*** 1-10 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-11 Emite certificación literal del dueño del derecho 1-12 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-13 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita licencia o persona autorizada 1-14 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-15 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-16 Confecciona una carpeta con expediente. 1-17 Folia la documentación y la agrega al expediente.	

	1-18 Traslada expediente físico completo a proceso de patentes 1-19 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de patentes
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución 3-3 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 3-4 Registra en base de datos	
4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-2 Emite certificado de licencia 5-3 Realiza facturación 5-4 Firma resolución y certificado 5-5 Traslada resolución, certificado y factura a Plataforma de servicios 5-6 Registra en base de datos	Proceso de patentes
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución, certificado y factura enviado por Proceso de patentes 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-4 Verifica que solicitante cancele el impuesto tasado y timbres de ley 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

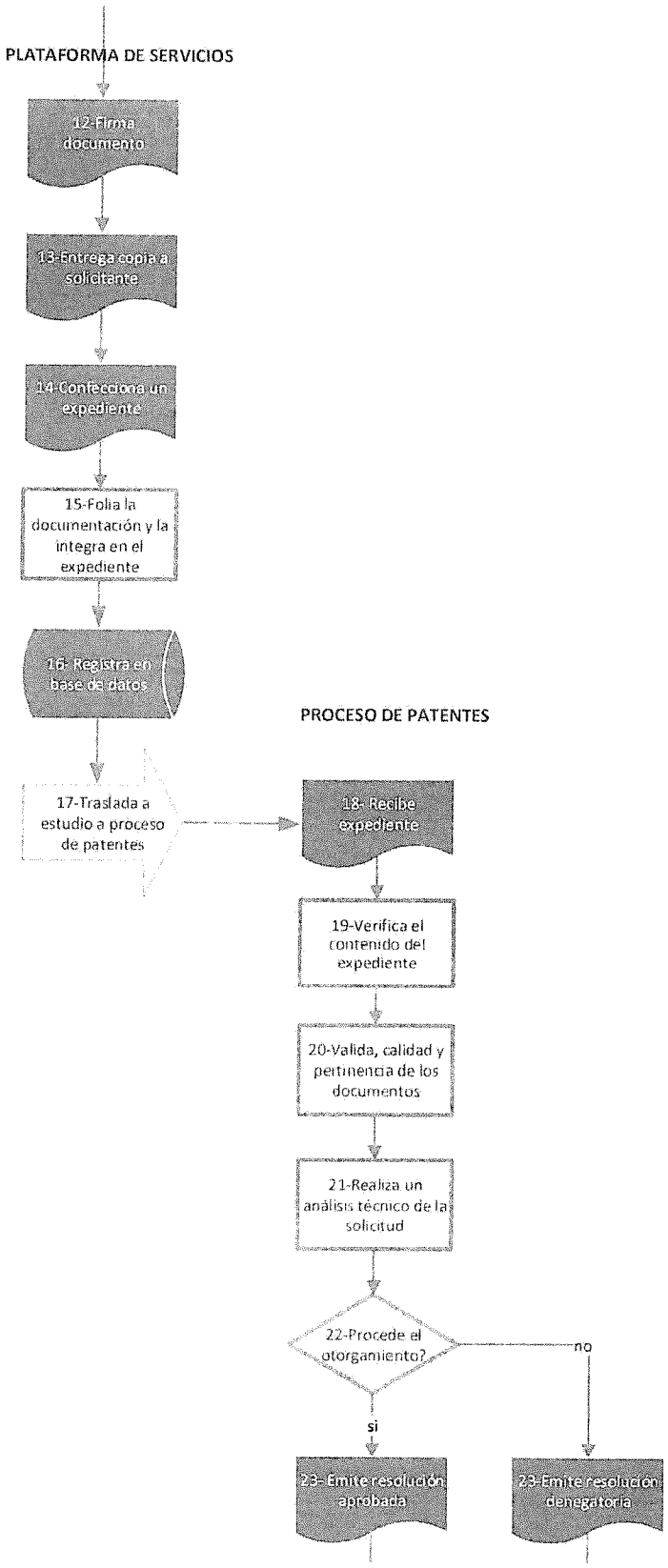
000024

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento

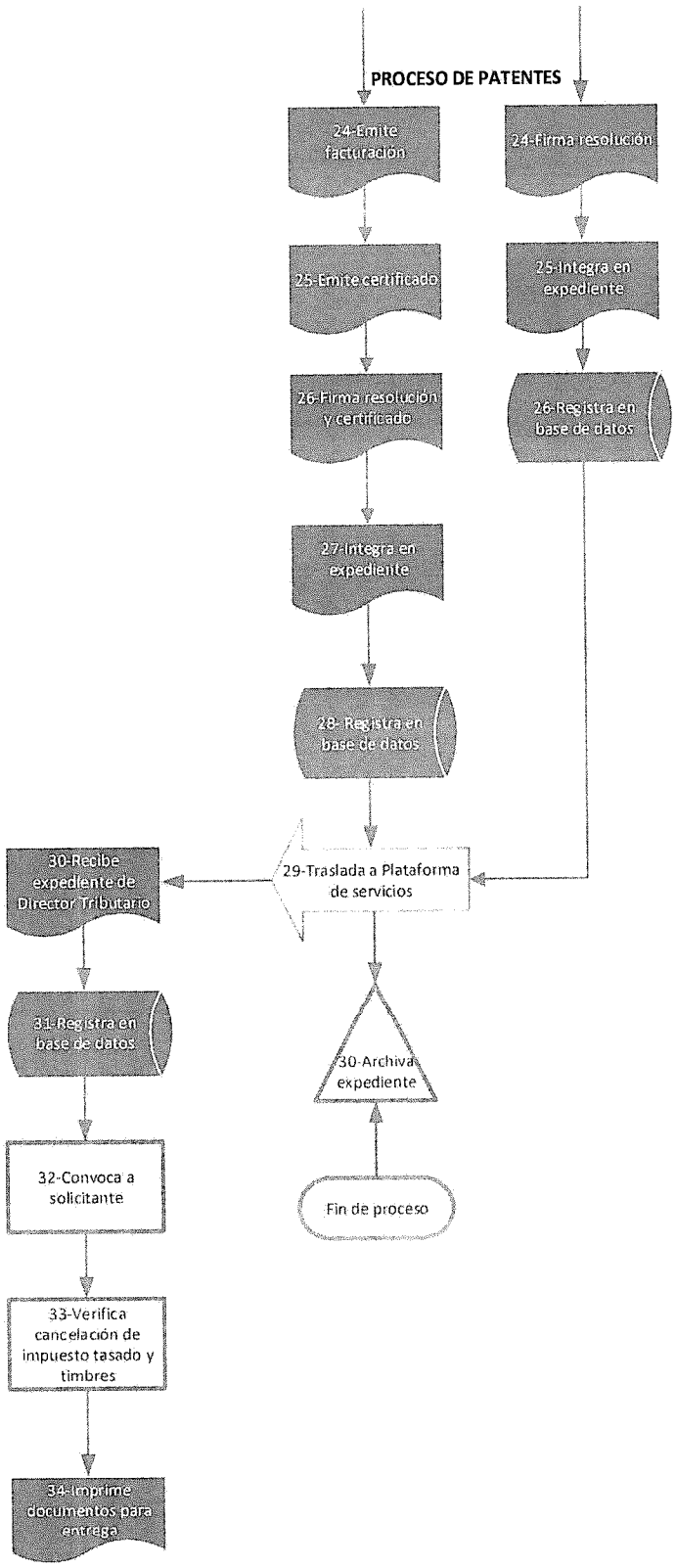


MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
ALCALDÍA MUNICIPAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
PROCEDIMIENTO: LICENCIA PARA LA COMERCIALIZACIÓN DE BEBIDAS CON CONTENIDO ALCOHÓLICO
CÓDIGO AT-LC-01

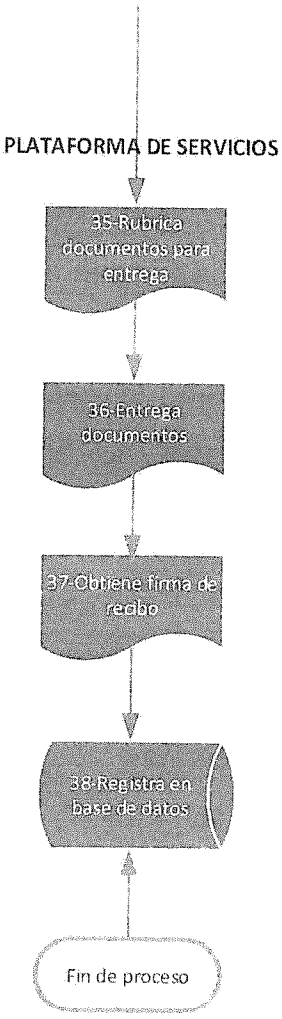
Continuación



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de patentes	5 años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de patentes	5 años
Certificado de funcionamiento	Proceso de patentes	5 años
Documento de recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 años
Respuesta a los recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 años
Documentos de notificaciones	Proceso de patentes	5 años

Indicaciones:

1-Se anotara el nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3- Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			Fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.

2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.

3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.

4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Certificación literal o registral:** Documento del Registro Nacional mediante el cual se puede certificar las características, propietario, gravámenes y anotaciones de una finca o un bien inmueble.
- **Certificado de uso de suelo del tipo A**. Corresponde el certificado de uso de suelo que se emite en calidad de conforme, en cuyo caso no se somete a ningún condicionamiento.
- **Certificado de uso de suelo del tipo B:** Corresponde a certificado de uso de suelo que se emite con ciertas condiciones, las cuales deberán materializarse en todos sus extremos, previo a desarrollar la actividad comercial planeada.
- **Certificado de uso de suelo del tipo C:** Corresponde al certificado de uso de suelo no conforme con la actividad a desarrollar en el sitio.
- **Constancia de la CCSS:** Corresponde a un documento extendido por la Caja Costarricense del Seguro Social de estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda y estar al día en el pago de las obligaciones con esta institución.
- **Documento del INS:** Este documento es extendido por el Instituto Nacional de Seguros mediante el cual se debe demostrar la existencia del Seguro de Riesgos del Trabajo para la actividad específica que se desea desarrollar o en su defecto la exoneración de este. Esta disposición se aplica al trámite de licencia comercial, permisos de construcción u otras actividades de la jurisdicción municipal.
- **Documento de FODESAF**. Corresponde a una documento mediante el cual se hace constar que la persona jurídica o física solicitante, se encuentra al día en el pago de sus obligaciones con el FODESAF".

- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.
- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Licencia:** acto administrativo cuyo otorgamiento, previo cumplimiento de requisitos y pago de ese derecho, autoriza la Municipalidad.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Patente:** impuesto que percibe la municipalidad por concepto del expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Patentado:** persona física o jurídica que explota una licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.
- **Salario base:** para los efectos de esta ley es el establecido en el artículo 2 de la Ley N.° 7337, de 5 de mayo de 1993, y sus reformas.

II. LICENCIA COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-LC-02
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	17 a 32
PROCEDIMIENTO					
LICENCIA COMERCIAL					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud de la licencia comercial, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

La licencia comercial se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley 7925, del 12 de octubre de 1999. Impuestos Municipales de San Pablo de Heredia.
3. Ley de Regulación de horarios de funcionamiento en expendios de bebidas alcohólicas. Ley 7663-1997.
4. Ley 7440. Ley General de espectáculos públicos
5. Ley 7540. Ley de armas y explosivos
6. Ley 8495. Ley General del servicio Nacional de Salud Animal.
7. Ley 8939. Ley de protección a la Niñez y la Adolescencia, frente al contenido nocivo de Internet otros medios electrónicos
8. Ley 6683. Ley sobre derechos de autor y derechos conexos.

2.2 Decretos

1. Reglamento sobre el horario y permanencia de menores en expendios de licores. Decreto-N°26084-MP

2. Reglamento para licencias municipales de la Municipalidad de San Pablo Heredia.
3. Decreto-N°26084-MP-Reglamento sobre el horario y permanencia de menores en expendios de licores.
4. Decreto 37985. SP. Reglamento a la ley de armas y explosivos
5. Decreto 24611. J. Reglamento a la ley de derechos de autor y derechos conexos
6. Decreto 26397. Reglamento a la ley general de espectáculos públicos, materiales, audiovisuales e impresos

2.3 Directrices

1. Directriz Nº 5 Sobre lineamientos para extender el certificado de uso de suelo. ***Anexo 1***

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria
3. Proceso de patentes.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar los procesos de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en una licencia comercial
2. Las personas jurídicas interesadas en una licencia comercial
3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que

pueden acceder a la información sobre todo el proceso de patentes y los procedimientos que lo conforman

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

2.4 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de licencia.

Para el estudio de toda solicitud de licencia comercial, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. Certificado de uso de suelo del tipo A, o del tipo B.
4. Cuando el certificado de uso de suelo es de tipo B, deberá acompañar la solicitud con un documento del Departamento de Ingeniería de la Municipalidad haciendo constar que las condiciones fueron cumplidas.
5. Aportar copia del permiso sanitario de funcionamiento extendido por el Ministerio de Salud.
6. Aportar constancia de la Caja Costarricense del Seguro Social.
7. Aportar documento de póliza de riesgos del trabajo, del Instituto Nacional de Seguros o en su defecto la exoneración respectiva.
8. Copia del contrato de arrendamiento (cuando corresponda), o documento de autorización de uso del inmueble por parte del propietario registral.
9. Estar al día en el pago de impuestos municipales. Valida también para el propietario del inmueble donde se pretende desarrollar la actividad comercial.
10. Certificación literal o registral

11. A estos requisitos se deben incorporar aquellos que específicamente regulen la naturaleza de la actividad comercial que se pretende desarrollar. ***Anexo 2***

2.5 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de licencia, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales
3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. Sera responsabilidad del proceso de patentes, el estudio y resolución de las solicitudes de licencia comercial, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
6. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.
7. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
8. Previo a iniciar con el trámite de una solicitud de licencia deberá procederse con la gestión para el certificado de uso de suelo.

9. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de Catastro los expedientes completos y debidamente conformados.

10. El proceso de patentes, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.

11. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.

12. Los documentos generados por la unidad encargada del proceso de patentes, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.

13. Una política general que la Municipalidad tendrá como marco orientador en el proceso de patentes será, velar por el interés superior al menor considerando el respeto a sus derechos a un ambiente físico y mental sano de conformidad con la Constitución Política, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás fuentes normativas del derecho de la niñez y la adolescencia.

14. La Municipalidad mantendrá un archivo histórico de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que ya no tienen pendiente ninguna obligación de impuestos municipales con la institución.

15. La Municipalidad mantendrá un archivo pasivo de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que aún mantienen alguna obligación pendiente con la institución.

16. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

000041

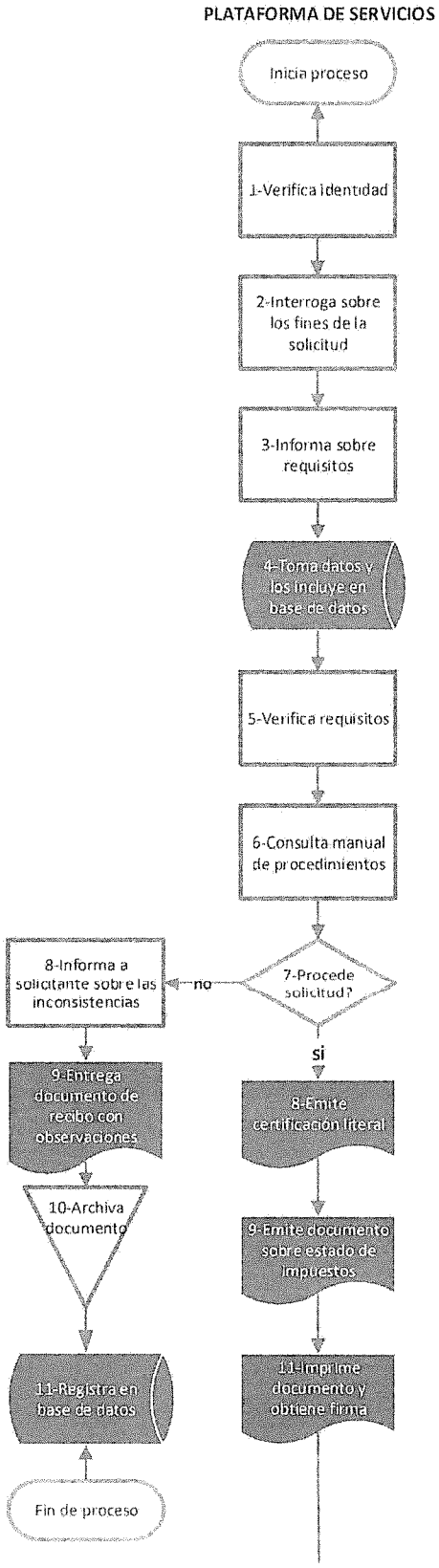
4 MÉTODOS DE TRABAJO

4.1 Descripción de actividades

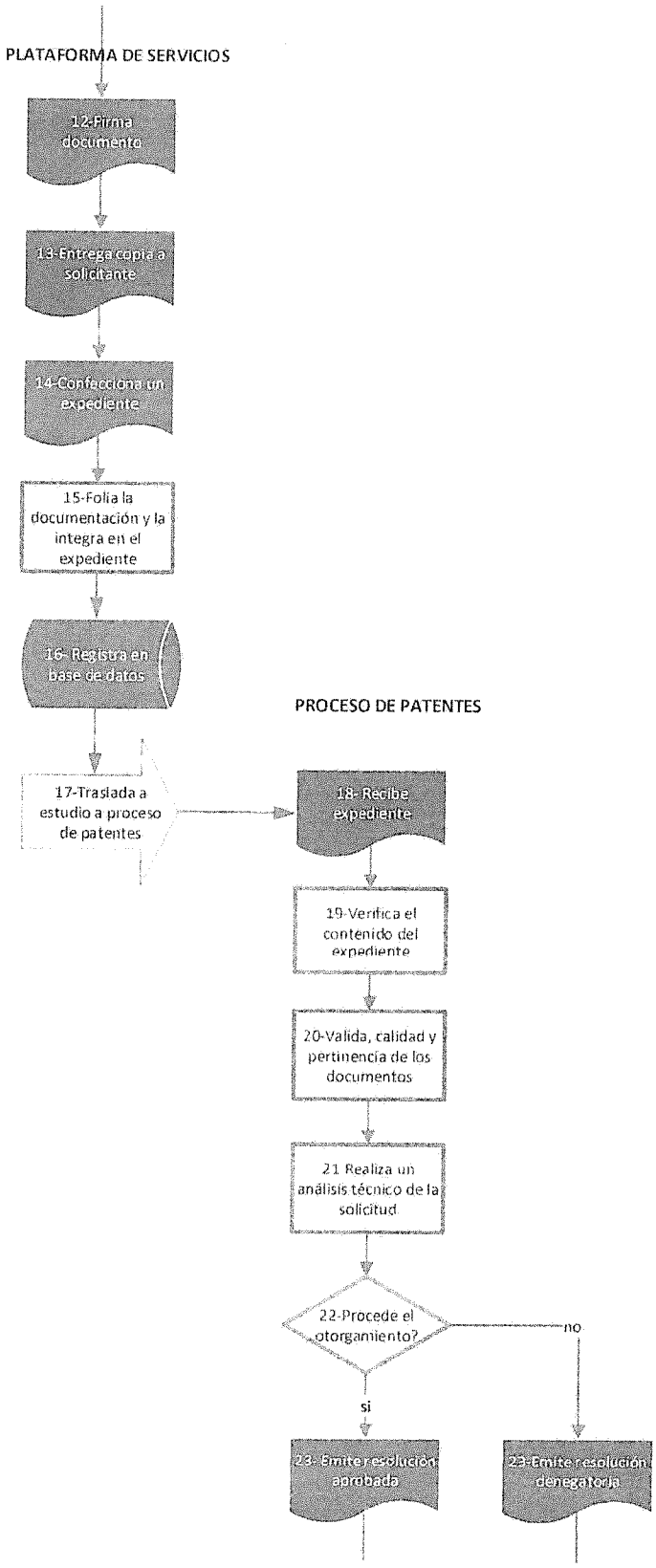
PROCEDIMIENTO: LICENCIA COMERCIAL		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la licencia 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud de la licencia. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 2-7*** 1-10 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-11 Emite certificación literal del dueño del derecho 1-12 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-13 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita licencia o persona autorizada 1-14 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite.	

	1-15 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-16 Confecciona una carpeta con expediente. 1-17 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-18 Traslada expediente físico completo a proceso de patentes 1-19 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de patentes
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución 3-3 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 3-4 Registra en base de datos	
4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-2 Emite certificado de licencia 5-3 Realiza facturación 5-4 Firma resolución y certificado 5-5 Traslada resolución, certificado y factura a Plataforma de servicios 5-6 Registra en base de datos	Proceso de patentes
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución, certificado y factura enviado por Proceso de patentes 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-4 Verifica que solicitante cancele el impuesto tasado y timbres de ley 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

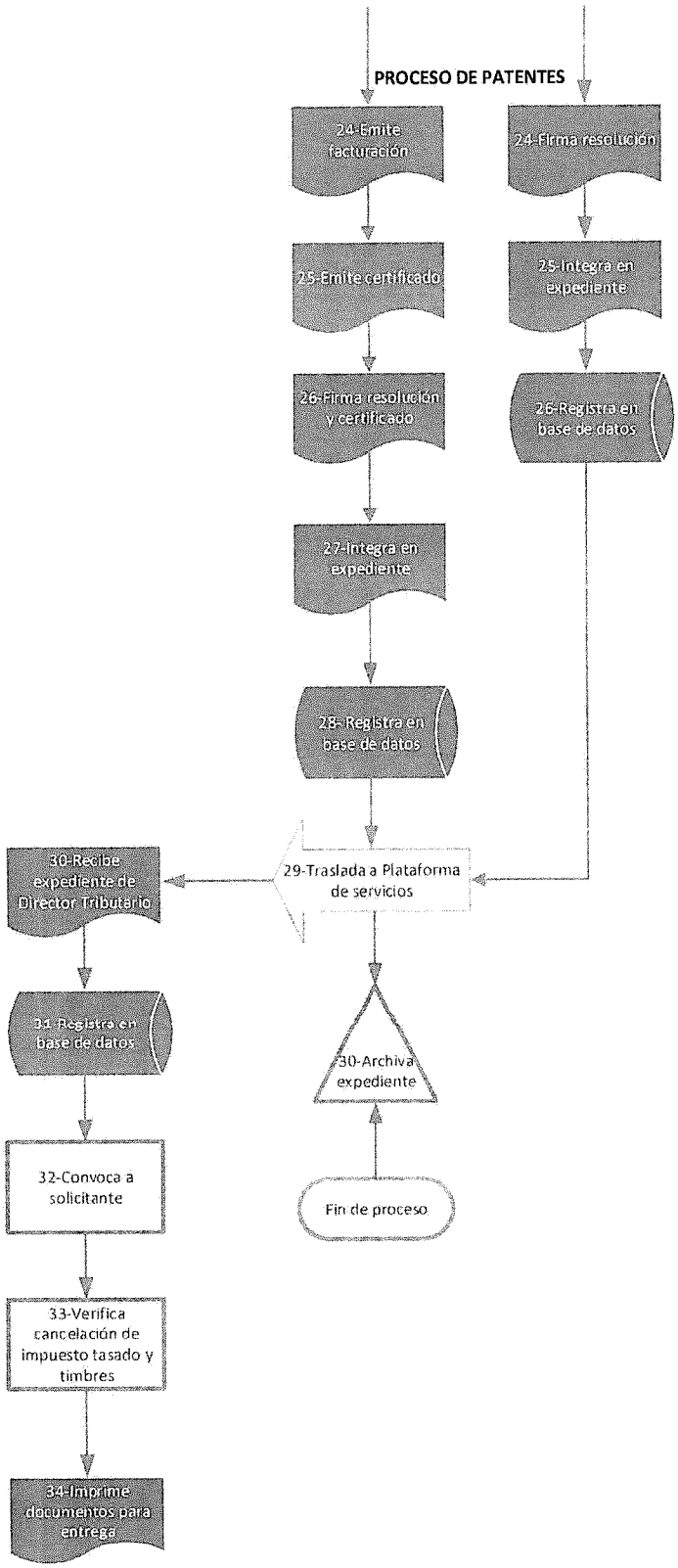
4.2 Diagrama de flujo del procedimiento



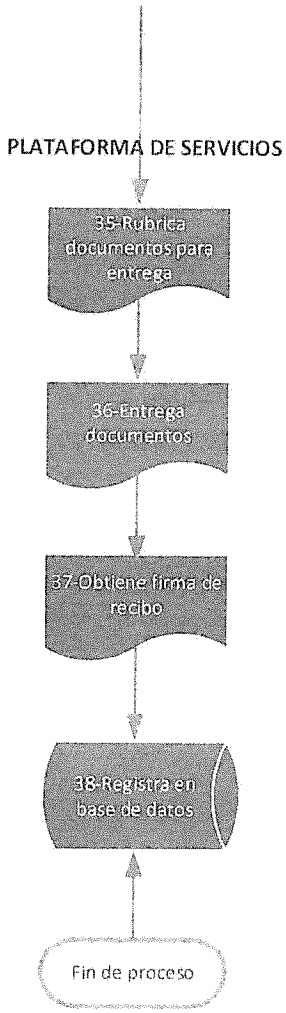
Continuación



Continuación



Continuación



4.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

4.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de patentes	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de patentes	5 Años
Certificado de funcionamiento	Proceso de patentes	5 Años
Documento de recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Respuesta a los recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Documentos de notificaciones	Proceso de patentes	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3-Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

5 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

6 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Certificación literal:** Documento del Registro Nacional mediante el cual se puede certificar las características, propietario, gravámenes y anotaciones de una finca o un bien inmueble.
- **Certificado de uso de suelo del tipo A**. Corresponde el certificado de uso de suelo que se emite en calidad de conforme, en cuyo caso no se somete a ningún condicionamiento.
- **Certificado de uso de suelo del tipo B:** Corresponde a certificado de uso de suelo que se emite con ciertas condiciones, las cuales deberán materializarse en todos sus extremos, previo a desarrollar la actividad comercial planeada.
- **Certificado de uso de suelo del tipo C:** Corresponde al certificado de uso de suelo no conforme con la actividad a desarrollar en el sitio.
- **Constancia de la CCSS:** Corresponde a un documento extendido por la Caja Costarricense del Seguro Social donde consta o no consta el hecho de estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda y estar al día en el pago de las obligaciones con esta institución.
- **Documento del INS:** Este documento es extendido por el Instituto Nacional de Seguros mediante el cual se debe demostrar la existencia del Seguro de Riesgos del Trabajo para la actividad específica que se desea desarrollar o en su defecto la exoneración de este. Esta disposición se aplica al trámite de licencia comercial, permisos de construcción u otras actividades de la jurisdicción municipal.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Licencia:** acto administrativo cuyo otorgamiento, previo cumplimiento de requisitos y pago de ese derecho, autoriza la Municipalidad.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Patente:** impuesto que percibe la municipalidad por concepto del expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Patentado:** persona física o jurídica que explota una licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.
- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al

usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

III. TRASLADO DE LICENCIA COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-LC-03
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	33 a 48
PROCEDIMIENTO					
TRASLADO DE LICENCIA COMERCIAL					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud de traslado de una licencia comercial, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

El traslado de una licencia comercial se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley 7925, del 12 de octubre de 1999. Impuestos Municipales de San Pablo de Heredia.
3. Ley de Regulación de horarios de funcionamiento en expendios de bebidas alcohólicas. Ley 7663-1997.
4. Ley 7440. Ley General de espectáculos públicos
5. Ley 7540. Ley de armas y explosivos
6. Ley 8495. Ley General del servicio Nacional de Salud Animal.
7. Decretos
8. Reglamento sobre el horario y permanencia de menores en expendios de licores. Decreto-N°26084-MP.
9. Reglamento para licencias municipales de la Municipalidad de San Pablo Heredia.
10. Decreto-N°26084-MP-Reglamento sobre el horario y permanencia de menores en expendios de licores.

2.2 Directrices

1. Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo. ***Anexo 1***

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria
3. Proceso de patentes.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar los procesos de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en un traslado de licencia comercial
2. Las personas jurídicas interesadas en el traslado de una licencia comercial
3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que pueden acceder a la información sobre todo el proceso de patentes y los procedimientos que lo conforman

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de licencia.

Para el estudio de toda solicitud de licencia comercial, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.

2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. Certificado de uso de suelo del tipo A, o del tipo B.
4. Cuando el certificado de uso de suelo es de tipo B, deberá acompañar la solicitud con un documento del Departamento de Ingeniería de la Municipalidad haciendo constar que las condiciones fueron cumplidas.
5. Aportar copia del permiso sanitario de funcionamiento del Ministerio de Salud.
6. Aportar constancia de la Caja Costarricense del Seguro Social.
7. Aportar documento de póliza de riesgos del trabajo, del Instituto Nacional de Seguros o en su defecto la exoneración respectiva.
8. Copia del contrato de arrendamiento (cuando corresponda), o documento de autorización de uso del inmueble por parte del propietario registral.
9. Estar al día en el pago de impuestos municipales. Valida también para el propietario del inmueble donde se pretende desarrollar la actividad comercial.
10. Certificación literal o registral
11. A estos requisitos se deben incorporar aquellos que específicamente regulen la naturaleza de la actividad comercial que se pretende desarrollar. ***Anexo 2***

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de licencia, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
3. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.

4. Sera responsabilidad del proceso de patentes, el estudio y resolución de las solicitudes de licencia comercial, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
5. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.
6. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
7. Previo a iniciar con el trámite de una solicitud de licencia deberá procederse con la gestión para el certificado de uso de suelo.
8. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales
9. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de patentes los expedientes completos y debidamente conformados.
10. El área administrativa encargada del procedimiento, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.
11. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.
12. Los documentos generados por la unidad encargada del proceso de patentes, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro

documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.

13. Una política general que la Municipalidad tendrá como marco orientador en el proceso de patentes será, velar por el interés superior al menor considerando el respeto a sus derechos a un ambiente físico y mental sano de conformidad con la Constitución Política, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás fuentes normativas del derecho de la niñez y la adolescencia.

14. La Municipalidad mantendrá un archivo histórico de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que ya no tienen pendiente ninguna obligación de impuestos municipales con la institución.

15. La Municipalidad mantendrá un archivo pasivo de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que aún mantienen alguna obligación pendiente con la institución.

16. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

5 MÉTODOS DE TRABAJO

5.1 Descripción de actividades

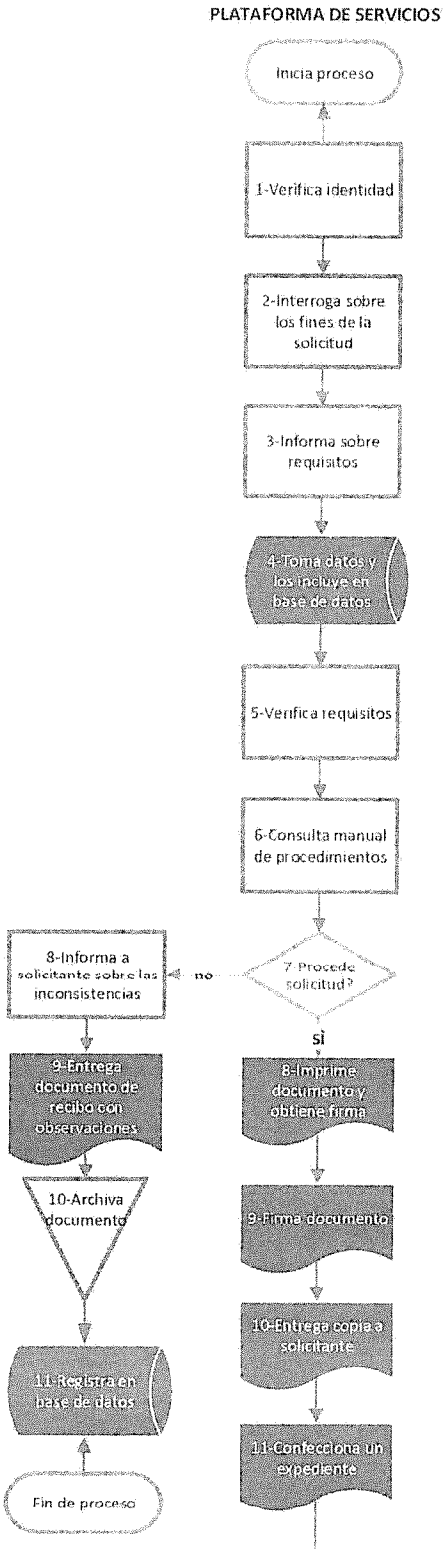
PROCEDIMIENTO: TRASLADO DE LICENCIA COMERCIAL		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la licencia 1-3 Informa sobe los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud de la licencia. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11*** 1-10 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-11 Emite certificación literal del dueño del derecho 1-12 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-13 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita licencia o persona autorizada 1-14 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-15 Entrega copia de recibo a persona solicitante	

000058

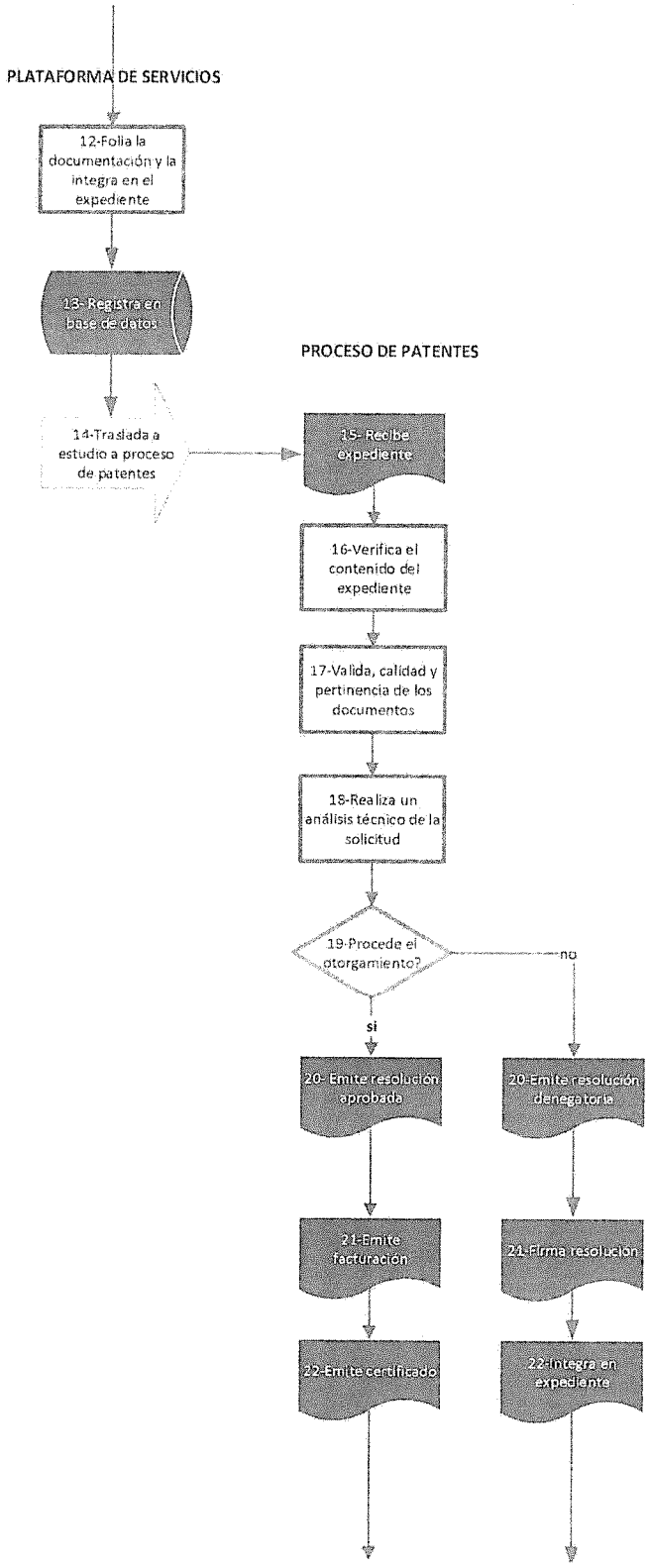
	1-16 Confecciona una carpeta con expediente. 1-17 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-18 Traslada expediente físico completo a proceso de patentes 1-19 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de patentes
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución 3-3 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 3-4 Registra en base de datos	
4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-2 Emite certificado de licencia 5-3 Realiza facturación 5-4 Firma resolución y certificado 5-5 Traslada resolución, certificado y factura a Plataforma de servicios 5-6 Registra en base de datos	Proceso de patentes
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución, certificado y factura enviado por Proceso de patentes 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-4 Verifica que solicitante cancele el impuesto tasado y timbres de ley 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

000059

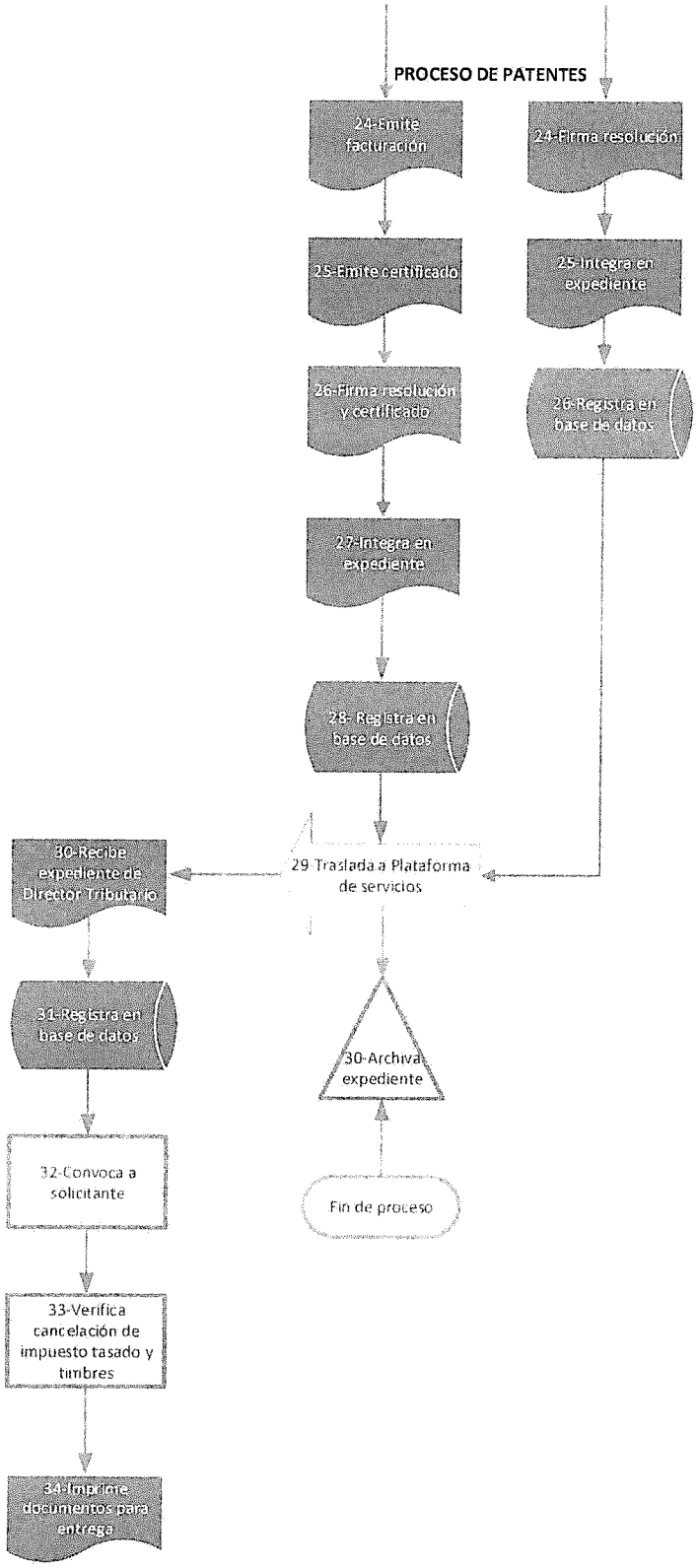
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



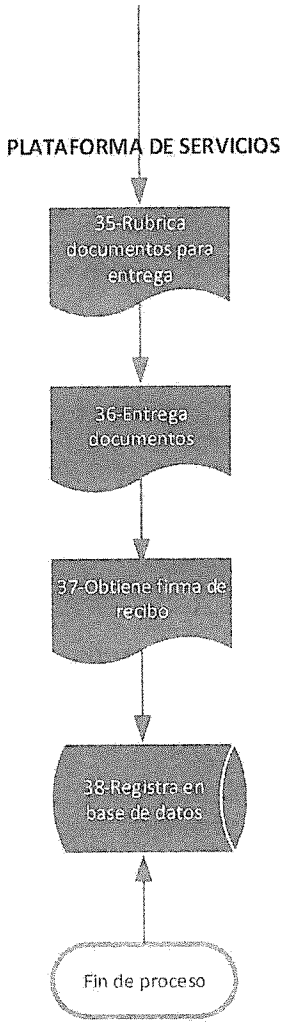
Continuación



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de patentes	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de patentes	5 Años
Certificado de funcionamiento	Proceso de patentes	5 Años
Documento de recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Respuesta a los recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Documentos de notificaciones	Proceso de patentes	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3- Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			Fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Certificación literal o registral:** Documento del Registro Nacional mediante el cual se puede certificar las características, propietario, gravámenes y anotaciones de una finca o un bien inmueble.
- **Certificado de uso de suelo del tipo A**. Corresponde el certificado de uso de suelo que se emite en calidad de conforme, en cuyo caso no se somete a ningún condicionamiento.
- **Certificado de uso de suelo del tipo B:** Corresponde a certificado de uso de suelo que se emite con ciertas condiciones, las cuales deberán materializarse en todos sus extremos, previo a desarrollar la actividad comercial planeada.
- **Certificado de uso de suelo del tipo C:** Corresponde al certificado de uso de suelo no conforme con la actividad a desarrollar en el sitio.
- **Constancia de la CCSS:** Corresponde a un documento extendido por la Caja Costarricense del Seguro Social donde consta o no consta el hecho de estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda y estar al día en el pago de las obligaciones con esta institución.
- **Documento del INS:** Este documento es extendido por el Instituto Nacional de Seguros mediante el cual se debe demostrar la existencia del Seguro de Riesgos del Trabajo para la actividad específica que se desea desarrollar o en su defecto la exoneración de este. Esta disposición se aplica al trámite de licencia comercial, permisos de construcción u otras actividades de la jurisdicción municipal.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Licencia:** acto administrativo cuyo otorgamiento, previo cumplimiento de requisitos y pago de ese derecho, autoriza la Municipalidad.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Patente:** impuesto que percibe la municipalidad por concepto del expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Patentado:** persona física o jurídica que explota una licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.
- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al

usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

IV. TRASPASO DE LICENCIA COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-LC-04
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	49 a 63
PROCEDIMIENTO					
TRASPASO DE LICENCIA COMERCIAL					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud traspaso de una licencia comercial, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

El traspaso de una licencia comercial se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley 7925, del 12 de octubre de 1999. Impuestos Municipales de San Pablo de Heredia.
3. Decretos
4. Reglamento para licencias municipales de la Municipalidad de San Pablo Heredia.

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria
3. Proceso de patentes.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar el proceso de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en un traspaso de licencia comercial
2. Las personas jurídicas interesadas en un traspaso de una licencia comercial

3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que pueden acceder a la información sobre todo el proceso de patentes y los procedimientos que lo conforman

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de licencia.

Para el estudio de toda solicitud de licencia comercial, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Aportar constancia de la Caja Costarricense del Seguro Social.
2. Fotocopia de la cédula de identidad del solicitante o representante legal. En caso de sociedades, presentar adicionalmente certificación de personería jurídica
3. El cedente debe de estar al día con los tributos municipales
4. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
5. Devolver el certificado original de la licencia municipal del cedente.
6. Registrar una dirección para notificaciones.
7. Aportar documento de póliza de riesgos del trabajo, del Instituto Nacional de Seguros o en su defecto la exoneración respectiva.
8. Copia del contrato de arrendamiento (cuando corresponda), o documento de autorización de uso del inmueble por parte del propietario registral.
9. Estar al día en el pago de impuestos municipales. Valida también para el propietario del inmueble donde se pretende desarrollar la actividad comercial y para el cedente de la licencia.

10. A estos requisitos se deben incorporar aquellos que específicamente regulen la naturaleza de la actividad comercial que se pretende desarrollar. ***Anexo 2***

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de licencia, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales
3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. Sera responsabilidad del proceso de patentes, el estudio y resolución de las solicitudes de licencia comercial, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
6. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.
7. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
8. Previo a iniciar con el trámite de una solicitud de licencia deberá procederse con la gestión para el certificado de uso de suelo.

9. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de patentes los expedientes completos y debidamente conformados.

10. El proceso de patentes, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.

11. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.

12. Los documentos generados por la unidad encargada del proceso de patentes, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.

13. Una política general que la Municipalidad tendrá como marco orientador en el proceso de patentes será, velar por el interés superior al menor considerando el respeto a sus derechos a un ambiente físico y mental sano de conformidad con la Constitución Política, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás fuentes normativas del derecho de la niñez y la adolescencia.

14. La Municipalidad mantendrá un archivo histórico de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que ya no tienen pendiente ninguna obligación de impuestos municipales con la institución.

15. La Municipalidad mantendrá un archivo pasivo de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que aún mantienen alguna obligación pendiente con la institución.

16. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

000075

5 MÉTODOS DE TRABAJO

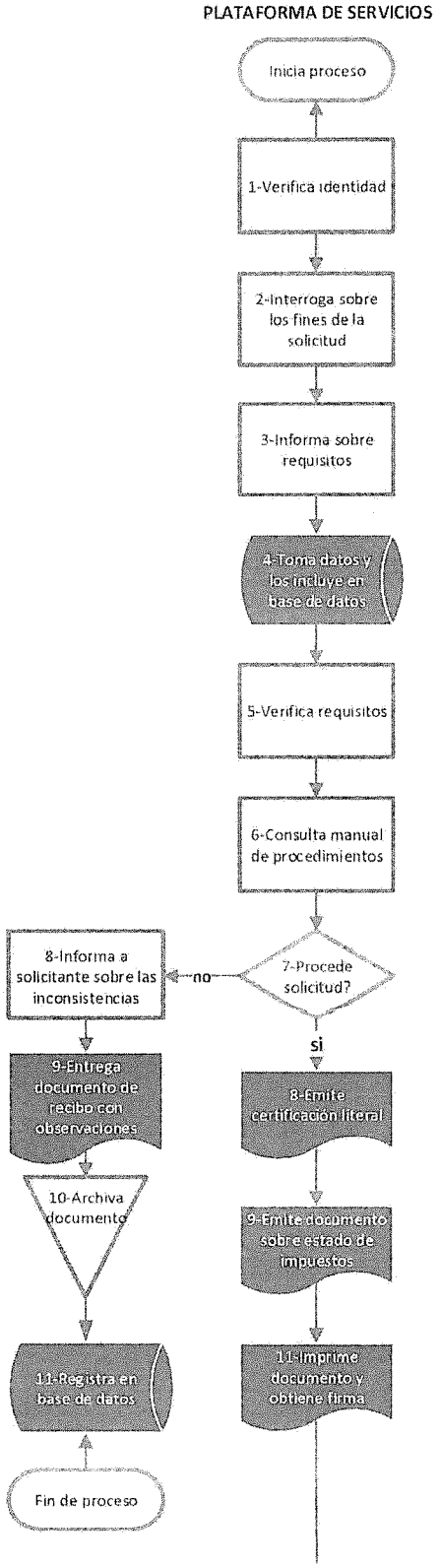
5.1 Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO: TRASPASO DE LICENCIA COMERCIAL		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la licencia 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud de la licencia. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11*** 1-10 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-11 Emite certificación literal del dueño del derecho 1-12 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-13 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita licencia o persona autorizada 1-14 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-15 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-16 Confecciona una carpeta con expediente.	

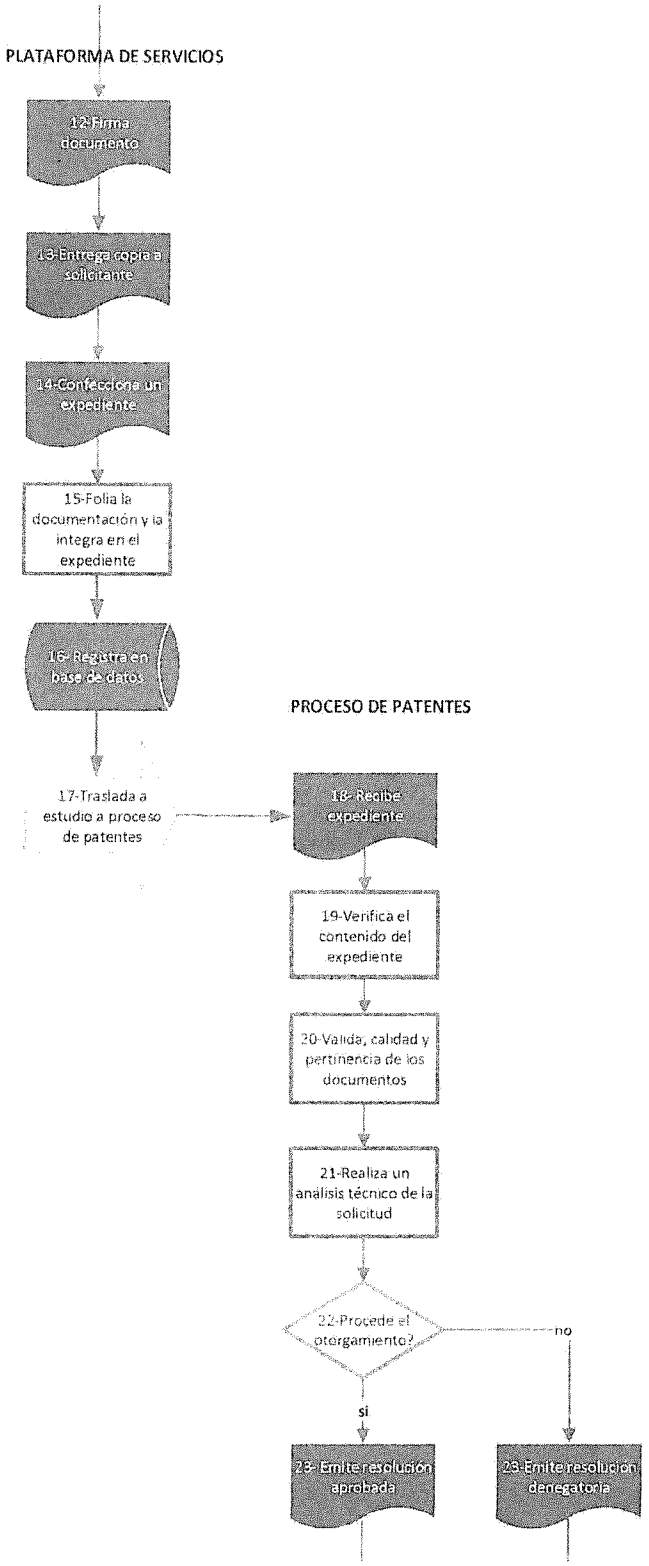
	1-17 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-18 Traslada expediente físico completo a proceso de patentes 1-19 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de patentes
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución 3-3 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 3-4 Registra en base de datos	
4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-2 Emite certificado de licencia 5-3 Realiza facturación 5-4 Firma resolución y certificado 5-5 Traslada resolución, certificado y factura a Plataforma de servicios 5-6 Registra en base de datos	Proceso de patentes
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución, certificado y factura enviado por Proceso de patentes 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-4 Verifica que solicitante cancele el impuesto tasado y timbres de ley 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

000076

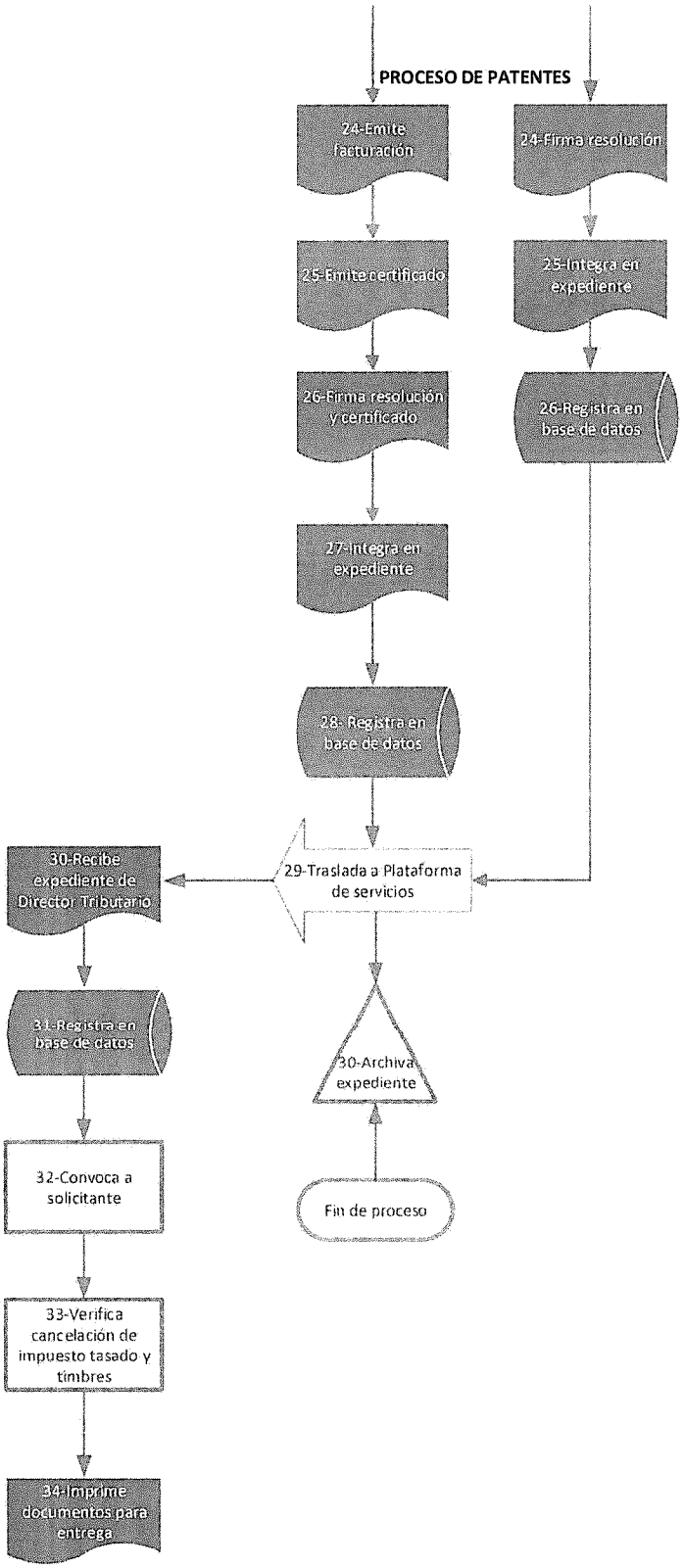
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



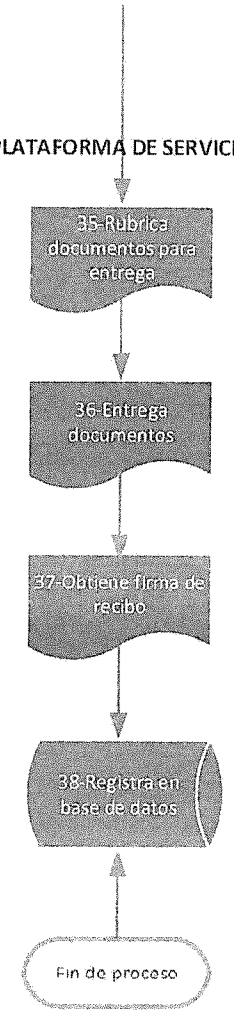
Continuación



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de patentes	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de patentes	5 Años
Certificado de funcionamiento	Proceso de patentes	5 Años
Documento de recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Respuesta a los recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Documentos de notificaciones	Proceso de patentes	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3-Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Certificación literal o registral:** Documento del Registro Nacional mediante el cual se puede certificar las características, propietario, gravámenes y anotaciones de una finca o un bien inmueble.
- **Certificado de uso de suelo del tipo A**. Corresponde el certificado de uso de suelo que se emite en calidad de conforme, en cuyo caso no se somete a ningún condicionamiento.
- **Certificado de uso de suelo del tipo B:** Corresponde a certificado de uso de suelo que se emite con ciertas condiciones, las cuales deberán materializarse en todos sus extremos, previo a desarrollar la actividad comercial planeada.
- **Certificado de uso de suelo del tipo C:** Corresponde al certificado de uso de suelo no conforme con la actividad a desarrollar en el sitio.
- **Constancia de la CCSS:** Corresponde a un documento extendido por la Caja Costarricense del Seguro Social donde consta o no consta el hecho de estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda y estar al día en el pago de las obligaciones con esta institución.
- **Documento del INS:** Este documento es extendido por el Instituto Nacional de Seguros mediante el cual se debe demostrar la existencia del Seguro de Riesgos del Trabajo para la actividad específica que se desea desarrollar o en su defecto la exoneración de este. Esta disposición se aplica al trámite de licencia comercial, permisos de construcción u otras actividades de la jurisdicción municipal.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Licencia:** acto administrativo cuyo otorgamiento, previo cumplimiento de requisitos y pago de ese derecho, autoriza la Municipalidad.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Patente:** impuesto que percibe la municipalidad por concepto del expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Patentado:** persona física o jurídica que explota una licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.
- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al

usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

V. RENOVACIÓN DE LICENCIA COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			Código	AT-LC-05
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA				
Versión:	01	Fecha de emisión	Paginas	64 a 79
PROCEDIMIENTO				
RENOVACIÓN DE LICENCIA COMERCIAL				

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud de renovación de una licencia comercial, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

La renovación de una licencia comercial, se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley 7925, del 12 de octubre de 1999. Impuestos Municipales de San Pablo de Heredia.
3. Ley de Regulación de horarios de funcionamiento en expendios de bebidas alcohólicas. Ley 7663-1997.
4. Ley 7440. Ley General de espectáculos públicos
5. Ley 7540. Ley de armas y explosivos
6. Ley 8495. Ley General del servicio Nacional de Salud Animal.
7. Decretos
8. Reglamento sobre el horario y permanencia de menores en expendios de licores. Decreto-N°26084-MP.
9. Reglamento para licencias municipales de la Municipalidad de San Pablo Heredia.
10. Decreto-N°26084-MP-Reglamento sobre el horario y permanencia de menores en expendios de licores.

2.2 Directrices

1. Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo. ***Anexo 1***

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria
3. Proceso de patentes.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar el proceso de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en la renovación de una licencia comercial
2. Las personas jurídicas interesadas en la renovación de una licencia comercial
3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que pueden acceder a la información sobre todo el proceso de patentes y los procedimientos que lo conforman

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de licencia.

Para el estudio de toda solicitud de licencia comercial, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.

2. Presentar el certificado de la licencia comercial vencido
3. Registrar una dirección para notificaciones.
4. Aportar copia del permiso sanitario de funcionamiento del Ministerio de Salud, si no estuviere vencido.
5. Aportar constancia de la Caja Costarricense del Seguro Social, si no estuviere vencido
6. Aportar documento de póliza de riesgos del trabajo, del Instituto Nacional de Seguros o en su defecto la exoneración respectiva, si no estuviere vencido.
7. Copia del contrato de arrendamiento (cuando corresponda), o documento de autorización de uso del inmueble por parte del propietario registral.
8. Estar al día en el pago de impuestos municipales. Valida también para el propietario del inmueble donde se pretende desarrollar la actividad comercial y para el cedente de la licencia.
9. Certificación literal o registral.
10. A estos requisitos se deben incorporar aquellos que específicamente regulen la naturaleza de la actividad comercial que se pretende desarrollar. ***Anexo 2***

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de licencia, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales

3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.

4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. Sera responsabilidad del proceso de patentes, el estudio y resolución de las solicitudes de licencia comercial, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
6. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.
7. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
8. Previo a iniciar con el trámite de una solicitud de licencia deberá procederse con la gestión para el certificado de uso de suelo.
9. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de patentes los expedientes completos y debidamente conformados.
10. El proceso de patentes, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.
11. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.
12. Los documentos generados por la unidad encargada del proceso de patentes, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro

documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.

13. Una política general que la Municipalidad tendrá como marco orientador en el proceso de patentes será, velar por el interés superior al menor considerando el respeto a sus derechos a un ambiente físico y mental sano de conformidad con la Constitución Política, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás fuentes normativas del derecho de la niñez y la adolescencia.

14. La Municipalidad mantendrá un archivo histórico de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que ya no tienen pendiente ninguna obligación de impuestos municipales con la institución.

15. La Municipalidad mantendrá un archivo pasivo de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que aún mantienen alguna obligación pendiente con la institución.

16. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

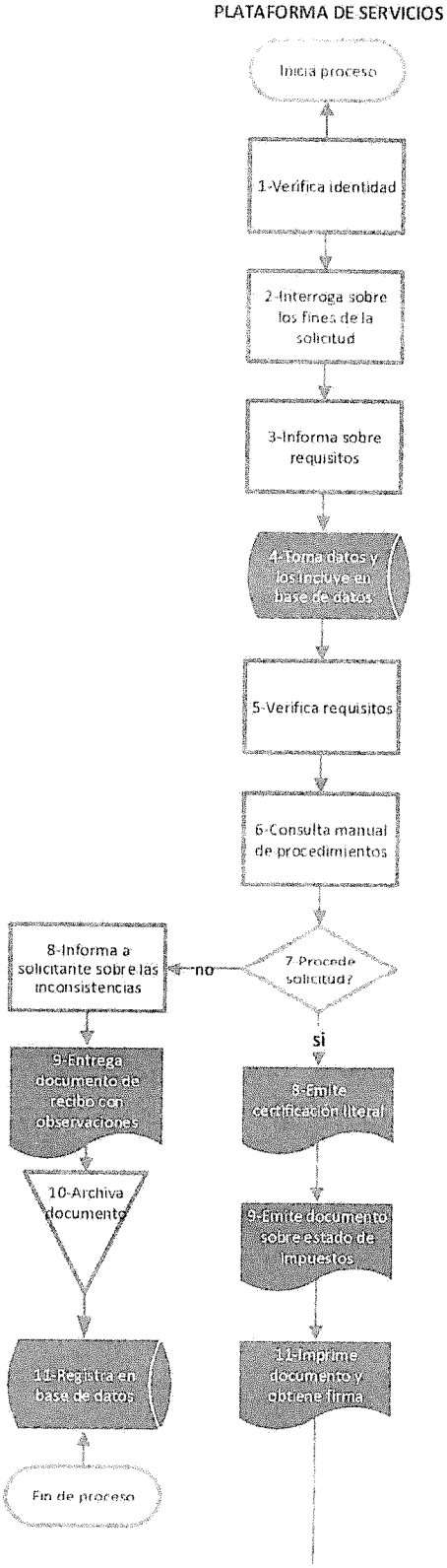
5 MÉTODOS DE TRABAJO

5.1 Descripción de actividades

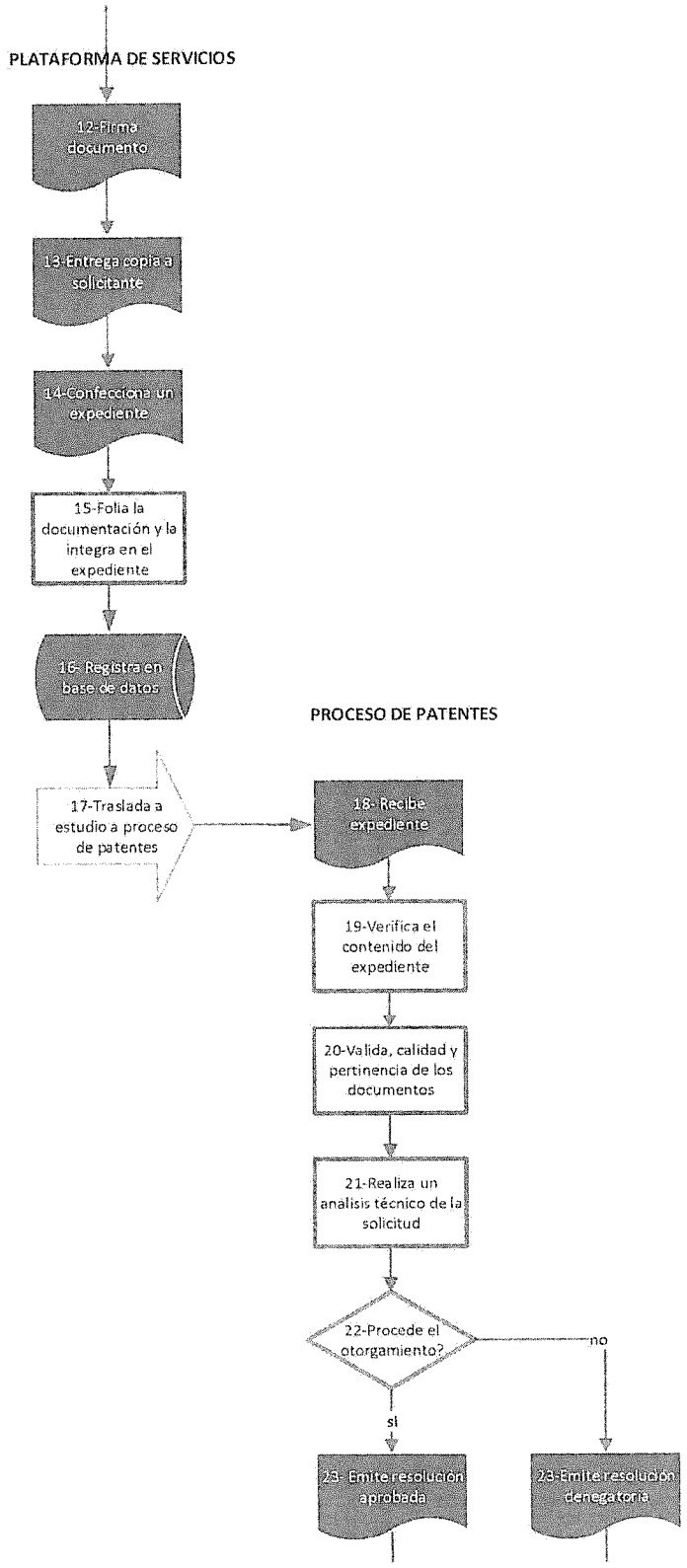
PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE LICENCIA COMERCIAL		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la licencia 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud de la licencia. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 2-6.*** 1-10 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-11 Emite certificación literal del dueño del derecho 1-12 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-13 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita licencia o persona autorizada 1-14 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-15 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-16 Confecciona una carpeta con expediente.	

	1-17 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-18 Traslada expediente físico completo a proceso de patentes 1-19 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de patentes
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución 3-3 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 3-4 Registra en base de datos	
4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-2 Emite certificado de licencia 5-3 Realiza facturación 5-4 Firma resolución y certificado 5-5 Traslada resolución, certificado y factura a Plataforma de servicios 5-6 Registra en base de datos	Proceso de patentes
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución, certificado y factura enviado por Proceso de patentes 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-4 Verifica que solicitante cancele el impuesto tasado y timbres de ley 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento

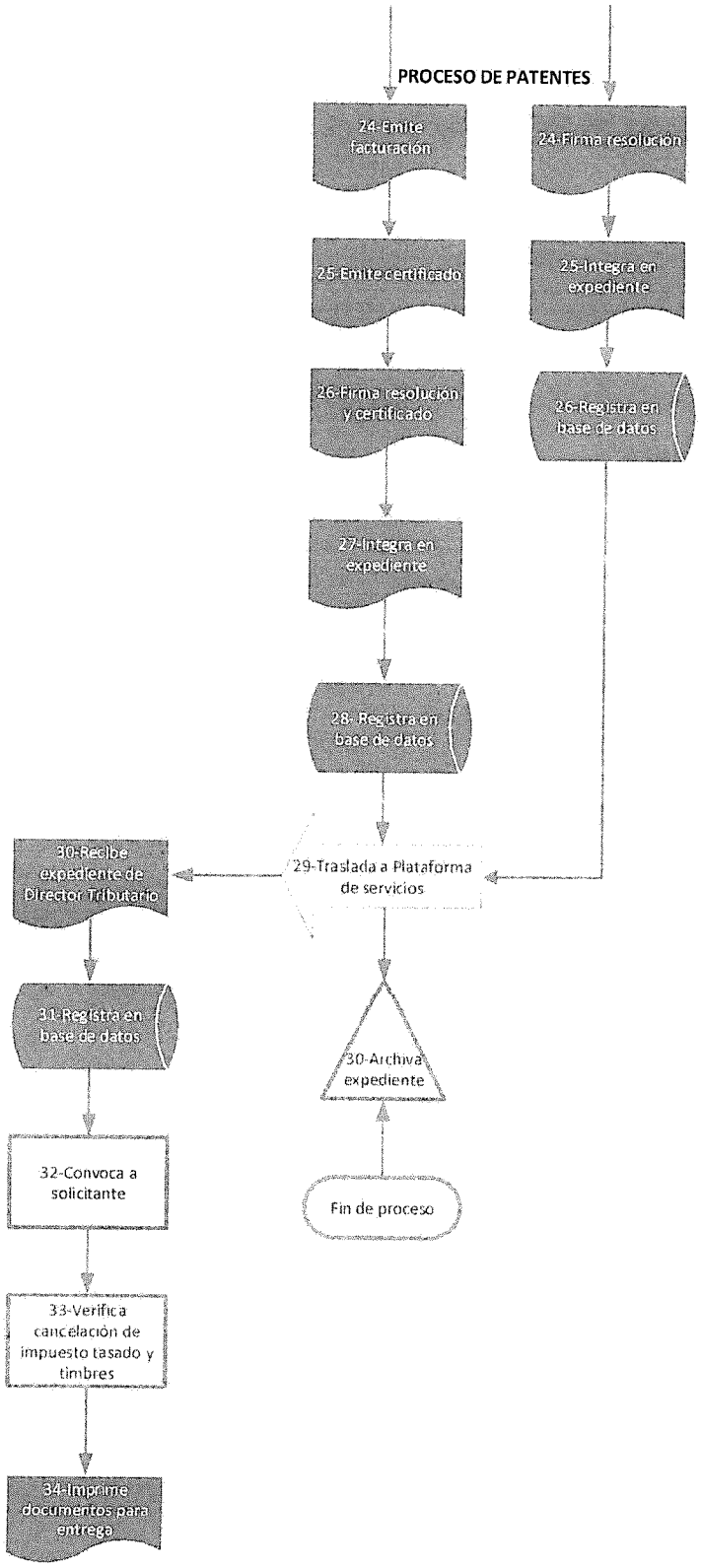


Continuación

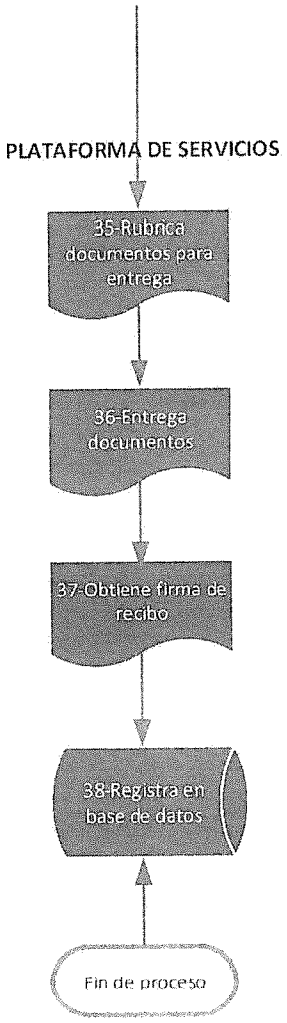


MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
ALCALDÍA MUNICIPAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
PROCEDIMIENTO: RENOVACIÓN DE LICENCIA COMERCIAL
CÓDIGO AT-LC-05

Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de patentes	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de patentes	5 Años
Certificado de funcionamiento	Proceso de patentes	5 Años
Documento de recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Respuesta a los recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Documentos de notificaciones	Proceso de patentes	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3-Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Certificación literal o registral:** Documento del Registro Nacional mediante el cual se puede certificar las características, propietario, gravámenes y anotaciones de una finca o un bien inmueble.
- **Constancia de la CCSS:** Corresponde a un documento extendido por la Caja Costarricense del Seguro Social donde consta o no consta el hecho de estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda y estar al día en el pago de las obligaciones con esta institución.
- **Documento del INS:** Este documento es extendido por el Instituto Nacional de Seguros mediante el cual se debe demostrar la existencia del Seguro de Riesgos del Trabajo para la actividad específica que se desea desarrollar o en su defecto la exoneración de este. Esta disposición se aplica al trámite de licencia comercial, permisos de construcción u otras actividades de la jurisdicción municipal.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.
- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Licencia:** acto administrativo cuyo otorgamiento, previo cumplimiento de requisitos y pago de ese derecho, autoriza la Municipalidad.

- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Patente:** impuesto que percibe la municipalidad por concepto del expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Patentado:** persona física o jurídica que explota una licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.
- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario.

VI. AMPLIACIÓN DE LICENCIA COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-LC-06
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	80 a 95
PROCEDIMIENTO					
AMPLIACIÓN DE LICENCIA COMERCIAL					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud de ampliación de una la licencia comercial, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

La licencia comercial se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley 7925, del 12 de octubre de 1999. Impuestos Municipales de San Pablo de Heredia.
3. Ley de Regulación de horarios de funcionamiento en expendios de bebidas alcohólicas. Ley 7663-1997.
4. Ley 7440. Ley General de espectáculos públicos
5. Ley 7540. Ley de armas y explosivos
6. Ley 8495. Ley General del servicio Nacional de Salud Animal.

2.2 Decretos

1. Reglamento sobre el horario y permanencia de menores en expendios de licores. Decreto-N°26084-MP.
2. Reglamento para licencias municipales de la Municipalidad de San Pablo Heredia.
3. Decreto-N°26084-MP-Reglamento sobre el horario y permanencia de menores en expendios de licores.

2.3 Directrices

1. Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo. ***Anexo 1***

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria
3. Proceso de patentes.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar el proceso de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en la ampliación de una licencia comercial
2. Las personas jurídicas interesadas en la ampliación de una licencia comercial
3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que pueden acceder a la información sobre todo el proceso de patentes y los procedimientos que lo conforman

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de licencia.

Para el estudio de toda solicitud de licencia comercial, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.

2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. Certificado de uso de suelo del tipo A, o del tipo B.
4. Cuando el certificado de uso de suelo es de tipo B, deberá acompañar la solicitud con un documento del Departamento de Ingeniería de la Municipalidad haciendo constar que las condiciones fueron cumplidas.
5. Aportar copia del permiso sanitario de funcionamiento del Ministerio de Salud.
6. Aportar constancia de la Caja Costarricense del Seguro Social.
7. Aportar documento de póliza de riesgos del trabajo, del Instituto Nacional de Seguros o en su defecto la exoneración respectiva.
8. Copia del contrato de arrendamiento (cuando corresponda), o documento de autorización de uso del inmueble por parte del propietario registral.
9. Estar al día en el pago de impuestos municipales. Valida también para el propietario del inmueble donde se pretende desarrollar la actividad comercial y para el cedente de la licencia.
10. Certificación literal o registral.
11. A estos requisitos se deben incorporar aquellos que específicamente regulen la naturaleza de la actividad comercial que se pretende desarrollar. ***Anexo 2***

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de licencia, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales

3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. Sera responsabilidad del proceso de patentes, el estudio y resolución de las solicitudes de licencia comercial, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
6. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.
7. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
8. Previo a iniciar con el trámite de una solicitud de licencia deberá procederse con la gestión para el certificado de uso de suelo.
9. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de patentes los expedientes completos y debidamente conformados.
10. El proceso de patentes, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.
11. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.

12. Los documentos generados por la unidad encargada del proceso de patentes, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.
13. Una política general que la Municipalidad tendrá como marco orientador en el proceso de patentes será, velar por el interés superior al menor considerando el respeto a sus derechos a un ambiente físico y mental sano de conformidad con la Constitución Política, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás fuentes normativas del derecho de la niñez y la adolescencia.
14. La Municipalidad mantendrá un archivo histórico de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que ya no tienen pendiente ninguna obligación de impuestos municipales con la institución.
15. La Municipalidad mantendrá un archivo pasivo de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que aún mantienen alguna obligación pendiente con la institución.
16. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

5 MÉTODOS DE TRABAJO

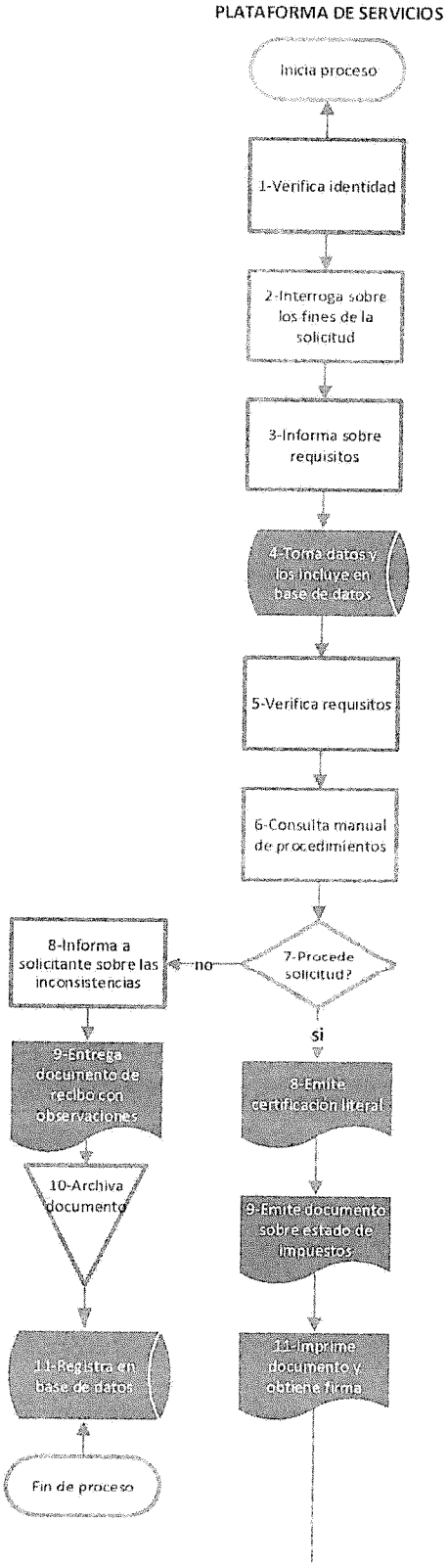
5.1 Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO: AMPLIACIÓN DE LICENCIA COMERCIAL		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción y verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la licencia 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud de la licencia. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-10*** 1-10 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-7 Emite certificación literal del dueño del derecho 1-8 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-9 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita licencia o persona autorizada 1-10 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-11 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-12 Confecciona una carpeta con expediente.	

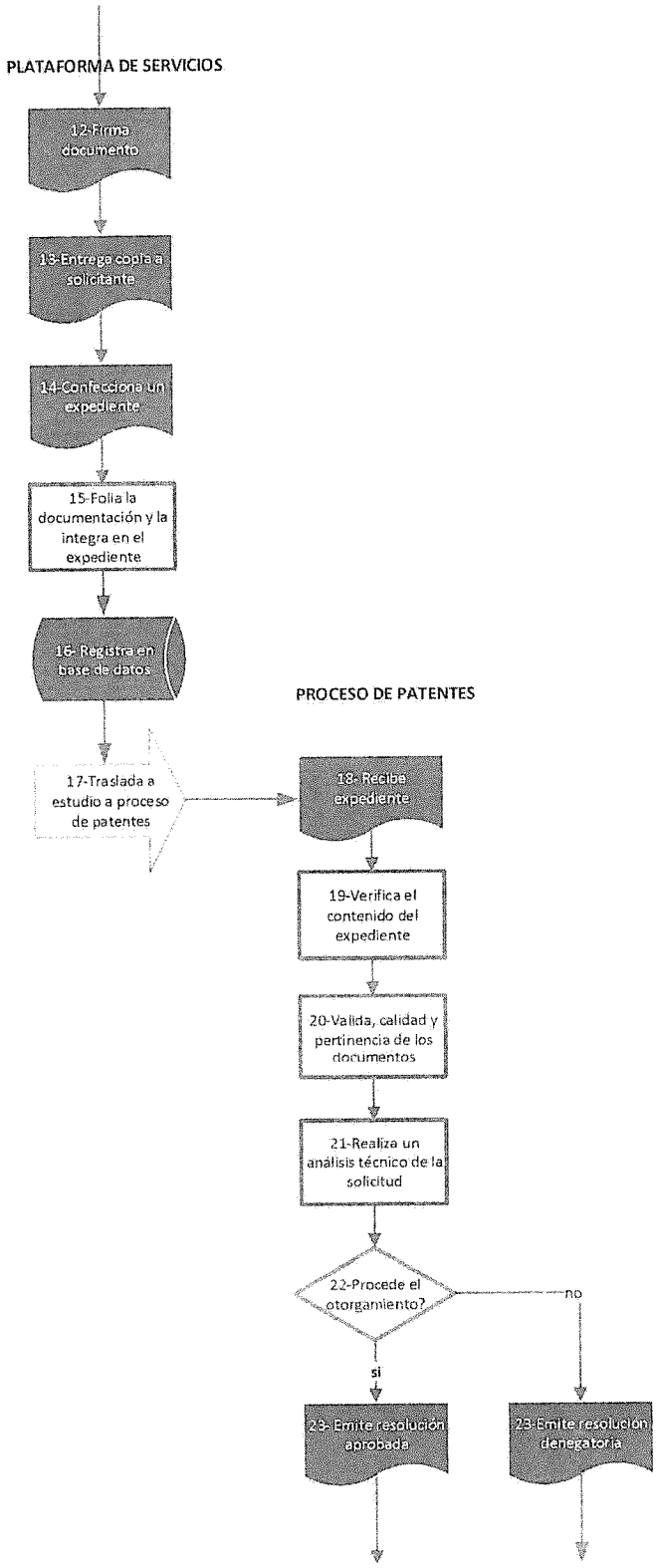
	1-13 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-14Traslada expediente físico completo a proceso de patentes 1-15 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de patentes
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución 3-3 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 3-4 Registra en base de datos	
4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-2 Emite certificado de licencia 5-3 Realiza facturación 5-4 Firma resolución y certificado 5-5 Traslada resolución, certificado y factura a Plataforma de servicios 5-6 Registra en base de datos	Proceso de patentes
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución, certificado y factura enviado por Proceso de patentes 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-4 Verifica que solicitante cancele el impuesto tasado y timbres de ley 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

000109

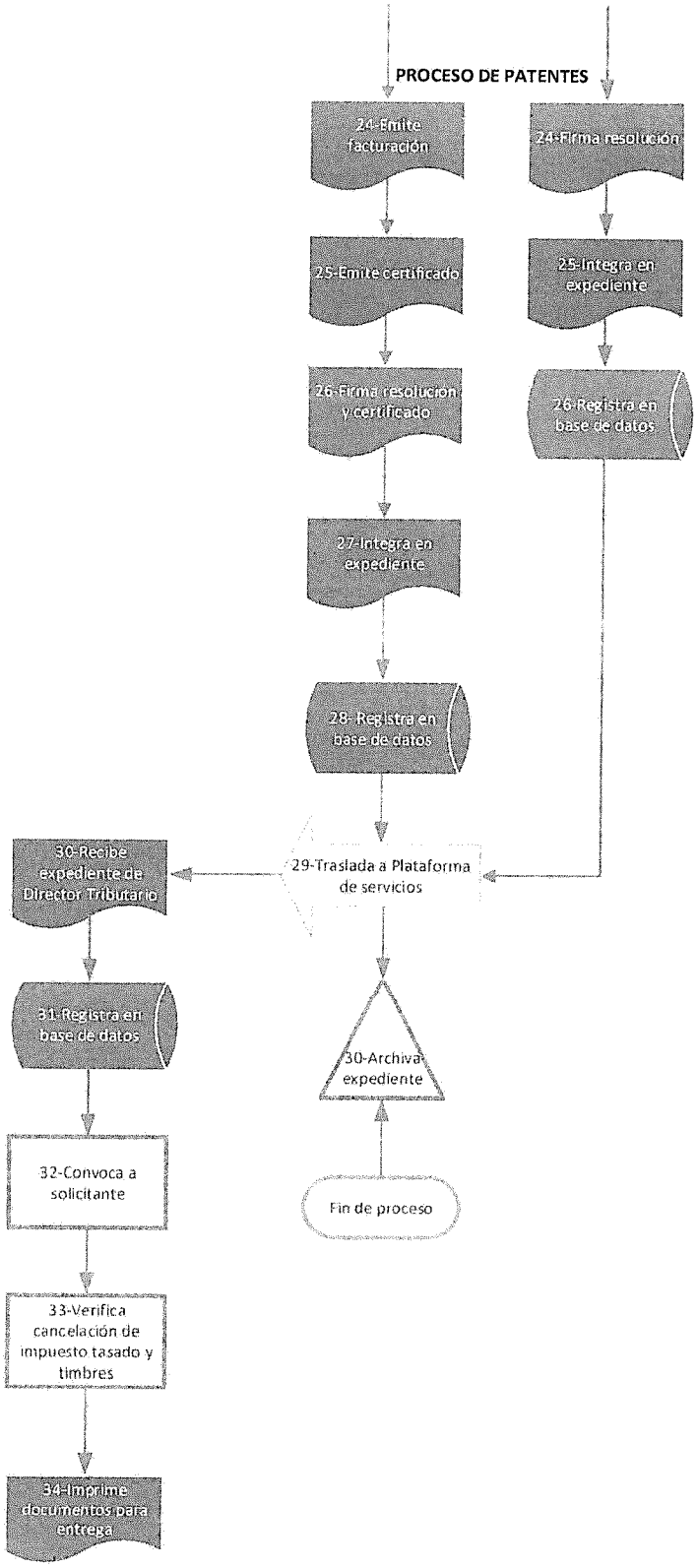
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



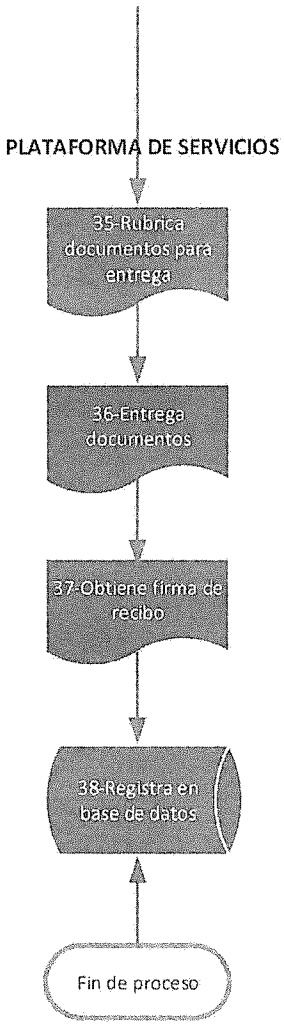
Continuación



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de patentes	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de patentes	5 Años
Certificado de funcionamiento	Proceso de patentes	5 Años
Documento de recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Respuesta a los recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Documentos de notificaciones	Proceso de patentes	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3-Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Certificación literal o registral:** Documento del Registro Nacional mediante el cual se puede certificar las características, propietario, gravámenes y anotaciones de una finca o un bien inmueble.
- **Certificado de uso de suelo del tipo A**. Corresponde el certificado de uso de suelo que se emite en calidad de conforme, en cuyo caso no se somete a ningún condicionamiento.
- **Certificado de uso de suelo del tipo B:** Corresponde a certificado de uso de suelo que se emite con ciertas condiciones, las cuales deberán materializarse en todos sus extremos, previo a desarrollar la actividad comercial planeada.
- **Certificado de uso de suelo del tipo C:** Corresponde al certificado de uso de suelo no conforme con la actividad a desarrollar en el sitio.
- **Constancia de la CCSS:** Corresponde a un documento extendido por la Caja Costarricense del Seguro Social donde consta o no consta el hecho de estar inscrito como patrono, trabajador independiente o en ambas modalidades, según corresponda y estar al día en el pago de las obligaciones con esta institución.
- **Documento del INS:** Este documento es extendido por el Instituto Nacional de Seguros mediante el cual se debe demostrar la existencia del Seguro de Riesgos del Trabajo para la actividad específica que se desea desarrollar o en su defecto la exoneración de este. Esta disposición se aplica al trámite de licencia comercial, permisos de construcción u otras actividades de la jurisdicción municipal.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Licencia:** acto administrativo cuyo otorgamiento, previo cumplimiento de requisitos y pago de ese derecho, autoriza la Municipalidad.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Patente:** impuesto que percibe la municipalidad por concepto del expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Patentado:** persona física o jurídica que explota una licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.
- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario.

VII. LICENCIA COMERCIAL PARA RUTERO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-LC-07
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	96 a 110
PROCEDIMIENTO					
LICENCIA COMERCIAL PARA RUTERO					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud de la licencia comercial para rutero, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

La licencia comercial para rutero, se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley 7925, del 12 de octubre de 1999. Impuestos Municipales de San Pablo de Heredia.
3. Ley 8495. Ley General del servicio Nacional de Salud Animal.
4. Decretos
5. Reglamento para licencias municipales de la Municipalidad de San Pablo Heredia.

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria.
3. Proceso de patentes.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar el proceso de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en la ampliación de una licencia comercial
2. Las personas jurídicas interesadas en la ampliación de una licencia comercial
3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que pueden acceder a la información sobre todo el proceso de patentes y los procedimientos que lo conforman

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de licencia.

Para el estudio de toda solicitud de licencia comercial, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. Certificación de contador público autorizado de la proporción de los ingresos generados en el Cantón de San Pablo de Heredia
4. A estos requisitos se deben incorporar aquellos que específicamente regulen la naturaleza de la actividad comercial que se pretende desarrollar. ***Anexo 2***

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de licencia, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad,

como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales

3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. Sera responsabilidad del proceso de patentes, el estudio y resolución de las solicitudes de licencia comercial, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
6. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.
7. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
8. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de patentes los expedientes completos y debidamente conformados.
9. El proceso de patentes, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.
10. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.
11. Los documentos generados por la unidad encargada del proceso de patentes, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro

documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.

12. Una política general que la Municipalidad tendrá como marco orientador en el proceso de patentes será, velar por el interés superior al menor considerando el respeto a sus derechos a un ambiente físico y mental sano de conformidad con la Constitución Política, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás fuentes normativas del derecho de la niñez y la adolescencia.

13. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

000123

5 MÉTODOS DE TRABAJO

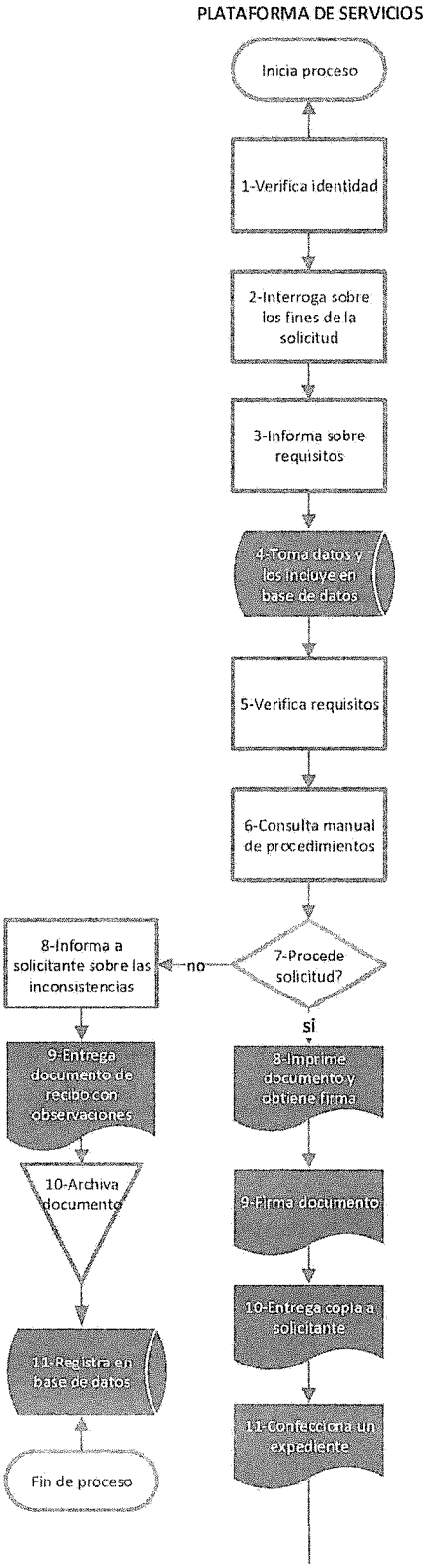
5.1 Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO: LICENCIA COMERCIAL PARA RUTERO		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción y verificación de requisitos verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la licencia 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud de la licencia. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	<u>Si la solicitud no procede:</u> 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-10*** 1-10 Registra en base de datos	
	<u>Si la solicitud procede:</u> 1-7 Emite certificación literal del dueño del derecho 1-8 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-9 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita licencia o persona autorizada 1-10 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-11 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-12 Confecciona una carpeta con expediente.	

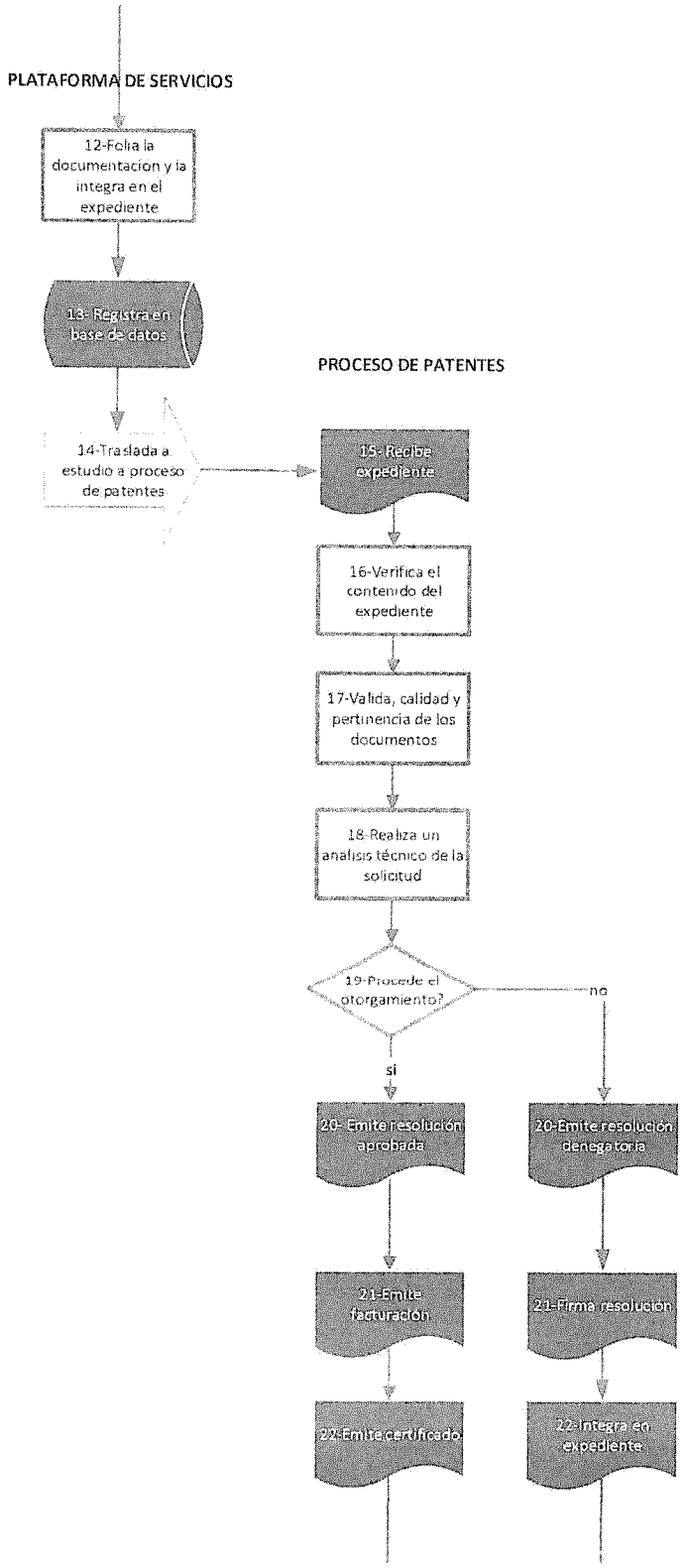
	1-13 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-14Traslada expediente físico completo a proceso de patentes 1-15 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de patentes
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución 3-3 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 3-4 Registra en base de datos	
4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-2 Emite certificado de licencia 5-3 Realiza facturación 5-4 Firma resolución y certificado 5-5 Traslada resolución, certificado y factura a Plataforma de servicios 5-6 Registra en base de datos	Proceso de patentes
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución, certificado y factura enviado por Proceso de patentes 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-4 Verifica que solicitante cancele el impuesto tasado y timbres de ley 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

000124

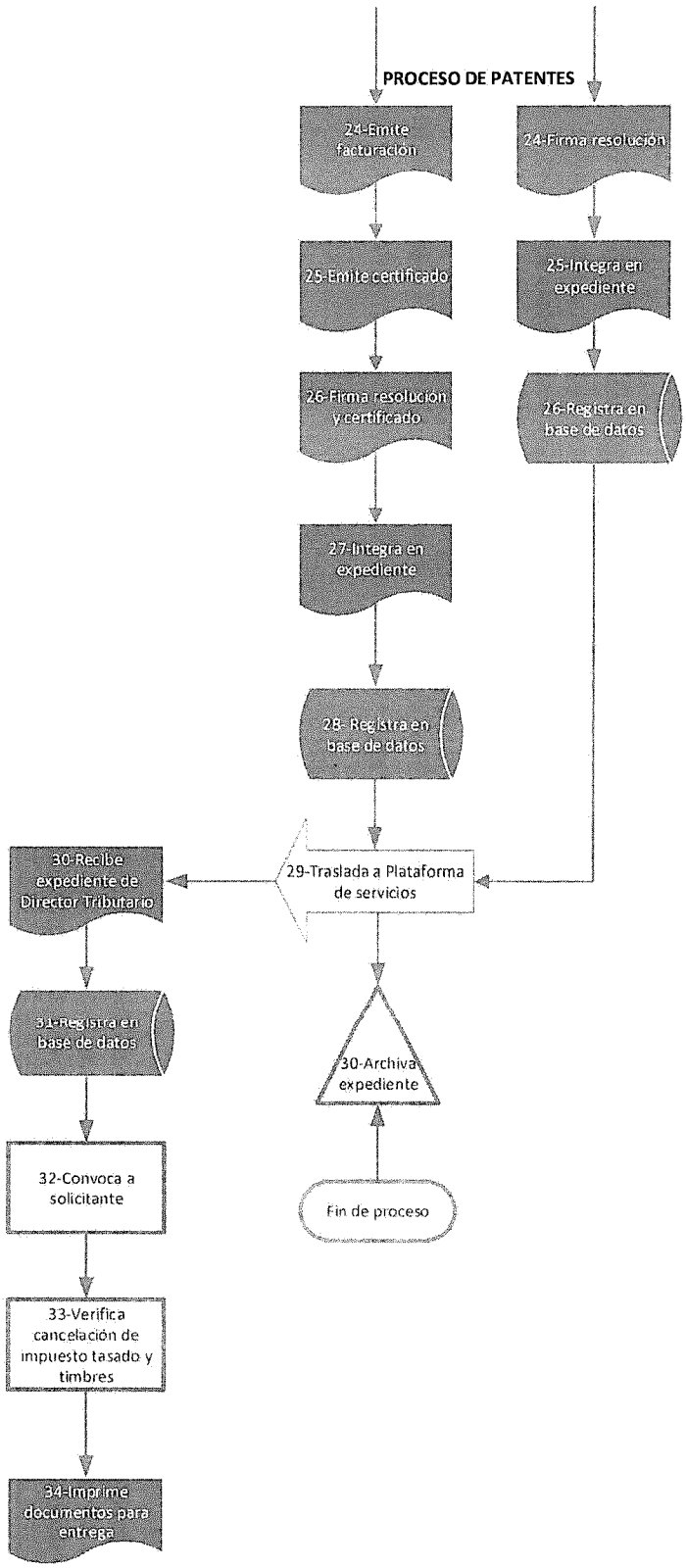
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



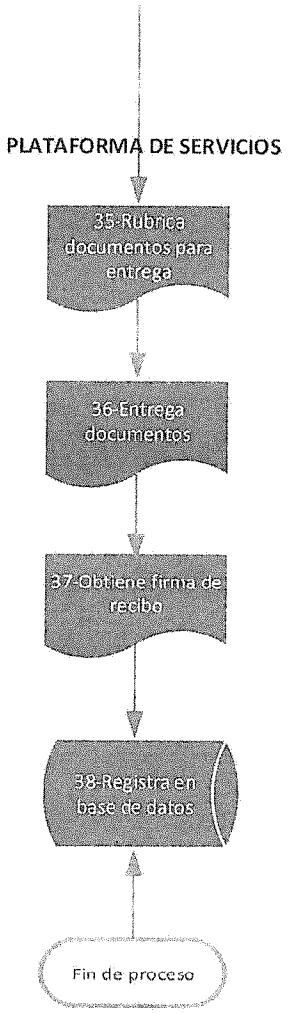
Continuación



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de patentes	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de patentes	5 Años
Certificado de funcionamiento	Proceso de patentes	5 Años
Documento de recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Respuesta a los recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Documentos de notificaciones	Proceso de patentes	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3-Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.
- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Licencia:** acto administrativo cuyo otorgamiento, previo cumplimiento de requisitos y pago de ese derecho, autoriza la Municipalidad.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Patente:** impuesto que percibe la municipalidad por concepto del expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Patentado:** persona física o jurídica que explota una licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto

de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario.

VIII. LICENCIA COMERCIAL PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-LC-08
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	111 a 126
PROCEDIMIENTO					
LICENCIA COMERCIAL PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud de la licencia comercial para espectáculos públicos, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

La licencia comercial para espectáculos públicos se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

La licencia comercial se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley 7925, del 12 de octubre de 1999. Impuestos Municipales de San Pablo de Heredia.
3. Ley de Regulación de horarios de funcionamiento en expendios de bebidas alcohólicas. Ley 7663-1997.
4. Ley 7440. Ley General de espectáculos públicos
5. Decretos
6. Reglamento para licencias municipales de la Municipalidad de San Pablo Heredia.

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria.
3. Proceso de patentes.
4. Plataforma de servicios.

5. Al proceso de planificación para acompañar el proceso de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en un traspaso de licencia comercial
2. Las personas jurídicas interesadas en un traspaso de una licencia comercial
3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que pueden acceder a la información sobre todo el proceso de patentes y los procedimientos que lo conforman

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de licencia.

Para el estudio de toda solicitud de licencia comercial, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Aportar plan de confinamiento sónico aprobado por el Ministerio de Salud, o en su defecto documento que indique que no es requerido.
3. Autorización emitida por autoridades del Teatro Nacional. Registrar una dirección para notificaciones.
4. Aportar copia del permiso sanitario de funcionamiento extendido por el Ministerio de Salud.
5. Póliza del Instituto Nacional de Seguros que cubra daños a terceros.
6. Cuando se trate de locales comerciales donde se utilice repertorio musical, aportar autorización de la A.C.A.M
7. Presentar los tiquetes de entrada que se utilizaran para el evento.
8. Aportar documento de calificación de la comisión de control y calificación de espectáculos públicos.

9. Acreditar por medio del plano respectivo el área habilitada para atender las disposiciones contenidas en la ley 8306.
10. Copia del contrato de arrendamiento (cuando corresponda).
11. Estar al día en el pago de impuestos municipales. Valida también para el propietario del inmueble donde se pretende desarrollar la actividad comercial y para el cedente de la licencia.
12. A estos requisitos se deben incorporar aquellos que específicamente regulen la naturaleza de la actividad comercial que se pretende desarrollar. ***Anexo 2***

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de licencia, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales
3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. Sera responsabilidad del proceso de patentes, el estudio y resolución de las solicitudes de licencia comercial, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
6. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para

lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.

7. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
8. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de patentes los expedientes completos y debidamente conformados.
9. El proceso de patentes, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.
10. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.
11. Los documentos generados por la unidad encargada del proceso de patentes, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.
12. Una política general que la Municipalidad tendrá como marco orientador en el proceso de patentes será, velar por el interés superior al menor considerando el respeto a sus derechos a un ambiente físico y mental sano de conformidad con la Constitución Política, la Convención sobre los Derechos del Niño y demás fuentes normativas del derecho de la niñez y la adolescencia.
13. La Municipalidad mantendrá un archivo histórico de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que ya no tienen pendiente ninguna obligación de impuestos municipales con la institución.

14. La Municipalidad mantendrá un archivo pasivo de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que aún mantienen alguna obligación pendiente con la institución.

15. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

000139

5 MÉTODOS DE TRABAJO

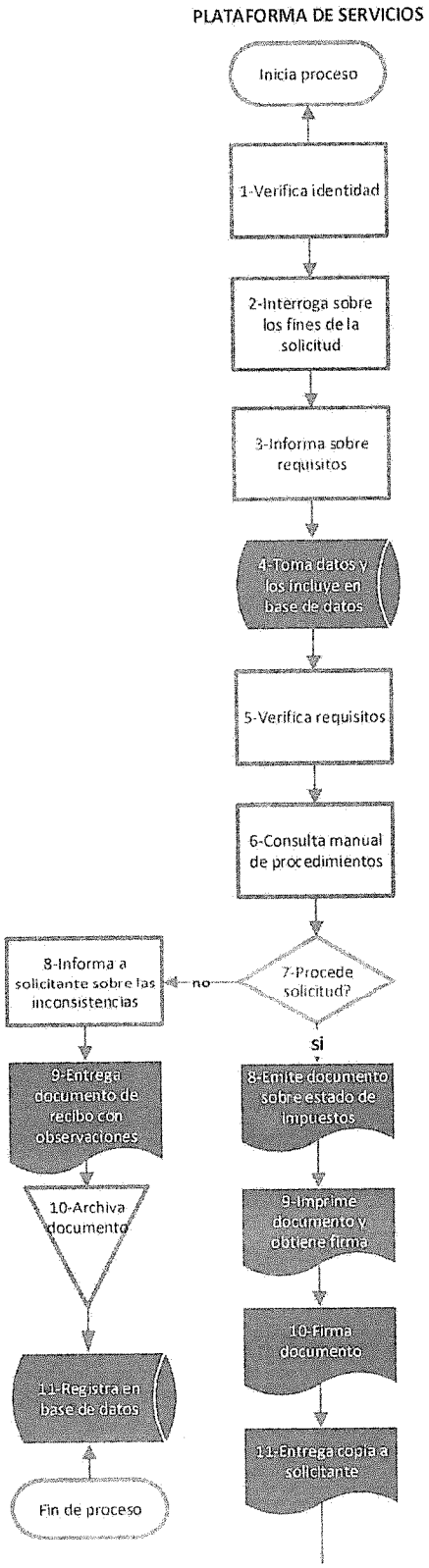
5.1 Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO: LICENCIA COMERCIAL PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la licencia 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud de la licencia. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	<u>Si la solicitud no procede:</u> 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-10*** 1-10 Registra en base de datos	
	<u>Si la solicitud procede:</u> 1- 7-Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-8 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita licencia o persona autorizada 1-9 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-10 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-11 Confecciona una carpeta con expediente. 1-12 Folia la documentación y la agrega al expediente.	

	1-13Traslada expediente físico completo a proceso de patentes 1-14 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de patentes
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución 3-3 Traslada a plataforma de servicios 3-4 Registra en base de datos	
4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-2 Emite certificado de licencia 5-3 Realiza facturación 5-4 Firma resolución y certificado 5-5 Registra en base de datos 5-6 Traslada expediente a plataforma de servicios	Proceso de patentes
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución, certificado y factura enviado por plataforma de servicios 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-4 Verifica que solicitante cancele el impuesto tasado y timbres de ley 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

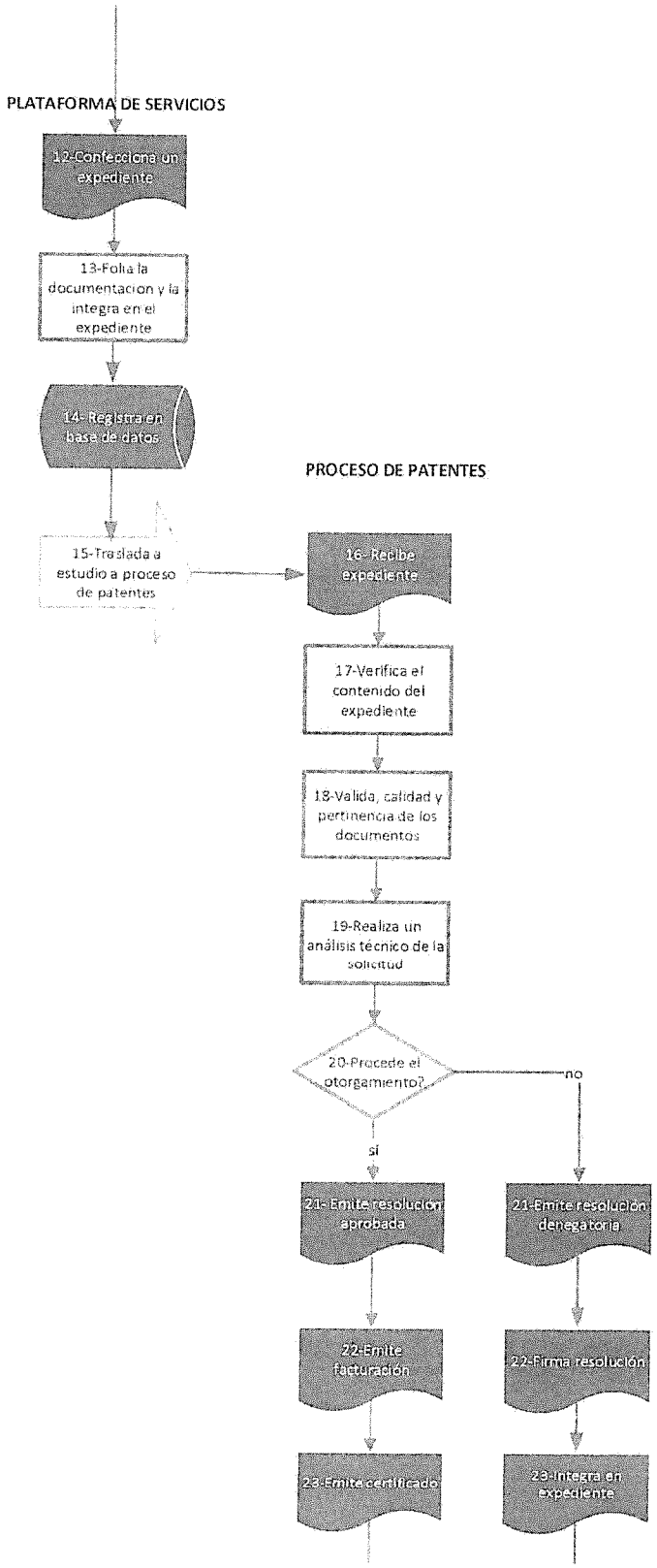
000140

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento

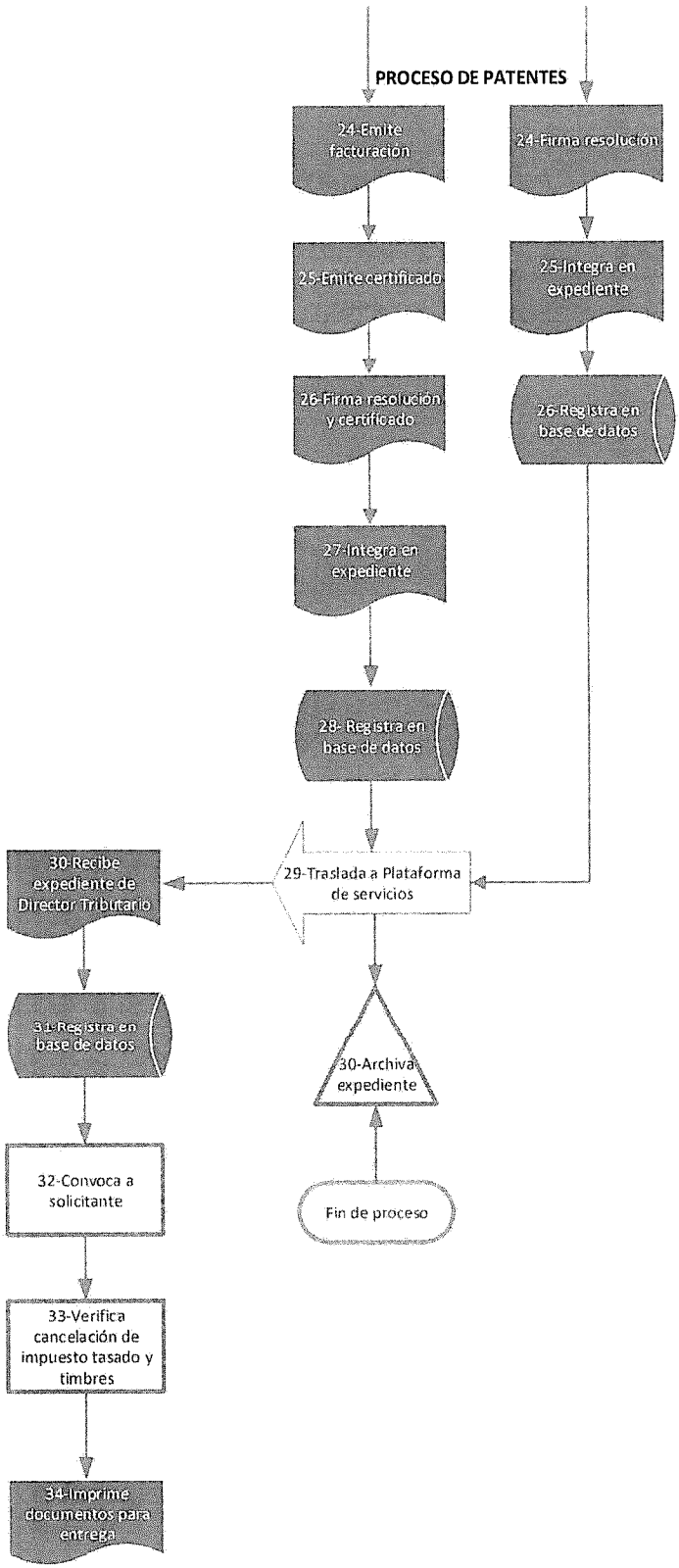


MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
ALCALDÍA MUNICIPAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
PROCEDIMIENTO: LICENCIA COMERCIAL PARA ESPECTÁCULOS PÚBLICOS
CÓDIGO AT-LC-08

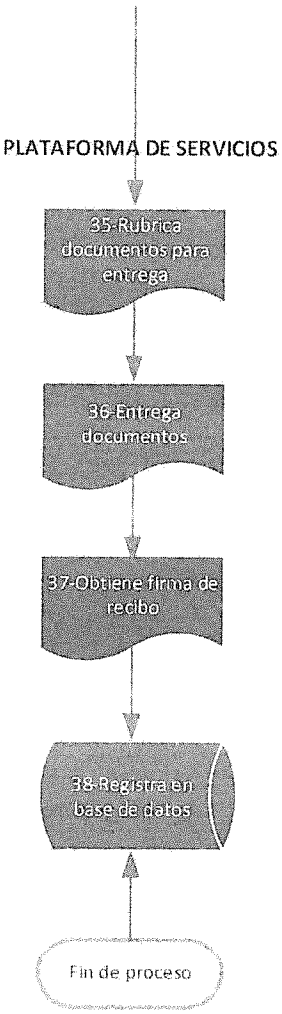
Continuación



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de patentes	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de patentes	5 Años
Certificado de funcionamiento	Proceso de patentes	5 Años
Documento de recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Respuesta a los recursos de revocatoria	Proceso de patentes	5 Años
Documentos de notificaciones	Proceso de patentes	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3- Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Documento del INS:** Este documento es extendido por el Instituto Nacional de Seguros mediante el cual se debe demostrar la existencia del Seguro de Riesgos del Trabajo para la actividad específica que se desea desarrollar o en su defecto la exoneración de este. Esta disposición se aplica al trámite de licencia comercial, permisos de construcción u otras actividades de la jurisdicción municipal.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.
- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Licencia:** acto administrativo cuyo otorgamiento, previo cumplimiento de requisitos y pago de ese derecho, autoriza la Municipalidad.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.

- **Patente:** impuesto que percibe la municipalidad por concepto del expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Patentado:** persona física o jurídica que explota una licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.
- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

IX. RETIRO DE LICENCIA COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-RLC-09
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	127 a 140
PROCEDIMIENTO					
RETIRO DE LICENCIA COMERCIAL					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud de retiro de la licencia comercial, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

El retiro de una licencia comercial se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1 El Código Municipal-

2 Ley 7925, del 12 de octubre de 1999. Impuestos Municipales de San Pablo de Heredia.

3 Reglamento para licencias municipales de la Municipalidad de San Pablo Heredia.

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria.
3. Proceso de patentes.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar el proceso de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en el retiro licencia comercial
2. Las personas jurídicas interesadas en el retiro de una licencia comercial
3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que

pueden acceder a la información sobre todo el proceso de patentes y los procedimientos que lo conforman

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de licencia.

Para el estudio de toda solicitud de licencia comercial, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. Estar al día en el pago de impuestos municipales. Valida también para el propietario del inmueble donde se pretende desarrollar la actividad comercial y para el cedente de la licencia.

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de trámite, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
3. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
4. Sera responsabilidad del proceso de patentes, el estudio y resolución de las solicitudes de retiro de licencia comercial, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
5. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para

lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.

6. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
7. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de patentes los expedientes completos y debidamente conformados.
8. El proceso de patentes, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.
9. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.
10. Los documentos generados por la unidad encargada del proceso de patentes, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.
11. La Municipalidad mantendrá un archivo histórico de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que ya no tienen pendiente ninguna obligación de impuestos municipales con la institución.
12. La Municipalidad mantendrá un archivo pasivo de los patentados que hicieron retiro de la licencia y que aún mantienen alguna obligación pendiente con la institución.
13. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

000153

5 MÉTODOS DE TRABAJO

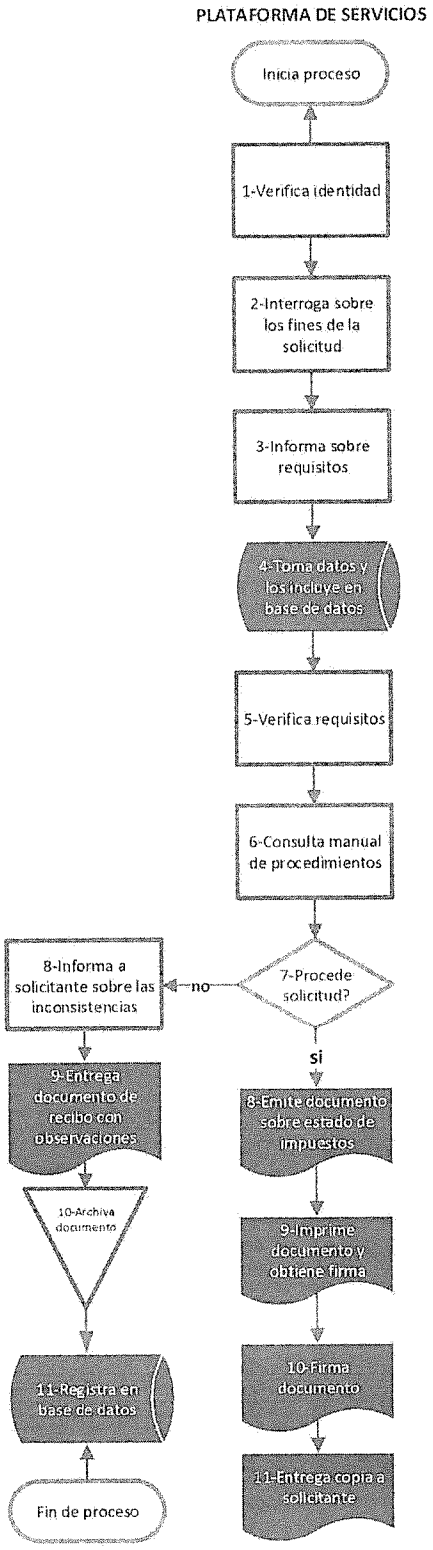
5.1 Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO: RETIRO DE LICENCIA COMERCIAL		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la licencia 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud de la licencia. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-10 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-11 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita licencia o persona autorizada 1-12 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-13 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-14 Confecciona una carpeta con expediente. 1-15 Traslada expediente físico completo a proceso de patentes 1-16 Registra en base de datos para dar seguimiento	

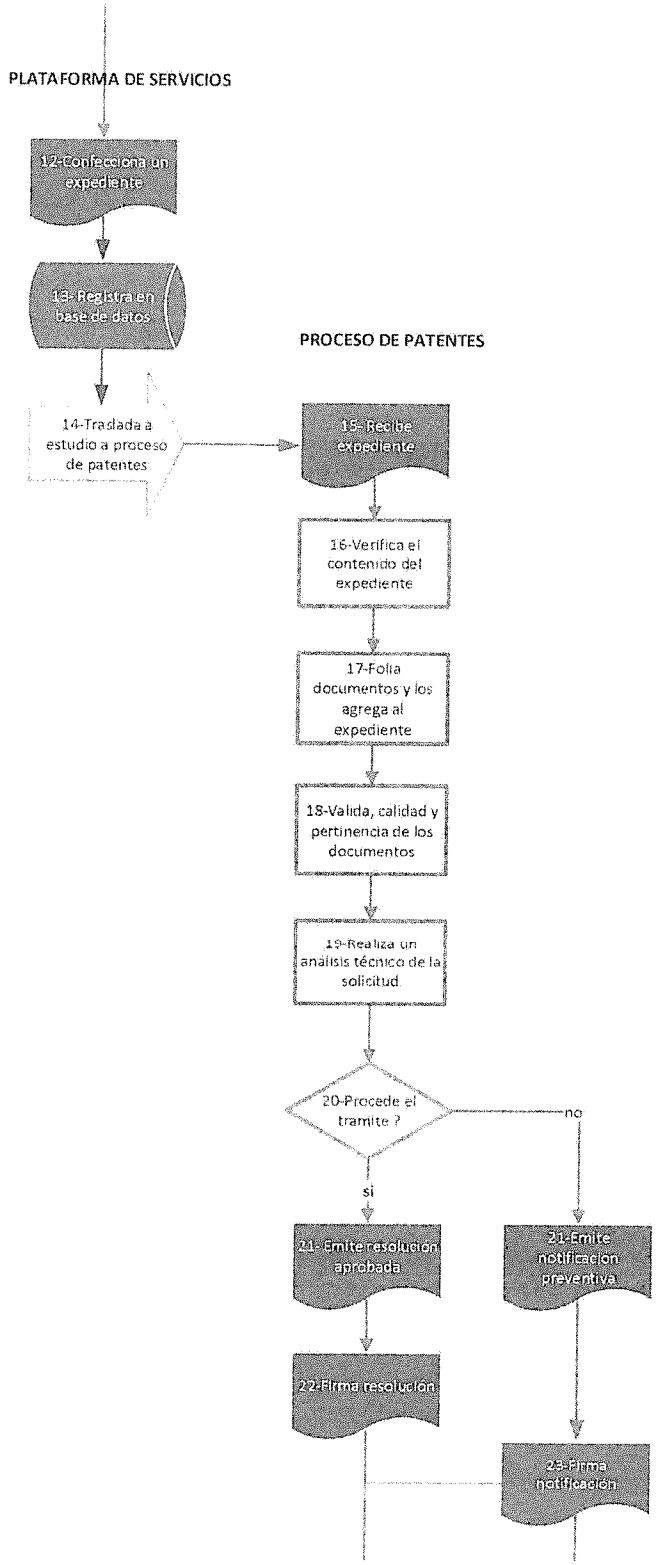
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Folia documentos y los agrega al expediente 2-4 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-5 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de patentes
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite notificación preventiva 3-2 Firma notificación 3-3 Traslada notificación Plataforma de servicios 3-4 Registra en base de datos	
4-Notificacion	4-1 Recibe notificación preventiva de proceso de patentes 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-4 Firma resolución 5-5 Registra en base de datos 5-6 Traslada expediente a Plataforma de servicios	Proceso de patentes
7-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución de proceso de patentes 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

000154

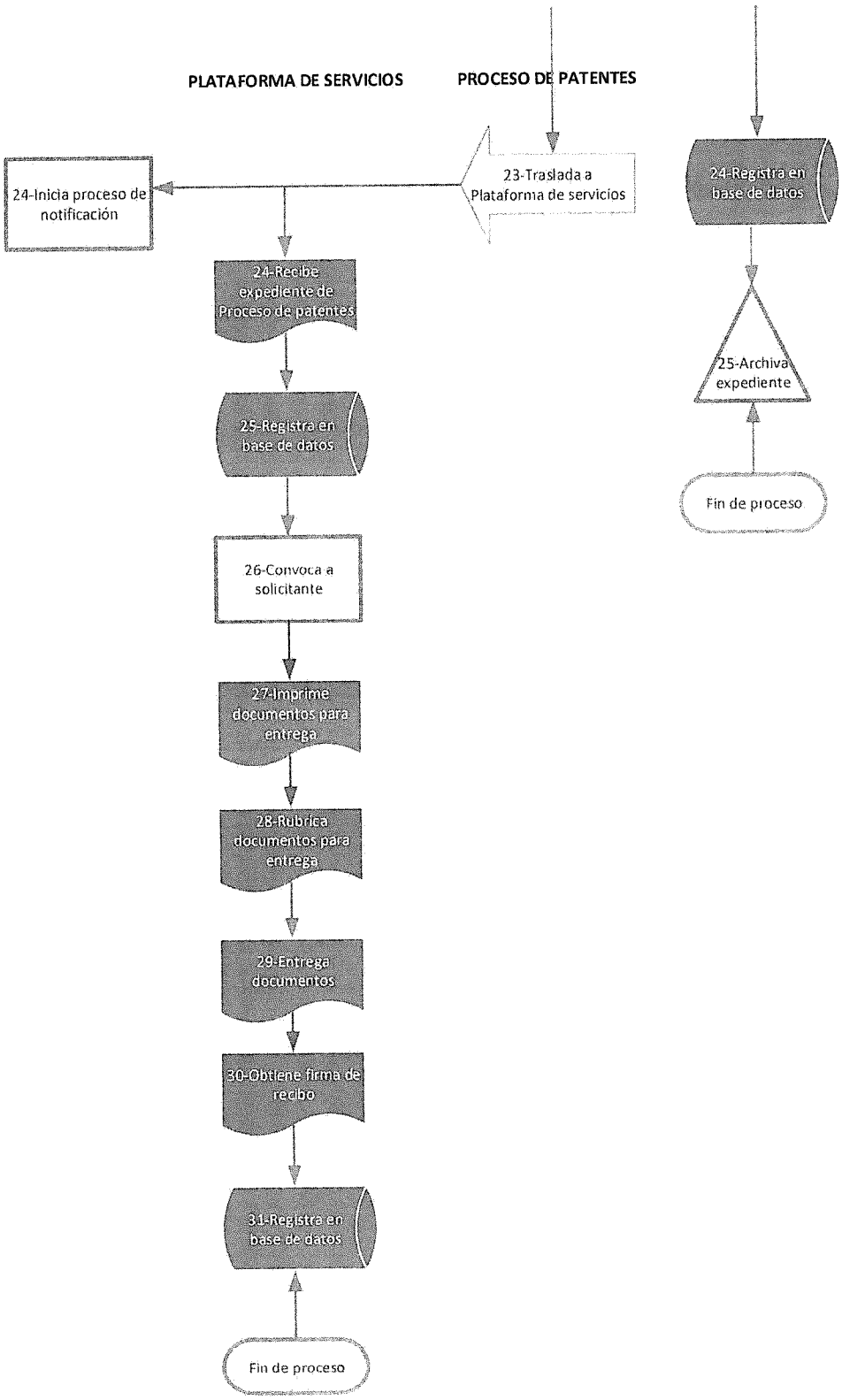
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de patentes	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de patentes	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3-Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada

No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del

mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Licencia:** acto administrativo cuyo otorgamiento, previo cumplimiento de requisitos y pago de ese derecho, autoriza la Municipalidad.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Patente:** impuesto que percibe la municipalidad por concepto del expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Patentado:** persona física o jurídica que explota una licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

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

X. DECLARACIÓN JURADA DEL IMPUESTO DE LICENCIA COMERCIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-DIL-10
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	141 a 149
PROCEDIMIENTO					
DECLARACIÓN JURADA DEL IMPUESTO DE LICENCIA COMERCIAL					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud de la declaración jurada del impuesto de licencia comercial, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

La declaración de impuesto de licencia comercial se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1 Ley 7925, del 12 de octubre de 1999. Impuestos Municipales de San Pablo de Heredia.

2 Reglamento para licencias municipales de la Municipalidad de San Pablo Heredia.

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria
3. Proceso de patentes.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar el proceso de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en el retiro licencia comercial
2. Las personas jurídicas interesadas en el retiro de una licencia comercial
3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que

pueden acceder a la información sobre todo el proceso de patentes y los procedimientos que lo conforman

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de licencia.

Para el estudio de toda solicitud de licencia comercial, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. Debe adjuntarse fotocopia de la Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta (Régimen Tradicional) y de las Declaraciones de Compras (Régimen Simplificado) del período sujeto a gravar, presentadas ante la Dirección General de Tributación.
4. Las personas físicas o jurídicas cuya actividad esté distribuida en uno o más cantones, además del cantón de San Pablo de Heredia, deberán adjuntar la certificación de Contador Público Autorizado, indicando la proporción de los ingresos brutos que se genera en éste cantón para efectos del pago del impuesto.
5. En el caso de que se haya realizado un traspaso de la Patente Comercial durante el período sujeto a gravar, se deberá aportar copia de la Declaración Jurada del Impuesto sobre la Renta (Régimen Tradicional) y de las Declaraciones de Compras (Régimen Simplificado), tanto del que realizó el traspaso como del adquiriente.

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de trámite, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
3. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
4. Sera responsabilidad del proceso de patentes, el estudio de la declaración jurada del impuesto de licencia. De encontrarse inconsistencias significativas se podrá proceder con el estudio respectivo que permita obtener información sustantiva para la rectificación necesaria
5. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de patentes los expedientes completos y debidamente conformados.
6. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.
7. Los documentos generados por la unidad encargada del proceso de patentes, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.
8. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

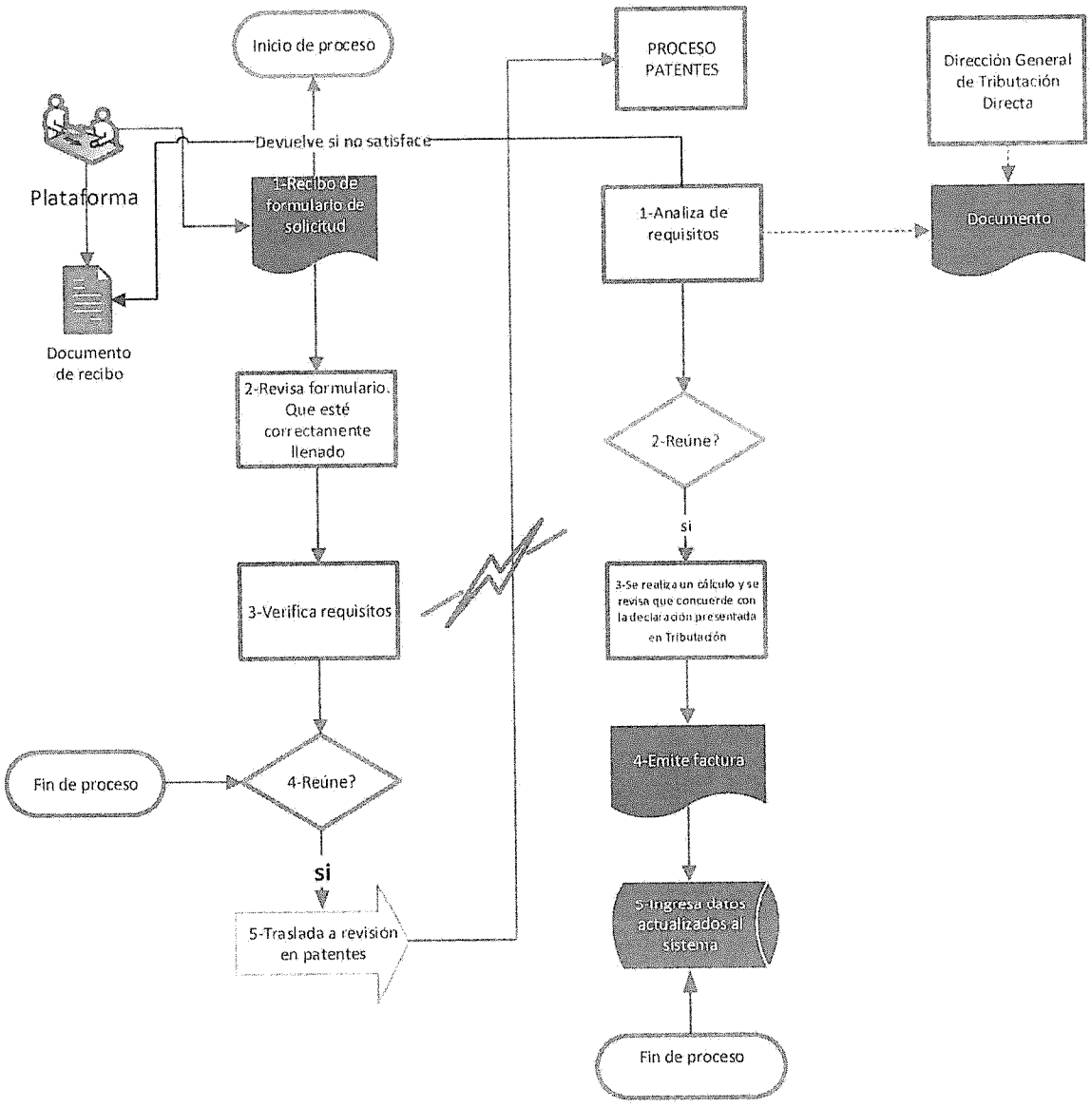
5 MÉTODOS DE TRABAJO

5.1 Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO: DECLARACIÓN JURADA DE IMPUESTO DE LICENCIA COMERCIAL		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-3 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 2***	Plataforma de servicios
	1-4 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud de la licencia. 1-5 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-6 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-7 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-8 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-9***	
	Si la solicitud procede: 1-9 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita el tramite o persona autorizada 1-10 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-11 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-12 Confecciona una carpeta con expediente. 1-13 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-14 Traslada expediente físico completo a proceso de patentes 1-15 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de patentes
3-Resolucion de solicitud	3-1 Realiza facturación 3-2 Registra en el sistema la facturación de la patente del periodo a gravar 3-3 Archiva en expediente	Proceso de patentes

000169

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de patentes	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3-Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Solicitado por		
Unidad administrativa		
Firma		fecha
Incorporado por		
Firma		fecha
Autorizado por		
Firma		fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Licencia:** acto administrativo cuyo otorgamiento, previo cumplimiento de requisitos y pago de ese derecho, autoriza la Municipalidad.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Patente:** impuesto que percibe la municipalidad por concepto del expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Patentado:** persona física o jurídica que explota una licencia para el expendio de bebidas con contenido alcohólico.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.
- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al

usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

XI. DECLARACIÓN DEL IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-DIBI-11
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	157 a 170
PROCEDIMIENTO					
DECLARACIÓN DE IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la declaración del impuesto de bienes inmuebles, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

La declaración del impuesto de bienes inmuebles se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley Nº 7509 mayo1995 y sus reformas.

2.2 Decretos

1. Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles. DECRETOS Nº 27601-H

2.3 Directrices del Órgano de normalización técnica del Ministerio de Hacienda

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria.
3. Proceso de bienes inmuebles.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar el proceso de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas para proceder con la declaración del impuesto de bienes inmuebles.

2. Las personas jurídicas para proceder con la declaración del impuesto de bienes inmuebles.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis declaración de impuesto de bienes inmuebles

Para la declaración del impuesto de bienes inmuebles, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Registrar una dirección para notificaciones
3. En caso de que la propiedad este registrada a nombre de dos o más codueños, cada uno debe presentar individualmente la declaración.
4. Certificación literal o Registral.
5. Fotocopia del plano catastrado.
6. Certificación de personería jurídica. (en caso de Sociedades Anónimas, con no menos de tres meses de emitida).

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de trámite, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales
3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.

5. Sera responsabilidad del área administrativa de bienes inmuebles, el estudio y resolución de las declaraciones de bienes inmuebles y los efectos administrativos que se deriven.

6. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones especiales, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.

7. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.

8. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al área administrativa de bienes inmuebles los expedientes completos y debidamente conformados.

9. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.

10. En el caso de fincas con varios dueños en donde uno de todos los propietarios actualice el valor del inmueble, la Municipalidad procederá a notificar a los demás propietarios sobre la nueva actualización del valor que regirá para la totalidad de la finca.

11. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

5 MÉTODOS DE TRABAJO

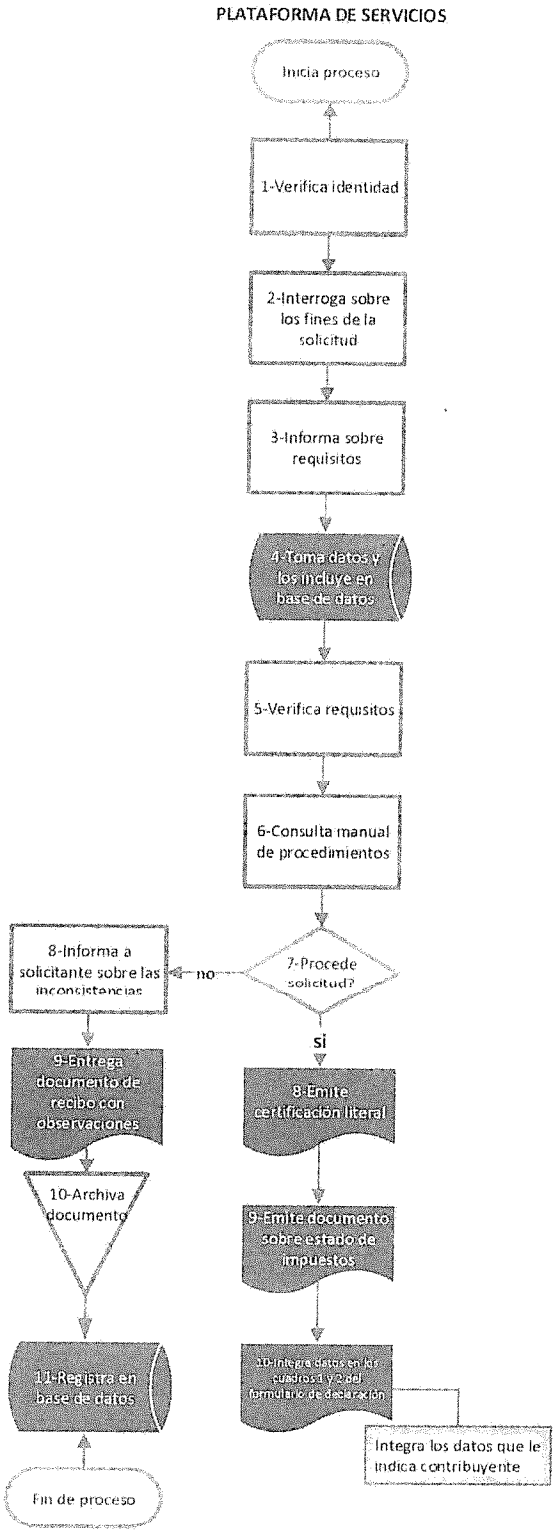
5.1 Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO: DECLARACIÓN DE IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance del tramite 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 4***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la declaración de bienes inmuebles 1-6 Aporta los documentos que corresponden a la Plataforma 1-7 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-8 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-9 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-10 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-12*** 1-11 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-12 Aporta los documentos que corresponden a la Municipalidad 1-13 Integra los datos que corresponden a los cuadros 1 y 2 del formulario de declaración de bienes inmuebles en base de datos, con base en la información suministrada por contribuyente. 1-14 Confecciona una carpeta con expediente. 1-15 Traslada expediente físico completo a bienes inmuebles y valoración 1-16 Registra en base de datos para dar seguimiento	

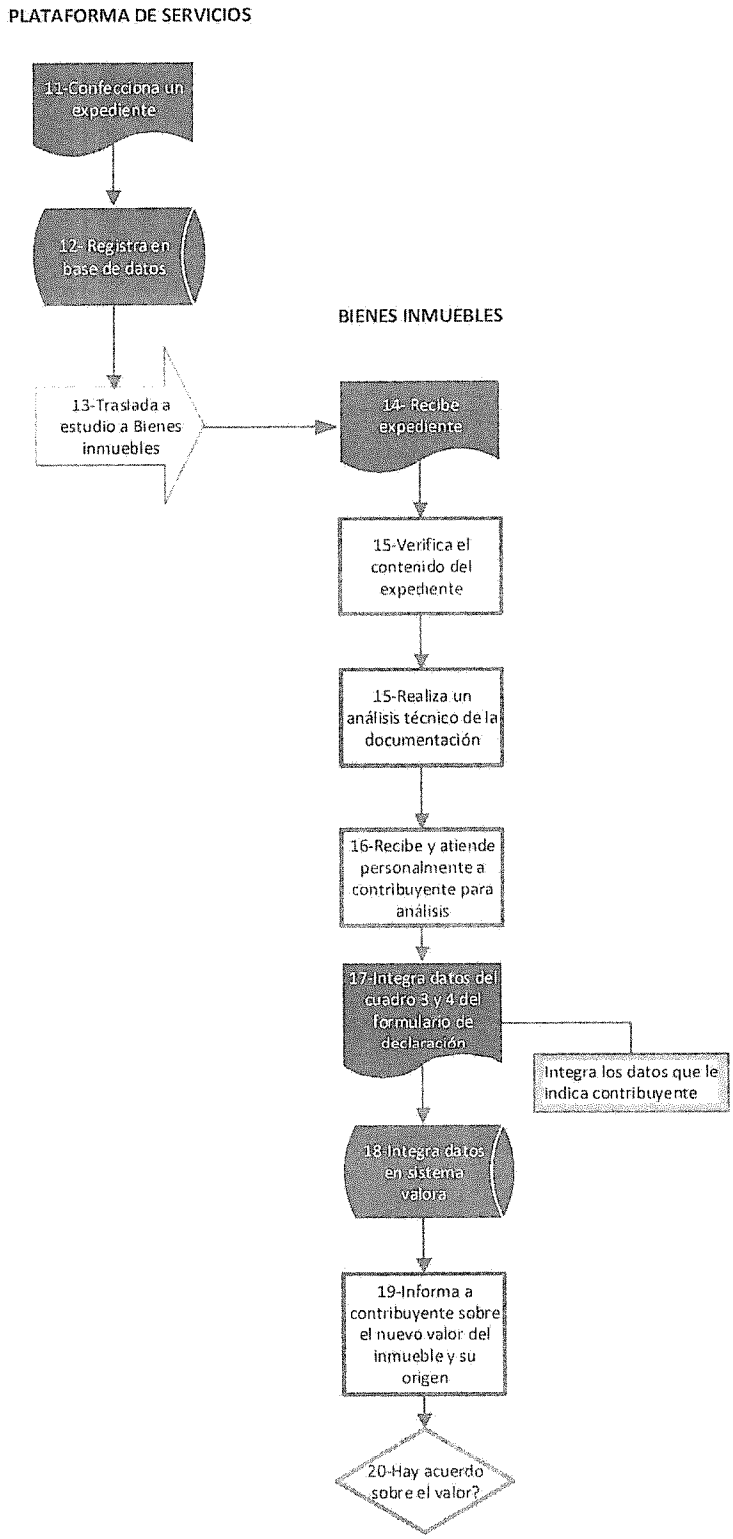
000177

2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica contenido del expediente 2-3 Recibe y atiende a contribuyente personalmente para análisis 2-4 Integra datos del cuadro 3 y 4 del formulario de declaración de bienes inmuebles, que le suministra el contribuyente. 2-5 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-6 Incluye datos en el sistema valora. 2-7 Informa a contribuyente sobre el nuevo valor del inmueble y su origen	Bienes Inmuebles y valoración
3-Resolucion de solicitud	**<u>No hay acuerdo sobre el nuevo valor del inmueble</u>** 3-1 Emitir formulario de no aceptación al nuevo valor del inmueble por declaración 3-2 Obtener firma del contribuyente 3-3 Firma de recibido de funcionario responsable 3-4 Entrega copia al contribuyente 3-5 Registra en base de datos para seguimiento en plataforma 3-6 Pasa a valoración para visita respectiva.(se inicia proceso avaluó)	
4-Resolucion de solicitud	**<u>Si hay acuerdo sobre el nuevo valor del inmueble</u>** 4-1 Registra en base de datos para imprimir 4-2 Imprimir el formulario 4-3 Obtener firma del contribuyente 4-4 Firma de recibido de funcionario responsable 4-6 Entrega copia al contribuyente 4-7 Archiva en expediente físico	Bienes inmuebles y valoración

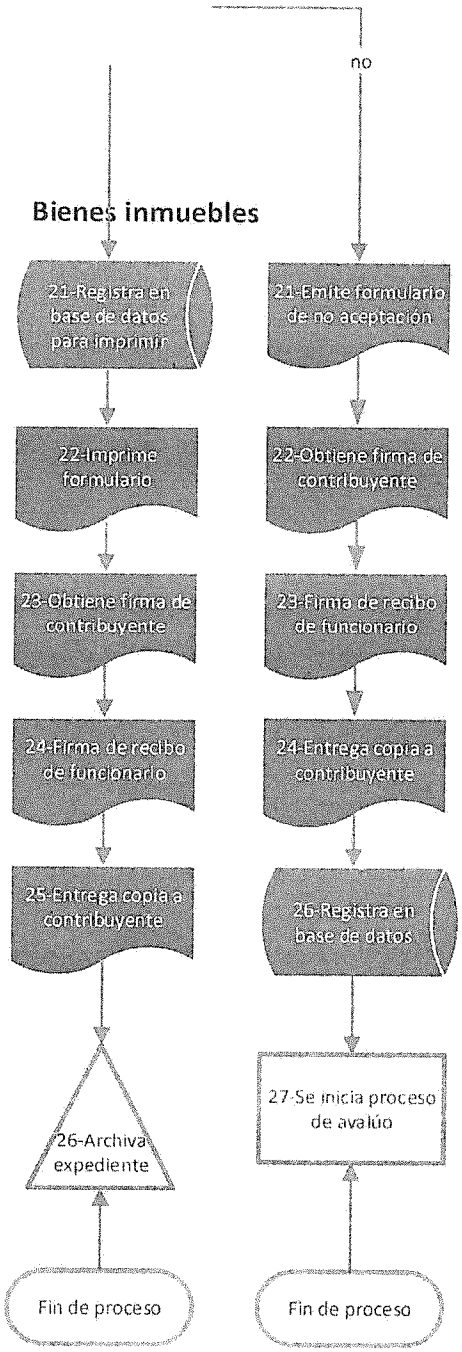
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

El expediente de finca, el manual de valores base unitarios por tipología constructiva, mapa de valores de terrenos por zonas homogéneas y el mapa de terrenos por zonas homogéneas.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Formulario de declaración de bienes inmuebles	Proceso de patentes	5 Años
Avalúos municipales	Proceso de patentes	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3- Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.

- **Administración tributaria**: Se refiere a las municipalidades, como responsables de la valoración, administración, percepción y fiscalización del Impuesto de Bienes inmuebles.

- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.

- **Avaluó:** Es el conjunto de cálculos, razonamientos y operaciones utilizados para determinar el valor de un bien inmueble.

- **Base imponible:** Es el valor de la totalidad de los inmuebles registrados en la Administración Tributaria respectiva, al primero de enero de cada año.

- **Bien inmueble:** Es aquel terreno, instalación, construcción fija y permanente que existe en los bienes raíces, tanto urbanas como rurales.

- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

- **Edad del inmueble:** Cantidad de años que tiene la construcción.

- **Estado del inmueble:** Se define el estado de conservación de la construcción al momento de efectuarse la declaración o el avaluó.

- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para la declaración del impuesto de bienes inmuebles.

- **Factor de corrección o ajuste:** Se refiere a la influencia de cada variable en la determinación del valor del terreno, a partir del valor zonal, expresado por medio de una relación matemática.

- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.

- **Lote de tipo o referencia:** Es el lote de terreno más frecuente dentro de una zona homogénea.

- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.

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

- **Órgano:** Se refiere al Órgano de Normalización Técnica, creado en el artículo 12 de la Ley, es un ente especializado cuyo objetivo es el de garantizar mayor precisión y homogeneidad en la determinación de los valores de los inmuebles en todo el territorio nacional. Dicha determinación se refiere a los valores base de referencia, los cuales serán definidos por el Órgano citado y optimizar la administración del impuesto.

- **Precio y costo:** Precio el valor de una cosan en dinero, lo que se pida por ella, su estimación. Consto es el valor que tiene una cosa.

- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al usuario un servicio

correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

- **Tipología constructiva**: Documento que contiene los códigos de los diferentes tipos de construcción existentes en el país, sus correspondientes valores de reposición y método de depreciación a utilizar.
- **Valor base o valor de referencia para terreno:** Es el valor unitario correspondiente al lote tipo de cada zona homogénea.
- **Valor declarado:** Es el que se deriva de la declaración presentada ante la Municipalidad, por los propietarios o poseedores de inmuebles.
- **Valor Registrado:** es el que consta en los registros de la Administración Tributaria, sobre el cual se efectúa el cobro del impuesto.
- **Vida Útil:** Corresponde a la vida probable en años que de acuerdo al tipo de construcción y mantenimiento, un inmueble se mantendrá siendo funcional y útil para los objetivos por los que fue diseñado.

XII. SOLICITUD DE NO AFECTACIÓN AL IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-NABI-12
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	170 a 180
PROCEDIMIENTO					
SOLICITUD DE NO AFECTACIÓN AL IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud de no afectación al impuesto de bienes inmuebles, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

La solicitud de no afectación al impuesto de bienes inmuebles se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley Nº 7509 mayo 1995.

2.2 Decretos

1. Reglamento a la Ley de Impuesto sobre Bienes Inmuebles. DECRETOS Nº 27601-H

2.3 Acuerdos

Acuerdo Municipal aprobado Nº CM-4077-05, del 24 de octubre del año 2005.

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria.
3. Proceso de bienes inmuebles.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar el proceso de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas para proceder con la solicitud de no afectación al impuesto de bienes inmuebles.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de no afectación al impuesto de bienes inmuebles.

Para la solicitud de no afectación al del impuesto de bienes inmuebles, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. La solicitud de no afectación del impuesto, solamente podrá ser firmada por propietario del inmueble, o en su defecto debe aportar el respectivo poder generalísimo del interesado o dueño verdadero.
4. Estar al día en el pago de los servicios municipales.
5. La certificación de bien único no pude tener más de un mes de emitida (No aplica para las certificaciones presentadas en el mes de enero, puesto que las mismas no pueden tener fecha de emisión del año anterior).
6. Declaración de bienes inmuebles al día.
7. El contribuyente que solicite la no afectación del impuesto y posea adicionalmente un derecho en la Nuda en otra finca, en una servidumbre o en una calle pública o un derecho en un camposanto privado y que no pertenezcan a la jurisdicción del Cantón de San Pablo de Heredia, debe aportar informe literal de tales derechos.

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de documentos para optar por este tipo de trámite, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.

2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales
3. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
4. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
5. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
6. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al área administrativa de bienes inmuebles los expedientes completos y debidamente conformados.
7. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.
8. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

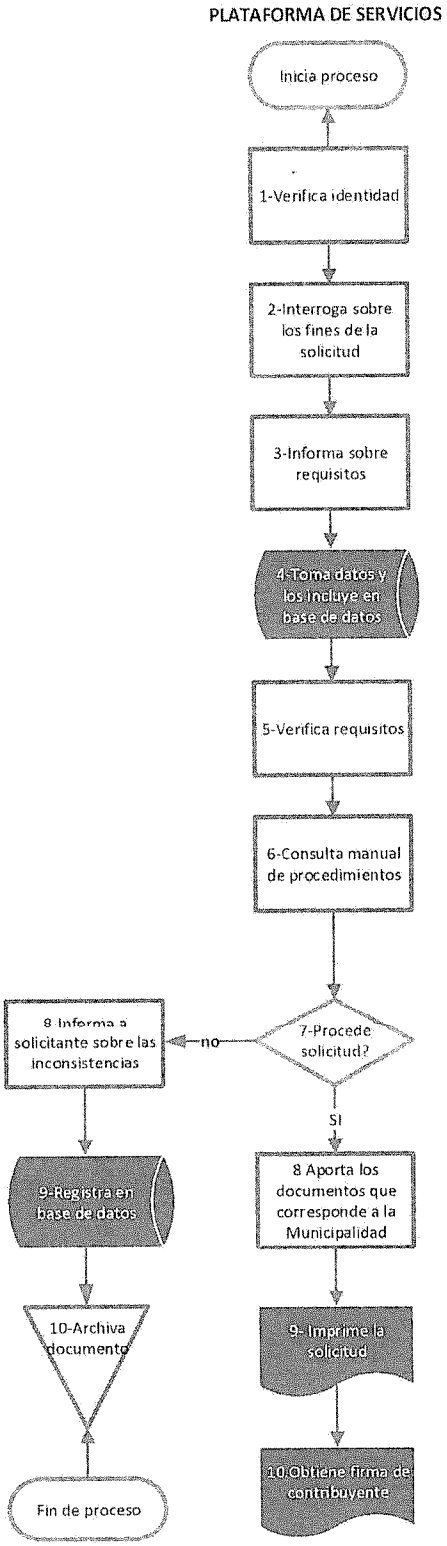
5 MÉTODOS DE TRABAJO

5.1 Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO: DECLARACIÓN DE IMPUESTO DE BIENES INMUEBLES		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance del tramite 1-3 Informa sobre los requisitos que debe cumplir para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud de no afectación al impuesto de bienes inmuebles 1-6 Aporta los documentos que corresponden a la Plataforma 1-7 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-8 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-9 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-10 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-12*** 1-11 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-12 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita o persona autorizada 1-13 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-14 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-15 Confecciona una carpeta con expediente. 1-16 Traslada expediente físico completo Bienes inmuebles 1-17 Registra en base de datos para dar seguimiento	

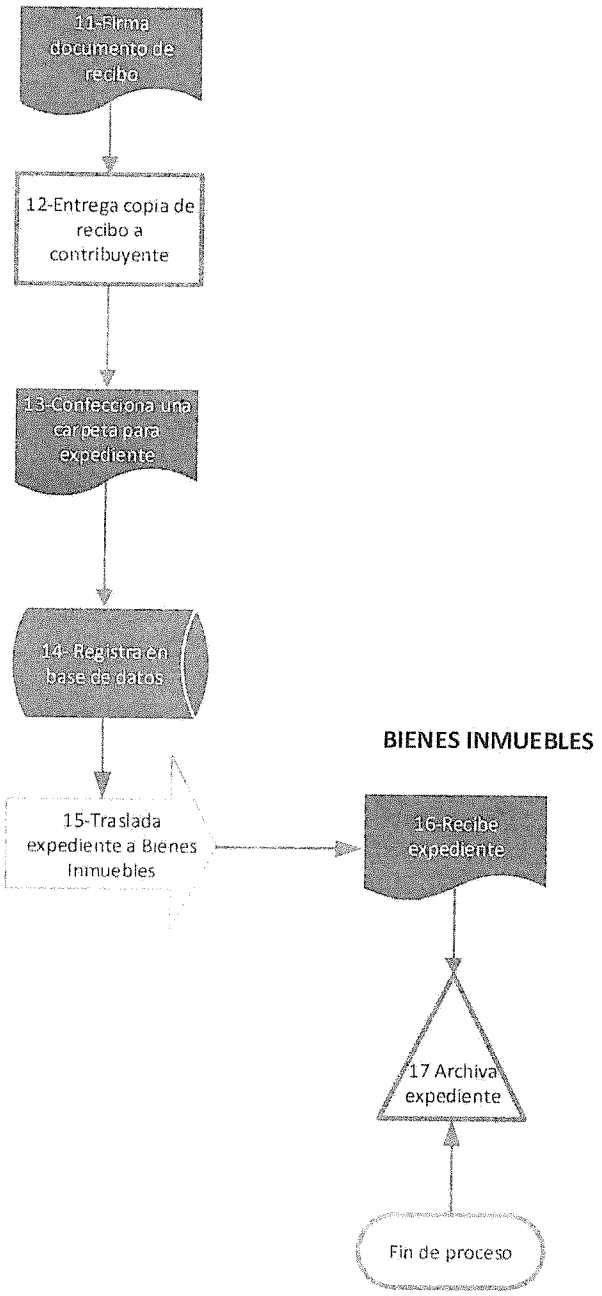
000190

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



Continuación

PLATAFORMA DE SERVICIOS



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es solamente la solicitud que presenta contribuyente y el presente manual

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Formulario de solicitud de no afectación al impuesto de bienes inmuebles	Proceso Bienes Inmuebles	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3- Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada

No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

5- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.

6- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.

7- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.

8- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del

mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.
- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.

XIII. ARREGLO DE PAGO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	AT-APA-13
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	180 a 192
PROCEDIMIENTO					
ARREGLO DE PAGO					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que corresponde para el estudio y resolución de la solicitud de arreglo de pago de impuestos municipales que se encuentran en estado de morosidad, con base en las normas jurídicas que la regulan, teniendo como visión la calidad en la prestación del servicio, la satisfacción del usuario y la transparencia de la gestión.

2 MARCO LEGAL

El procedimiento de arreglo de pago se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley Nº 4755-Código de Normas y Procedimientos Tributarios

2.2 Acuerdos

1. Acuerdo Municipal aprobado Nº CM-1076-01, del 8 de noviembre del 2001.

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Dirección Tributaria.
3. Proceso de cobros.
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar el proceso de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas para acceder a un arreglo de pago por morosidad.
2. Las personas jurídicas para acceder a un arreglo de pago por morosidad.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de arreglo de pago.

Para acceder a un arreglo de pago, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. El monto de la deuda no puede ser inferior a la quinta parte del salario base, correspondiente al puesto de oficinista 1; de conformidad con el Decreto de Salarios Mínimos vigente al momento de efectuarse el arreglo de pago respectivo.
4. Cuando se trate de personas jurídicas, deberá aportar documento original donde consta la personería jurídica actualizada.
5. Documento en el que se haga constar el ingreso familiar y los datos de las personas que dependen económicamente de los ingresos de la persona que solicita el arreglo de pago.
6. Si la persona que solicita el arreglo de pago no corresponde a la parte interesada, deberá aportar autorización formal del deudor.
7. Si la solicitud de arreglo de pago corresponde a la deuda de una persona fallecida, deberá adjuntarse una copia del acta de defunción debidamente autenticada por autoridad correspondiente.

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de documentos para optar por este tipo de trámite, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad.

3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones especiales, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.
6. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
7. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al área administrativa de cobros los expedientes completos y debidamente conformados.
8. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.
9. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

5 MÉTODOS DE TRABAJO

5.1 Descripción de actividades

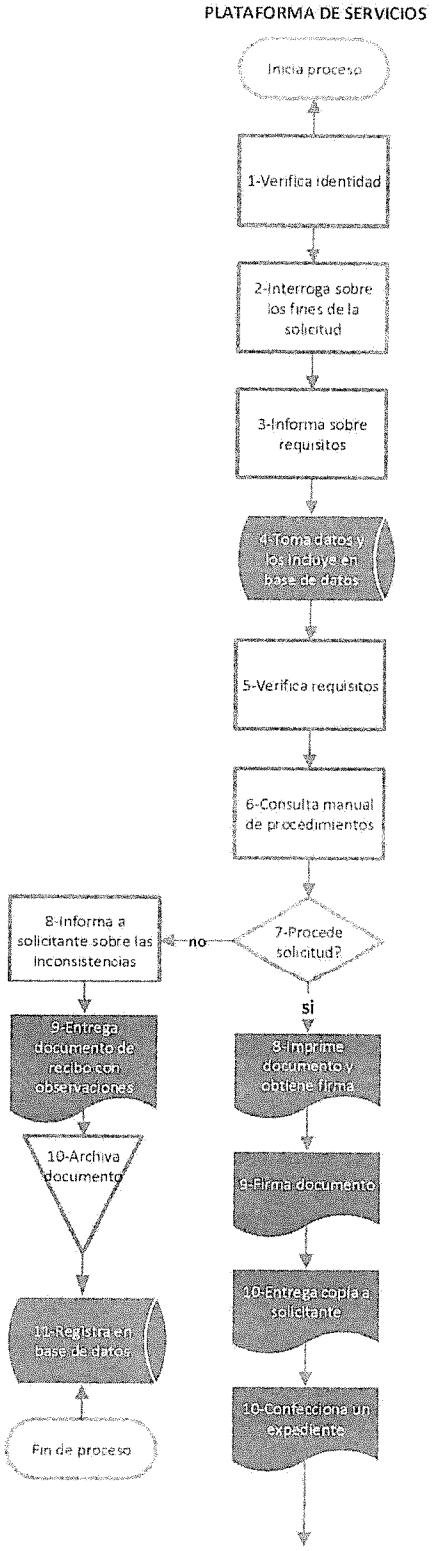
PROCEDIMIENTO: ARREGLO DE PAGO		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance del tramite 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 3***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica los requisitos para la solicitud de arreglo de pago. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11*** 1-10 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-11-Emite la documentación que corresponde a la Municipalidad 1-12 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita el arreglo de pago 1-13 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-14 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-15 Confecciona una carpeta con expediente. 1-16 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-17 Traslada expediente físico completo a proceso de cobros 1-18 Registra en base de datos para dar seguimiento	

000200

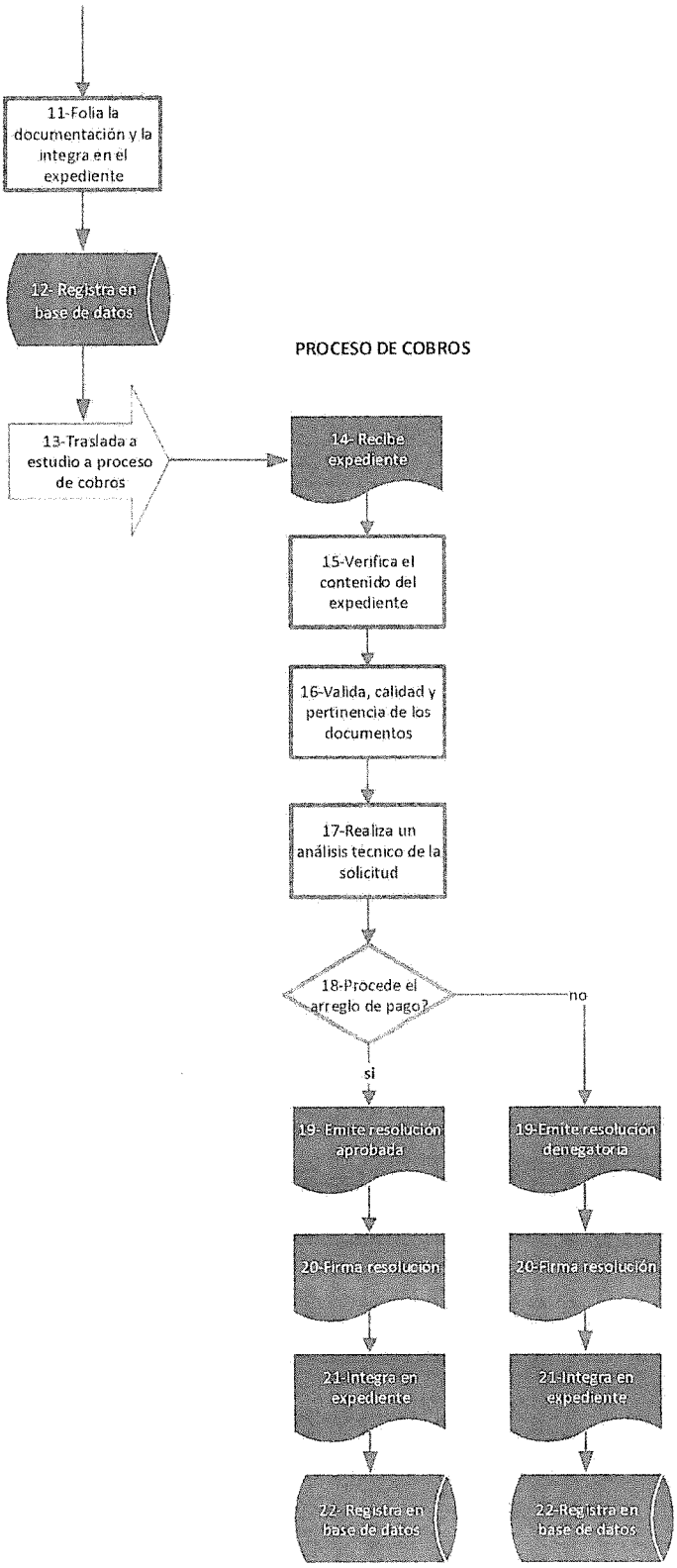
000201

2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de cobros
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución 3-3 Traslada a plataforma de servicios 3-4 Registra en base de datos	
4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
4-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Elabora una resolución de aprobación 5-2 Rubrica la resolución (firma digital) 5-3 Registra en base de datos 5-6 Traslada resolución a plataforma de servicios (digital)	Proceso de patentes
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución de arreglo de pago 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Atiende a contribuyente y le informa sobre las condiciones del arreglo de pago **Si contribuyente está de acuerdo:** 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-4 Verifica que solicitante el primer pago 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado ***Nota: Si contribuyente no está de acuerdo y no firma, se hará constar y se remitirá al proceso de cobros para lo que corresponda.***	Plataforma de servicios

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento

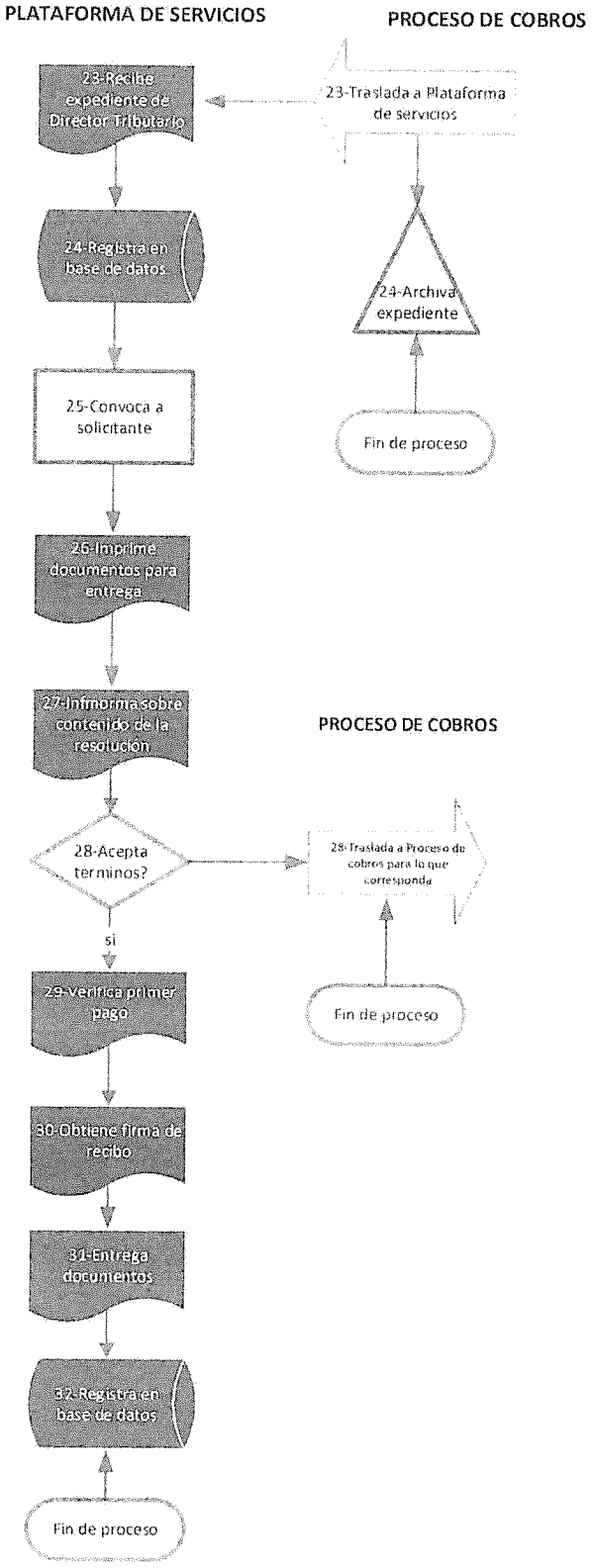


Continuación



MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
ALCALDÍA MUNICIPAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
PROCEDIMIENTO. ARREGLO DE PAGO
AT-APA-13

Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de cobros	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de cobros	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3- Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Arreglo de pago**: Es la facilidad que la Municipalidad concede a los contribuyentes, que presentan morosidad en sus pagos, y que por distintas razones no pueden solventarlas en forma inmediata. *Arreglo de pago: Es el compromiso que adquiere el sujeto pasivo con la Oficina de Cobro de la Municipalidad de pagar dentro del tiempo convenido por ambos, que no podrá exceder de seis meses, la obligación vencida adeudada a la Municipalidad.*

- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.
- **Estado de morosidad:** Para esto efectos tiene el mismo significado que la Obligaciones vencidas: Las obligaciones dinerarias vencidas, o bien, créditos exigibles de plazo vencido a favor de la Municipalidad. Obligaciones que pueden provenir tanto de obligaciones tributarias municipales o de administración municipal, así como de: cánones, arrendamientos o cualquier crédito existente de plazo vencido a favor de la Municipalidad.
- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Obligaciones Tributarias Municipales:** Corresponderán a todas aquellas prestaciones en dinero por los contribuyentes o responsables a la Municipalidad, como consecuencia de impuestos municipales, o de administración municipal, tasas o contribuciones especiales.
- **Obligaciones vencidas:** Las obligaciones dinerarias vencidas, o bien, créditos exigibles de plazo vencido a favor de la Municipalidad. Obligaciones que pueden provenir tanto de obligaciones tributarias municipales o de administración municipal, así como de: cánones, arrendamientos o cualquier crédito existente de plazo vencido a favor de la Municipalidad.

- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.
- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.
- **Sujeto Pasivo:** La persona obligada al cumplimiento de la obligación vencida, sea en calidad de contribuyente, responsable o deudor de la Municipalidad.
- **Salario base:** correspondiente al Oficinista 1, de conformidad con el Decreto de Salarios Mínimos vigente al momento de efectuarse el arreglo de pago respectivo.

8 ANEXOS

Anexo 1- Directriz. Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo.

Anexo 2- Catalogo de requisitos, según la actividad comercial.

Anexo 3-Formulario de solicitud de servicios a la Municipalidad.

8.1 Anexo 1- Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo.

MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA

ALCALDÍA MUNICIPAL

DIRECTRIZ N° 005-2015

DIRIGIDO A: Lic. Julio Espinoza, Director Tributario, Sr. Joaquín Araya, Coordinador de Licencias Municipales, Arq. Allan Alfaro, Arq. Santiago Baizan, Geog. Miguel Cortés, Coordinador de Catastro

C.c. Marcela Sancho, Sra. Mayra Rojas, Sra. Vanessa Valverde, Archivo.

OBJETO: NORMALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLICITUD Y OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE USO DE SUELO

Consideraciones especiales:

La solicitud del certificado de uso de suelo es un derecho ciudadano, por lo tanto no puede ser denegada.

El certificado de uso de suelo no se reputa como una autorización para ejercer una licencia comercial ni para iniciar un proyecto de construcción.

Al extender un certificado de uso de suelo, la Municipalidad se limita confirmar la posibilidad de un uso específico en el lugar específico para el cual fue solicitado.

No obstante lo anterior la Municipalidad si puede y tiene la obligación de velar por el cumplimiento de ciertas normas, entre ellas:

"Art. 24 LPU

El Reglamento de Zonificación dividirá el área urbana en zonas de uso, regulando respecto a cada una de ellas:

a) El uso de terrenos, edificios y estructuras, para fines agrícolas, industriales, comerciales, residenciales, públicos y cualquier otro que sea del caso; las zonas residenciales se clasificarán como unifamiliares y multifamiliares, según la intensidad del uso que se les dé; las zonas unifamiliares se clasificarán, a su vez, de acuerdo con el área y las dimensiones de los lotes que mejor convenga a su ubicación;

b) Localización, altura y área de piso de las edificaciones;

c) Superficie y dimensiones de los lotes;

d) Tamaño de los retiros, patios y demás espacios abiertos, y la cobertura del lote por edificios y estructuras;

e) La provisión de espacio para estacionamientos, carga y descarga de vehículos fuera de las calles;

f) Tamaño, ubicación y características de rótulos o anuncios; y

g) Cualquier otro elemento urbanístico o arquitectónico relativo al uso de la tierra, cuya regulación tenga interés para la comunidad local.

Artículo 28.- Prohíbase aprovechar o dedicar terrenos, edificios, estructuras, a cualquier uso que sea incompatible con la zonificación implantada.

En adelante, los propietarios interesados deberán obtener un certificado municipal que acredite la conformidad de uso a los requerimientos de la zonificación. Los usos ya existentes no conformes, deberán hacerse constar también con certificado que exprese tal circunstancia.

Cada reglamento de zonificación fijará la fecha a partir de la cual dichos certificados serán obligatorios."

Por lo tanto con base en las consideraciones que anteceden, para atender las solicitudes de certificación de uso de suelo se procederá con observación de las siguientes disposiciones:

Los certificados de uso de suelo se podrán emitir en tres tipos.

Certificado de tipo A- Este tipo de certificado de uso de suelo corresponde a aquel documento que extiende sin condiciones de ningún tipo, en cuyo caso se entiende como un certificado de uso de suelo conforme.

Certificado de tipo B- Este tipo de certificado de uso de suelo corresponde a aquel documento que extiende condicionado. Este condicionamiento generalmente está referido a cierto tipo de reglas o elementos condicionantes, no para el otorgamiento del certificado, el cual no se puede denegar por razones jurídicas, sino para el uso o propósito para el cual se ha solicitado dicho certificado, en cuyo caso se entiende como un certificado de uso de suelo condicionado al cumplimiento de esas reglas o elementos condicionantes.

Certificado de tipo C- Este tipo de certificado de uso de suelo corresponde a aquel documento que se extiende con la indicación de que la actividad o propósito fundamental que se pretende dar al suelo, no es permitido en cuyo caso se entiende como no conforme.

Para el caso del certificado de uso de suelo del tipo B- se le hará entrega a la persona que lo solicita y será la persona la que tendrá la responsabilidad de atender la implementación de las obras o atender adecuadamente las condiciones indicadas.

Desarrolladas las obras o atendidos los condicionantes, el Departamento de Ingeniería hará la visita al sitio y la evaluación correspondiente, y determinara si satisfacen los requerimientos establecidos en el certificado de uso de suelo, que se otorgó en calidad de conforme-condicionado.

Lo anterior se hará constar en un documento que emitirá el Departamento de Ingeniería y que entregara a la persona solicitante, a efectos de que pueda realizar o completar los trámites que demanda el propósito fundamental de su interés.

Por otra parte si el certificado de uso de suelo es del tipo B-, entonces solo se podrá dar trámite a una solicitud de licencia Municipal, cuando las condiciones descritas en el mismo han sido totalmente atendidas y exista como anexo a este el documento del Departamento de Ingeniería mencionado en el punto 2-3 de esta directriz.

Estas disposiciones son propias de las solicitudes de certificados de uso de suelo, para ejercer alguna actividad comercial, comúnmente conocidas como patentes.

Lo anterior por cuanto las solicitudes que tengan otros propósitos, tal es el caso de la construcción de obras, será el propio Departamento de Ingeniería quien se encargara de verificar que junto con las obras o previo a ellas se implementen las condiciones a que fue sometido o extendido el mencionado certificado de uso de suelo.

El beneficio clave de esta directriz se traslada al contribuyente, el cual solo puede acceder a una solicitud de licencia municipal cuando el certificado de uso de suelo es de tipo A-, o cuando siendo del tipo B- ha cumplido con las disposiciones contenidas en el punto 2-3 de esta directriz, evitando que se inicie el procedimiento establecido para la licencia comercial sin la seguridad que le da el mencionado certificado.

SRA. ARACELLY SALAS EDUARTE

ALCALDESA MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD SAN PABLO DE HEREDIA

8.2 Anexo-2 Lista de requisitos según la actividad comercial

ANEXO Nº 2
LISTADOS GENERAL DE REQUISITOS PARA LA LICENCIA COMERCIAL

LISTADO GENERAL EN ORDEN ALFABÉTICO DE LOS REQUISITOS SEGÚN LA ACTIVIDAD COMERCIAL

TIPO DE ACTIVIDAD	NOMBRE DEL DOCUMENTO	INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA
Actividades auxiliares de la intermediación financiera	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de bibliotecas y archivos	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de cinematografía, radio y televisión y otras actividades de entretenimiento	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de edición, impresión y de reproducción de grabaciones.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de jardines botánicos y zoológicos y de parques nacionales.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de la administración pública en general	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de mantenimiento del orden público y de seguridad	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de museos y preservación de lugares y edificios históricos	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de organizaciones religiosas (iglesias)	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de servicios auxiliares para la administración pública en general	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de servicios relacionados con la pesca	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

000216

Actividades de transporte complementarias y auxiliares; actividades de agencias de viajes	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades deportivas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades inmobiliarias	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades teatrales y musicales y otras actividades artísticas	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Alimentos y bebidas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Almacenamiento y depósito	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Alquiler de maquinaria y equipo sin operarios y de efectos personales y enseres domésticos	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Alquiler de películas para video	Documento de aprobación de funcionamiento	Ministerio de Justicia y Paz
Ambulancias de tipo b: soporte intermedio.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Ambulancias de tipo c: soporte básico	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Ambulancias tipo "a" de soporte avanzado	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Comercio al por mayor y en comisión de artículos, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Crías de ganado y otros animales	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Cultivos y productos de vivero.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Curtido y adobo de cueros; fabricación de maletas, bolsos de mano, artículos de talabartería y calzado.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Donde se concentren y comercialicen animales, así como las unidades de producción pecuaria que el senasa catalogue de riesgo veterinario o epidemiológico	Certificado veterinario de operación	Ministerio de Agricultura y Ganadería

000217

Eliminación de desperdicios y aguas residuales, saneamiento y actividades similares	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Empresas de seguridad privada	Permiso de funcionamiento	Ministerio de Sguridad Pública
Enseñanza de adultos y otros tipos de enseñanza	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Enseñanza primaria	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Enseñanza secundaria de formación general	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Enseñanza secundaria de formación técnica y profesional	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Enseñanza superior	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Espectáculos públicos, particularmente el cine y las presentaciones en vivo.	Documento de aprobación de funcionamiento	Ministerio de Justicia y Paz
Establecimiento con servicios de atención en productos naturales y expendio de productos naturales conocidas como macrobióticas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimiento de atención con servicios de cámara hiperbárica.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimiento de atención con servicios de diagnóstico por imágenes radiológicas, sin medio de contraste	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicio de banco de sangre	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicio de cirugía general de tipo ambulatorio o con estancia para observación no mayor de 24 horas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicio de vacunación y de inyectables.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención ambulatoria y domiciliar en cuidados paliativos	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención de emergencias.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención de parto con bajo riesgo obstétrico.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

000218

000219

Establecimientos con servicios de atención en cuidados paliativos con internamiento hospitalario con actividades de docencia e investigación	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención en quiropráctica.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención en terapia física	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención médica general o por especialidades, que cuentan con servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, así como servicios de emergencias, cirugía ambulatoria y cirugía menor, con o sin docencia.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de cirugía menor.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de cirugía oftalmológica ambulatoria.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de citopatología.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de consulta médica general o por especialidades.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de diagnóstico por imágenes que utilizan medios de contraste endovenoso	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de internamiento y consulta en medicina y cirugía general o por especialidades, con o sin docencia universitaria.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de laboratorio de análisis microbiológico y químico clínico.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de laboratorios dentales	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de patología.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios transitorios de hospedaje y alimentación con cuidados médicos y de enfermería.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención a personas consumidoras de alcohol y otras drogas mayores de 18 años. Programa de desintoxicación (en coordinación con el instituto de alcoholismo y fármaco dependencia iafa).	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención ambulatoria especializada para personas con problemas en el consumo de alcohol y otras drogas	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

Establecimientos destinados al uso público de computadoras conectadas a internet y otras formas de comunicación	Permiso de funcionamiento	Superintendencia General de Telecomunicaciones
Establecimientos donde se ejerzan otras profesiones en ciencias de la salud, sin que medie prescripción medicamentosa y la realización de procedimientos invasivos.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos que realizan investigaciones en seres humanos.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos sedes de los equipos básicos de atención integral en salud (ebais) ubicados en el primer nivel de atención.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Explotación de criaderos de peces y granjas piscícolas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Explotación de otras minas y canteras	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Extracción de carbón y lignito; extracción de turba.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Extracción de minerales de uranio y torio.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Extracción de minerales metalíferos.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Extracción de petróleo crudo y gas natural; actividades de servicios relacionadas con esto, excepto las actividades de prospección.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de armas permitidas	Permiso de funcionamiento	Ministerio de Seguridad Pública
Fabricación de artículos de deporte.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de equipo y aparatos de radio, televisión y comunicaciones	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de explosivos permitidos	Permiso de funcionamiento	Ministerio de Seguridad Pública
Fabricación de instrumentos de música.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de instrumentos médicos, ópticos y de precisión y fabricación de relojes	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de joyas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de juguetes.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

Establecimientos de atención ambulatoria por profesionales en enfermería en salud mental.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención ambulatoria por profesionales en enfermería obstétrica.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de albergues para la atención de las personas que con v.i.h. / sida mayor de 18 años hasta 65 años	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de diagnóstico por ultrasonido.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de electro diagnóstico.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de optometría	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de radioterapia	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de terapia láser.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de terapias alternativas y complementarias, con procedimientos invasivos y la utilización de remedios de origen natural u homeopático.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios en endoscopia.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención farmacéutica. Se exceptúan las farmacias contempladas en los establecimientos a001.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención integral a la persona adulta mayor	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención residencial para personas mayores de edad con problemas en el consumo de alcohol y otras drogas. En coordinación con el instituto de alcoholismo y fármaco dependencia iafa)	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de consulta ambulatoria en nutrición	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de consulta ambulatoria en psicología clínica	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de odontología con docencia universitaria que brindan servicios de atención con o sin especialidades.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de odontología que brindan servicios de atención con o sin especialidades	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

000221

Fabricación de maquinaria de oficina, contabilidad e informática - fabricación de maquinaria y aparatos eléctricos.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de maquinaria y equipo.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de metales comunes.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de muebles.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de otros tipos de equipo de transporte.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de papel y de productos de papel.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de prendas de vestir; adobo y teñido de pieles.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de productos de caucho y plástico.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de productos elaborados de metal, excepto maquinaria y equipo.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de sustancias y productos químicos - fabricación de plaguicidas y otros productos químicos de uso agropecuario	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de vidrio y productos de vidrio.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Feria de la salud con consulta médica y odontológica	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Feria de la salud con consulta médica y odontológica.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Ferias de la salud otros profesionales.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Financiación de planes de seguros y de pensiones, excepto los planes de seguridad social de afiliación obligatoria	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Generación, captación y distribución de energía eléctrica	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

000222

Hoteles sin registro, casas de alojamiento ocasional, salas de masaje (los mismos no podrán estar ubicados en un radio de quinientos metros de un centro educativo, oficialmente reconocido por el estado, lo anterior conforme al artículo 61 de la ley n° 8343	Documento de calificación	Instituto Mixto de Ayuda Social
Hoteles; campamentos y otros tipos de hospedaje temporal.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Informática y actividades conexas	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Intermediación financiera (banca y otros tipos)	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Investigación y desarrollo	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Juegos de video	Documento de aprobación de funcionamiento	Ministerio de Justicia y Paz
Los destinados al sacrificio de animales o que industrialicen, empaquen, refrigeren, procesen o expendan, en el nivel mayorista, productos, subproductos o derivados de animales, para consumo humano o animal.	Certificado veterinario de operación	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Los establecimientos autorizados y acreditados para la exportación.	Certificado veterinario de operación	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Los laboratorios que presten servicios veterinarios.	Certificado veterinario de operación	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Los que elaboren, importen, almacenen, desalmacenen, fraccionen, transporten y vendan material genético o biotecnológico de origen animal o destinado al consumo o uso animal.	Certificado veterinario de operación	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Los que elaboren, importen, des almacenen, fraccionen, almacenen, transporten y vendan productos y subproductos de origen animal.	Certificado veterinario de operación	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Los que elaboren, importen, desalmacenen, fraccionen, almacenen, transporten y vendan alimentos para animales.	Certificado veterinario de operación	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Los que elaboren, importen, desalmacenen, fraccionen, almacenen, transporten y vendan medicamentos veterinarios, sustancias peligrosas para la salud animal y químicos para los alimentos de origen animal.	Certificado veterinario de operación	Ministerio de Agricultura y Ganadería
Los zoológicos y demás centros donde se concentren animales silvestres en cautiverio	Certificado veterinario de operación	Ministerio de Agricultura y Ganadería

Material escrito de carácter pornográfico	Documento de aprobación de funcionamiento	Ministerio de Justicia y Paz
Otras actividades de servicios (lavado y limpiezas, peluquería, belleza, fúnebres.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Otras actividades de servicios relacionados con el bienestar físico (baños sauna, turco, vapor, solarios, gimnasios, establecimientos de adelgazamiento, masaje	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Otras actividades empresariales	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Producción de madera y fabricación de productos de madera y corcho, fabricación de artículos de paja y de materiales trenzables.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Productos de la refinación del petróleo y combustibles	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Productos de tabaco.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Productos textiles (cuerdas, cordeles, alfombras, tapices, tejidos, entre otros).	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Radio	Documento de aprobación de funcionamiento	Ministerio de Justicia y Paz
Regulación de las actividades de organismos que prestan servicios sanitarios, educativos, culturales y otros servicios sociales, excepto servicios de seguridad social	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Reparación de efectos personales y enseres domésticos.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Restaurantes, bares y cantinas	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Servicios de atención en salud que se brindan a nivel nacional, regional y local en unidades móviles o por medio de equipos transportables para la atención.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Servicios de farmacia hospitalaria con o sin docencia universitaria	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Servicios de laboratorio de análisis de microbiología y química clínica hospitalario, con o sin docencia universitaria.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

000224

Televisión por vhf, uhf, cable, medios inalámbricos, vía satélite o cualesquiera otras formas de transmisión	Documento de aprobación de funcionamiento	Ministerio de Justicia y Paz
Transporte por vía terrestre; transporte por tuberías	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Vehículos de primera intervención extrahospitalaria en dos y cuatro ruedas	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Vehículos de rescate	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Venta de armas permitidas.	Permiso de funcionamiento	Ministerio de Seguridad Pública
Venta de explosivos permitidos y sus aditamentos	Permiso de funcionamiento	Ministerio de Seguridad Pública
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas; venta al por menor de combustible para automotores.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

CATÁLOGO DE REQUISITOS
ACTIVIDAD, CATEGORÍA Y DETALLE
SEGÚN LA NATURALEZA DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL

REQUISITO:		PERMISO SANITARIO DE FUNCIONAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS
		INSTITUCIÓN RESPONSABLE: MINISTERIO DE SALUD
Normativa base		• Ley general de salud • Reglamento general para el otorgamiento de permisos de funcionamiento del ministerio de salud
ACTIVIDAD	CATEGORÍA	DETALLE
	Categoría a: agricultura, ganadería, caza y silvicultura	Cultivos y productos de vivero. Crías de ganado y otros animales
	Categoría b: pesca	Explotación de criaderos de peces y granjas piscícolas. Actividades de servicios relacionados con la pesca

Agrícola	Categoría c: explotación de minas y canteras	Extracción de carbón y lignito; extracción de turba. Extracción de petróleo crudo y gas natural; actividades de servicios relacionadas con esto, excepto las actividades de prospección. Extracción de minerales de uranio y torio. Extracción de minerales metalíferos. Explotación de otras minas y canteras
ACTIVIDAD	**CATEGORÍA**	**DETALLE**
Industrial	Categoría d: industria manufacturera	Alimentos y bebidas. Productos de tabaco. Productos textiles (cuerdas, cordeles, alfombras, tapices, tejidos, entre otros). Fabricación de prendas de vestir; adobo y teñido de pieles. Curtido y adobo de cueros; fabricación de maletas, bolsos de mano, artículos de talabartería y calzado. Producción de madera y fabricación de productos de madera y corcho, fabricación de artículos de paja y de materiales trenzables. Fabricación de papel y de productos de papel. Actividades de edición, impresión y de reproducción de grabaciones. Productos de la refinación del petróleo y combustibles Fabricación de sustancias y productos químicos - fabricación de plaguicidas y otros productos químicos de uso agropecuario Fabricación de productos de caucho y plástico. Fabricación de vidrio y productos de vidrio. Fabricación de metales comunes. Fabricación de productos elaborados de metal, excepto maquinaria y equipo. Fabricación de maquinaria y equipo. Fabricación de maquinaria de oficina, contabilidad e informática - fabricación de maquinaria y aparatos eléctricos. Fabricación de equipo y aparatos de radio, televisión y comunicaciones Fabricación de instrumentos médicos, ópticos y de precisión y fabricación de relojes Fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques. Fabricación de otros tipos de equipo de transporte. Fabricación de muebles. Fabricación de joyas. Fabricación de instrumentos de música. Fabricación de artículos de deporte.

000226

000227

		Fabricación de juguetes.
	Categoría e: suministros de electricidad, gas y agua	Generación, captación y distribución de energía eléctrica
ACTIVIDAD	**CATEGORÍA**	**DETALLE**
Comercial	Categoría g: Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automotores, motocicletas, efectos personales y enseres domésticos.	Venta, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas; venta al por menor de combustible para automotores. Comercio al por mayor y en comisión de artículos, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas. Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas. Reparación de efectos personales y enseres domésticos.
ACTIVIDAD	**CATEGORÍA**	**DETALLE**
	Categoría h: hoteles y restaurantes	Hoteles; campamentos y otros tipos de hospedaje temporal. Restaurantes, bares y cantinas
	Categoría i: transporte, almacenamiento y comunicaciones	Transporte por vía terrestre; transporte por tuberías Actividades de transporte complementarias y auxiliares; actividades de agencias de viajes Almacenamiento y depósito
	Categoría j: intermediación financiera	Intermediación financiera (banca y otros tipos) Financiación de planes de seguros y de pensiones, excepto los planes de seguridad social de afiliación obligatoria Actividades auxiliares de la intermediación financiera
Servicios	Categoría j: intermediación financiera a actividades inmobiliarias, empresariales y de alquiler	Actividades inmobiliarias Alquiler de maquinaria y equipo sin operarios y de efectos personales y enseres domésticos Informática y actividades conexas Investigación y desarrollo Otras actividades empresariales
	Categoría l: administración pública y defensa: planes de seguridad social de afiliación obligatoria	Actividades de la administración pública en general Regulación de las actividades de organismos que prestan servicios sanitarios, educativos, culturales y otros servicios sociales, excepto servicios de seguridad social Actividades de servicios auxiliares para la administración pública en general Actividades de mantenimiento del orden público y de seguridad Actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria
	Categoría m: enseñanza	Enseñanza primaria Enseñanza secundaria de formación general Enseñanza secundaria de formación técnica y profesional

		Enseñanza superior Enseñanza de adultos y otros tipos de enseñanza
Servicios	Categoría o: otras actividades de servicios comunitarios, sociales y personales	Eliminación de desperdicios y aguas residuales, saneamiento y actividades similares Actividades de organizaciones religiosas (iglesias) Actividades de cinematografía, radio y televisión y otras actividades de entretenimiento Actividades teatrales y musicales y otras actividades artísticas Actividades de bibliotecas y archivos Actividades de museos y preservación de lugares y edificios históricos Actividades de jardines botánicos y zoológicos y de parques nacionales. Actividades deportivas. Otras actividades de servicios (lavado y limpiezas, peluquería, belleza, fúnebres. Otras actividades de servicios relacionados con el bienestar físico (baños sauna, turco, vapor, solarios, gimnasios, establecimientos de adelgazamiento, masaje
ACTIVIDAD	**CATEGORÍA**	**DETALLE**
Salud	Servicios sociales y de salud	Ambulancias tipo "a" de soporte avanzado Ambulancias de tipo c: soporte básico Vehículos de rescate Vehículos de primera intervención extrahospitalaria en dos y cuatro ruedas Establecimientos de atención integral a la persona adulta mayor Establecimientos con servicio de banco de sangre Establecimientos con servicios de atención en cuidados paliativos con internamiento hospitalario con actividades de docencia e investigación Establecimientos con servicios de atención ambulatoria y domiciliar en cuidados paliativos Establecimientos de odontología con docencia universitaria que brindan servicios de atención con o sin especialidades. Establecimientos de odontología que brindan servicios de atención con o sin especialidades Feria de la salud con consulta médica y odontológica Establecimientos con servicios de laboratorios dentales Establecimientos de consulta ambulatoria en psicología clínica Establecimientos de atención residencial para personas mayores de edad con problemas en el consumo de alcohol y otras drogas. En coordinación con el instituto de alcoholismo y fármaco dependencia iafa) Establecimientos de atención a personas consumidoras de alcohol y otras drogas mayores de 18 años. Programa de desintoxicación (en coordinación con el instituto de alcoholismo y fármaco dependencia iafa). Establecimientos de atención ambulatoria especializada para personas con problemas en el consumo de alcohol y otras drogas

000228

Salud	Servicios sociales y de salud	Establecimientos de consulta ambulatoria en nutrición Establecimientos sedes de los equipos básicos de atención integral en salud (ebais) ubicados en el primer nivel de atención. Servicios de farmacia hospitalaria con o sin docencia universitaria Establecimientos de atención farmacéutica. Se exceptúan las farmacias contempladas en los establecimientos a001. Servicios de laboratorio de análisis de microbiología y química clínica hospitalario, con o sin docencia universitaria. Establecimientos con servicios de laboratorio de análisis microbiológico y químico clínico. Establecimientos de atención con servicios de optometría Establecimientos de atención con servicios de radioterapia Establecimientos con servicios de diagnóstico por imágenes que utilizan medios de contraste endovenoso Establecimiento de atención con servicios de diagnóstico por imágenes radiológicas, sin medio de contraste Establecimientos de atención con servicios de diagnóstico por ultrasonido. Establecimientos con servicios de atención en terapia física Establecimientos con servicios de internamiento y consulta en medicina y cirugía general o por especialidades, con o sin docencia universitaria. Establecimientos con servicios de atención médica general o por especialidades, que cuentan con servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, así como servicios de emergencias, cirugía ambulatoria y cirugía menor, con o sin docencia. Establecimientos que realizan investigaciones en seres humanos. Establecimientos con servicio de cirugía general de tipo ambulatorio o con estancia para observación no mayor de 24 horas. Establecimientos con servicios de atención de parto con bajo riesgo obstétrico. Establecimientos con servicios de atención de emergencias. Servicios de atención en salud que se brindan a nivel nacional, regional y local en unidades móviles o por medio de equipos transportables para la atención. Establecimientos con servicios de patología. Establecimientos con servicios de consulta médica general o por especialidades. Establecimientos de atención con servicios en endoscopia. Establecimientos de atención con servicios de terapia láser. Establecimientos con servicios de cirugía menor. Establecimientos con servicios de cirugía oftalmológica ambulatoria. Establecimientos con servicios de citopatología. Establecimientos con servicio de vacunación y de inyectables.
Salud		

Servicios sociales y de salud	Establecimiento de atención con servicios de cámara hiperbárica. Establecimientos de atención con servicios de terapias alternativas y complementarias, con procedimientos invasivos y la utilización de remedios de origen natural u homeopático. Establecimientos con servicios transitorios de hospedaje y alimentación con cuidados médicos y de enfermería. Establecimientos donde se ejerzan otras profesiones en ciencias de la salud, sin que medie prescripción medicamentosa y la realización de procedimientos invasivos. Ferias de la salud otros profesionales. Feria de la salud con consulta médica y odontológica. Establecimientos de atención con servicios de electro diagnóstico. Ambulancias de tipo b: soporte intermedio. Establecimientos con servicios de atención en quiropráctica. Establecimientos de atención ambulatoria por profesionales en enfermería en salud mental. Establecimientos de atención ambulatoria por profesionales en enfermería obstétrica. Establecimiento con servicios de atención en productos naturales y expendio de productos naturales conocidas como macrobióticas. Establecimientos de atención con servicios de albergues para la atención de las personas que con v.i.h. / sida mayor de 18 años hasta 65 años
REQUISITO:	**CERTIFICADO VETERINARIO DE OPERACIÓN DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA**
INSTITUCIÓN RESPONSABLE: MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA	
Normativa base	Ley general del servicio nacional de salud animal
ACTIVIDAD	**DETALLE**
Manipulación animal	Donde se concentren y comercialicen animales, así como las unidades de producción pecuaria que el senasa catalogue de riesgo veterinario o epidemiológico Los que elaboren, importen, des almacenen, fraccionen, almacenen, transporten y vendan productos y subproductos de origen animal. Los destinados al sacrificio de animales o que industrialicen, empaquen, refrigeren, procesen o expendan, en el nivel mayorista, productos, subproductos o derivados de animales, para consumo humano o animal. Los que elaboren, importen, desalmacenen, fraccionen, almacenen, transporten y vendan medicamentos veterinarios, sustancias peligrosas para la salud animal y químicos para los alimentos de origen animal. Los laboratorios que presten servicios veterinarios. Los que elaboren, importen, desalmacenen, fraccionen, almacenen, transporten y vendan alimentos para animales. Los que elaboren, importen, almacenen, desalmacenen, fraccionen, transporten y vendan material genético o biotecnológico de origen animal o destinado al consumo o uso animal.

000230

	Los establecimientos autorizados y acreditados para la exportación. Los zoológicos y demás centros donde se concentren animales silvestres en cautiverio
REQUISITO:	**AUTORIZACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE TELECOMUNICACIONES (SUTEL)**
INSTITUCIÓN RESPONSABLE: MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES	
Normativa base	Ley de protección de la niñez y la adolescencia frente al contenido nocivo de internet y otros medios electrónicos
ACTIVIDAD	**DETALLE**
Utilización de internet en lugares públicos y privados	Establecimientos destinados al uso público de computadoras conectadas a internet y otras formas de comunicación
REQUISITO:	**CALIFICACIÓN EMITIDA POR EL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL**
INSTITUCIÓN RESPONSABLE: INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL	
Normativa base	Ley de contingencia fiscal
ACTIVIDAD	**DETALLE**
Servicios de habitación y similares	Hoteles sin registro, casas de alojamiento ocasional, salas de masaje (los mismos no podrán estar ubicados en un radio de quinientos metros de un centro educativo, oficialmente reconocido por el estado, lo anterior conforme al artículo 61 de la ley n° 8343
REQUISITO:	**APROBACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL DE ESPECTÁCULOS PÚBLICOS**
INSTITUCIÓN RESPONSABLE: MINISTERIO DE JUSTICIA	
Normativa base	*Ley general de espectáculos públicos, materiales audiovisuales e impresos*
	Reglamento a ley general de espectáculos públicos, materiales audiovisuales e impresos
ACTIVIDAD	**DETALLE**
Función, representación, transmisión o captación pública que congregue en cualquier lugar personas para presenciar o escuchar un espectáculo público	Espectáculos públicos, particularmente el cine y las presentaciones en vivo. Radio Televisión por vhf, uhf, cable, medios inalámbricos, vía satélite o cualesquiera otras formas de transmisión Juegos de video Alquiler de películas para video Material escrito de carácter pornográfico
REQUISITO:	**AUTORIZACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE COMPOSITORES Y AUTORES MUSICALES DE COSTA RICA (ACAM)**
Normativa base	Reglamento al artículo 50 de la ley de derechos de autor y derechos conexos
	Reglamento para el cobro del impuesto de espectáculos públicos de la municipalidad de San Pablo de Heredia
ACTIVIDAD	**DETALLE**

Incorporación de la música como elemento ambiental	Centros turísticos, hoteles, salones de baile, salas conocidas como: discoteques y aquellos otros locales frecuentados por el público en que se haga uso de obras musicales
REQUISITO:	**PERMISO DEL DEPARTAMENTO DE ARMAS Y EXPLOSIVOS DEL MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA**
MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA	
Normativa base	Ley de armas y explosivos
	Reglamento a la ley de armas y explosivos
ACTIVIDAD	**DETALLE**
Adquisición, posesión, inscripción, portación, venta, importación, exportación, fabricación y el almacenaje de armas, municiones, explosivos y pólvora, en cualquiera de sus presentaciones y de las materias primas para elaborar productos regulados por la ley de armas y explosivos, en todos sus aspectos, así como la instalación de dispositivos de seguridad	Venta de explosivos permitidos y sus aditamentos Venta de armas permitidas. Fabricación de armas permitidas Fabricación de explosivos permitidos Empresas de seguridad privada

LISTADO ALFABÉTICO DE ACTIVIDADES COMERCIALES QUE REQUIEREN PERMISO DEL MINISTERIO DE SALUD

Actividades de edición, impresión y de reproducción de grabaciones.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de jardines botánicos y zoológicos y de parques nacionales.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de la administración pública en general	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de mantenimiento del orden público y de seguridad	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de museos y preservación de lugares y edificios históricos	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de organizaciones religiosas (iglesias)	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de planes de seguridad social de afiliación obligatoria	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de servicios auxiliares para la administración pública en general	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de servicios relacionados con la pesca	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades de transporte complementarias y auxiliares; actividades de agencias de viajes	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

Actividades deportivas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades inmobiliarias	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Actividades teatrales y musicales y otras actividades artísticas	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Alimentos y bebidas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Almacenamiento y depósito	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Alquiler de maquinaria y equipo sin operarios y de efectos personales y enseres domésticos	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Ambulancias de tipo b: soporte intermedio.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Ambulancias de tipo c: soporte básico	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Ambulancias tipo "a" de soporte avanzado	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Comercio al por mayor y en comisión de artículos, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Comercio al por menor, excepto el comercio de vehículos automotores y motocicletas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Crías de ganado y otros animales	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Cultivos y productos de vivero.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Curtido y adobo de cueros; fabricación de maletas, bolsos de mano, artículos de talabartería y calzado.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Eliminación de desperdicios y aguas residuales, saneamiento y actividades similares	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Enseñanza de adultos y otros tipos de enseñanza	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Enseñanza primaria	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Enseñanza secundaria de formación general	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Enseñanza secundaria de formación técnica y profesional	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Enseñanza superior	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimiento con servicios de atención en productos naturales y expendio de productos naturales conocidas como macrobióticas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimiento de atención con servicios de cámara hiperbárica.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimiento de atención con servicios de diagnóstico por imágenes radiológicas, sin medio de contraste	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicio de banco de sangre	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicio de cirugía general de tipo ambulatorio o con estancia para observación no mayor de 24 horas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicio de vacunación y de inyectables.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención ambulatoria y domiciliar en cuidados paliativos	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

000233

Establecimientos con servicios de atención de emergencias.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención de parto con bajo riesgo obstétrico.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención en cuidados paliativos con internamiento hospitalario con actividades de docencia e investigación	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención en quiropráctica.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención en terapia física	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de atención médica general o por especialidades, que cuentan con servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento, así como servicios de emergencias, cirugía ambulatoria y cirugía menor, con o sin docencia.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de cirugía menor.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de cirugía oftalmológica ambulatoria.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de citopatología.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de consulta médica general o por especialidades.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de diagnóstico por imágenes que utilizan medios de contraste endovenoso	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de internamiento y consulta en medicina y cirugía general o por especialidades, con o sin docencia universitaria.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de laboratorio de análisis microbiológico y químico clínico.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de laboratorios dentales	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios de patología.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos con servicios transitorios de hospedaje y alimentación con cuidados médicos y de enfermería.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención a personas consumidoras de alcohol y otras drogas mayores de 18 años. Programa de desintoxicación (en coordinación con el instituto de alcoholismo y fármaco dependencia iafa).	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención ambulatoria especializada para personas con problemas en el consumo de alcohol y otras drogas	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención ambulatoria por profesionales en enfermería en salud mental.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención ambulatoria por profesionales en enfermería obstétrica.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de albergues para la atención de las personas que con v.i.h. / sida mayor de 18 años hasta 65 años	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de diagnóstico por ultrasonido.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

000234

Establecimientos de atención con servicios de electro diagnóstico.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de optometría	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de radioterapia	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de terapia láser.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios de terapias alternativas y complementarias, con procedimientos invasivos y la utilización de remedios de origen natural u homeopático.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención con servicios en endoscopia.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención farmacéutica. Se exceptúan las farmacias contempladas en los establecimientos a001.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención integral a la persona adulta mayor	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de atención residencial para personas mayores de edad con problemas en el consumo de alcohol y otras drogas. En coordinación con el instituto de alcoholismo y fármaco dependencia iafa)	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de consulta ambulatoria en nutrición	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de consulta ambulatoria en psicología clínica	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de odontología con docencia universitaria que brindan servicios de atención con o sin especialidades.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos de odontología que brindan servicios de atención con o sin especialidades	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos donde se ejerzan otras profesiones en ciencias de la salud, sin que medie prescripción medicamentosa y la realización de procedimientos invasivos.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos que realizan investigaciones en seres humanos.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Establecimientos sedes de los equipos básicos de atención integral en salud (ebais) ubicados en el primer nivel de atención.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Explotación de criaderos de peces y granjas piscícolas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Explotación de otras minas y canteras	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Extracción de carbón y lignito; extracción de turba.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Extracción de minerales de uranio y torio.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Extracción de minerales metalíferos.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Extracción de petróleo crudo y gas natural; actividades de servicios relacionadas con esto, excepto las actividades de prospección.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de artículos de deporte.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de equipo y aparatos de radio, televisión y comunicaciones	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

Fabricación de instrumentos de música.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de instrumentos médicos, ópticos y de precisión y fabricación de relojes	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de joyas.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de juguetes.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de maquinaria de oficina, contabilidad e informática - fabricación de maquinaria y aparatos eléctricos.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de maquinaria y equipo.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de metales comunes.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de muebles.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de otros tipos de equipo de transporte.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de papel y de productos de papel.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de prendas de vestir; adobo y teñido de pieles.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de productos de caucho y plástico.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de productos elaborados de metal, excepto maquinaria y equipo.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de sustancias y productos químicos - fabricación de plaguicidas y otros productos químicos de uso agropecuario	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de vehículos automotores, remolques y semirremolques.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Fabricación de vidrio y productos de vidrio.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Feria de la salud con consulta médica y odontológica	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Feria de la salud con consulta médica y odontológica.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Ferias de la salud otros profesionales.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Financiación de planes de seguros y de pensiones, excepto los planes de seguridad social de afiliación obligatoria	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Generación, captación y distribución de energía eléctrica	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Hoteles; campamentos y otros tipos de hospedaje temporal.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Informática y actividades conexas	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Intermediación financiera (banca y otros tipos)	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Investigación y desarrollo	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Otras actividades de servicios (lavado y limpiezas, peluquería, belleza, fúnebres.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Otras actividades de servicios relacionados con el bienestar físico (baños sauna, turco, vapor, solarios, gimnasios, establecimientos de adelgazamiento, masaje	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Otras actividades empresariales	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Producción de madera y fabricación de productos de madera y corcho, fabricación de artículos de paja y de materiales trenzables.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

000236

Productos de la refinación del petróleo y combustibles	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Productos de tabaco.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Productos textiles (cuerdas, cordeles, alfombras, tapices, tejidos, entre otros).	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Regulación de las actividades de organismos que prestan servicios sanitarios, educativos, culturales y otros servicios sociales, excepto servicios de seguridad social	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Reparación de efectos personales y enseres domésticos.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Restaurantes, bares y cantinas	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Servicios de atención en salud que se brindan a nivel nacional, regional y local en unidades móviles o por medio de equipos transportables para la atención.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Servicios de farmacia hospitalaria con o sin docencia universitaria	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Servicios de laboratorio de análisis de microbiología y química clínica hospitalario, con o sin docencia universitaria.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Transporte por vía terrestre; transporte por tuberías	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Vehículos de primera intervención extra hospitalaria en dos y cuatro ruedas	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Vehículos de rescate	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
Venta, mantenimiento y reparación de vehículos automotores y motocicletas; venta al por menor de combustible para automotores.	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud
	Permiso sanitario de funcionamiento	Ministerio de Salud

LISTADO ALFABÉTICO DE ACTIVIDADES COMERCIALES QUE REQUIEREN EL PERMISO VETERINARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA

Donde se concentren y comercialicen animales, así como las unidades de producción pecuaria que el SENASA catalogue de riesgo veterinario o epidemiológico
Los destinados al sacrificio de animales o que industrialicen, empaquen, refrigeren, procesen o expendan, en el nivel mayorista, productos, subproductos o derivados de animales, para consumo humano o animal.
Los establecimientos autorizados y acreditados para la exportación.
Los laboratorios que presten servicios veterinarios.
Los que elaboren, importen, almacenen, des almacenen, fraccionen, transporten y vendan material genético o biotecnológico de origen animal o destinado al consumo o uso animal.
Los que elaboren, importen, des almacenen, fraccionen, almacenen, transporten y vendan productos y subproductos de origen animal.
Los que elaboren, importen, des almacenen, fraccionen, almacenen, transporten y vendan alimentos para animales.

000237

Los que elaboren, importen, des almacenen, fraccionen, almacenen, transporten y vendan medicamentos veterinarios, sustancias peligrosas para la salud animal y químicos para los alimentos de origen animal.
Los zoológicos y demás centros donde se concentren animales silvestres en cautiverio

LISTADO ALFABÉTICO DE ACTIVIDADES COMERCIALES QUE REQUIEREN AUTORIZACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE TELECOMUNICACIONES, DEL MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y COMUNICACIONES

Establecimientos destinados al uso público de computadoras conectadas a internet y otras formas de comunicación

LISTADO ALFABÉTICO DE ACTIVIDADES COMERCIALES

QUE REQUIEREN EL DOCUMENTO DE CALIFICACIÓN RESPECTIVA DEL INSTITUTO MIXTO DE AYUDA SOCIAL

Hoteles sin registro, casas de alojamiento ocasional, salas de masaje (los mismos no podrán estar ubicados en un radio de quinientos metros de un centro educativo, oficialmente reconocido por el estado, lo anterior conforme al artículo 61 de la ley n° 8343

LISTADO ALFABÉTICO DE ACTIVIDADES COMERCIALES QUE REQUIEREN EL PERMISO DEL MINISTERIO DE JUSTICIA

Alquiler de películas para video
Espectáculos públicos, particularmente el cine y las presentaciones en vivo.
Juegos de video
Material escrito de carácter pornográfico
Radio
Televisión por vhf, uhf, cable, medios inalámbricos, vía satélite o cualesquiera otras formas de transmisión

000238

000239

LISTADO DE LAS ACTIVIDADES COMERCIALES QUE REQUIEREN EL AVAL DE LA ASCC

Centros turísticos, hoteles, salones de baile, salas conocidas como: discoteques y aquellos otros locales frecuentados por el público en que se haga uso de obras musicales

LISTADO ALFABÉTICO DE ACTIVIDADES COMERCIALES QUE REQUIEREN EL PERMISO DEL MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

Empresas de seguridad privada
Fabricación de armas permitidas
Fabricación de explosivos permitidos
Venta de armas permitidas.
Venta de explosivos permitidos y sus aditamentos

8.3 Anexo-3 Formulario de solicitud de servicios a la Municipalidad.

000241

DATOS DEL SOLICITANTE			
1 Apellido	2 Apellido	Nombre	Cedula
Teléfono 1	Teléfono 2	Correo electrónico	
Dirección Fiscal:			
Dirección para notificaciones:			

DATOS DEL INMUEBLE		
DATOS DEL PROPIETARIO		
1 Apellido	2 Apellido	Nombre
Cedula	Representante legal:	
Numero de finca	Numero de plano catastrado	
Dirección exacta del inmueble:		

Tipo de servicio solicitado: dddddd

Código de procedimiento:

DOCUMENTO APORTADOS:	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Firma del Solicitante

ESPACIO PARA USO DEL PERSONAL DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

SOLICITUD RECIBIDA PARA ESTUDIO Y RESOLUCIÓN			
La solicitud presentada será tramitada en virtud de que se aportan y reúnen los requisitos que estipula la normativa vigente para el tipo de servicio solicitado.			
Plazo de resolución	10 días naturales	Esta solicitud se tramita bajo el número	
Firma responsable		Fecha y sello	

SOLICITUD RECIBIDA PASA A ARCHIVO PASIVO	
La solicitud presentada NO puede ser tramitada en virtud de que no se aportan y/o reúnen los requisitos que estipula la normativa vigente para el tipo de servicio solicitado.	
DOCUMENTOS Y/O REQUISITOS QUE DEBE APORTAR:	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
Nota: La solicitud planteada será parte del archivo pasivo de la plataforma de servicios la cual puede ser reiniciada en cuanto se subsanen y se aporten los requisitos y/o documentos indicados	
Firma responsable	Fecha y sello

8.4 Anexo 4-Formulario de Declaración de impuesto de bienes inmuebles.

SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
TELEFONO 2238-2127/ FAX 2260-2150
CORREO ELECTRONICO concejo@sanpablo.go.cr

II. Aprobar el Manual de Procedimientos del Proceso de Control y Desarrollo Urbano, presentado por la Administración Municipal, que versa de la siguiente manera:

MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
ALCALDÍA MUNICIPAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE CONTROL Y DESARROLLO URBANO

PROCEDIMIENTOS

- **Solicitud de visado de planos**
- **Solicitud de certificado de uso de suelo**
- **Solicitud de alineamiento**
- **Solicitud de permiso de construcción-modalidad obra menor**

PROYECTO DE REINGENIERÍA DE PROCESOS. EN EL MARCO DEL PROYECTO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

000245

IDENTIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE FIRMAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE CONTROL Y DESARROLLO URBANO

Nombre y cargo	Firma
Área emisora del Manual	
Lic. Pamela Cruz Valerio Directora Proceso de Recursos Humanos	
Área de aplicación del Manual	
Proceso de Control y Desarrollo Urbano	Firma
Dirección Ejecutiva Aracelly Salas Eduarte Alcaldesa Municipalidad de San Pablo	Firma

Tabla de contenido

1 Introducción 1

2 Objetivo del manual 3

3 Catálogo de procedimientos 4

I. VISADO DE PLANOS 5

1 Propósito del Procedimiento 6

2 Marco legal 6

2.1 Leyes 6

3 Alcance 6

4 Políticas de operación 6

4.1 Normas 6

4.2 Lineamientos 8

5 Métodos de trabajo 11

5.1 Descripción de actividades 11

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento 14

5.3 Documentos de referencia 17

5.4 Registros 17

6 Control de cambios 17

7 Glosario 18

II. CERTIFICADO DE USO DE SUELO 21

1 Propósito del Procedimiento 22

2 Marco legal 22

2.1 Leyes 22

2.2 Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo.Anexo 1 22

3 Alcance **22**

4 Políticas de operación **23**

4.1 Normas *23*

4.2 Lineamientos *23*

5 Métodos de trabajo **26**

5.1 Descripción de actividades *26*

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento *28*

5.3 Documentos de referencia *31*

5.4 Registros *31*

6 Control de cambios **31**

7 Glosario **32**

III. CERTIFICADO DE ALINEAMIENTO Y NIVEL OFICIAL **35**

1 Propósito del Procedimiento **36**

2 Marco legal **36**

2.1 Leyes *36*

3 Alcance **36**

4 Políticas de operación **37**

4.1 Normas *37*

4.2 Lineamientos *38*

5 Métodos de trabajo **40**

5.1 Descripción de actividades *40*

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento *42*

5.3 Documentos de referencia *45*

5.4 Registros *45*

6 Control de cambios **45**

7 Glosario 46

IV. PERMISO DE CONSTRUCCIÓN-MODALIDAD OBRA MENOR 49

1 Propósito del Procedimiento 50

2 Marco legal 50

2.1 Leyes 50

3 Alcance 50

4 Políticas de operación 51

4.1 Normas 51

4.2 Lineamientos 52

5 Métodos de trabajo 54

5.1 Descripción de actividades 54

5.2 Diagrama de flujo del procedimiento 56

5.3 Documentos de referencia 59

5.4 Registros 59

6 Control de cambios 59

7 Glosario 60

8 Anexos 63

8.1 Anexo 1- Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo. 64

8.2 Anexo-3 Formulario de solicitud de servicios a la Municipalidad. 66

1 INTRODUCCIÓN

Una de las estrategias de cambio organizacional es la de actualizar sus instrumentos administrativos para dar paso a nuevas técnicas aplicadas en el diseño y ejecución de sus procedimientos de trabajo, mediante la sistematización en la elaboración de manuales administrativos, facilitando su actualización y fortaleciendo la homogeneidad en su diseño.

En este sentido, en la Municipalidad de San Pablo, entre muchas otras acciones de cambio, el avance fundamental es haber diseñado un documento congruente con los requerimientos de información para el diseño e implementación de la Plataforma de Servicios, cuyo pilar fundamental es la simplificación de trámites.

La Alcaldía Municipal, emite el presente Manual de Procedimientos para la administración del proceso Dirección de Control y Desarrollo Urbano de la Municipalidad de San Pablo de Heredia, como parte del Proyecto de Reingeniería de Procesos que se enmarca en la etapa de interacción del Proyecto de Gobierno Electrónico que esta Alcaldía patrocina desde el año 2014 y que entre todos conforman el compromiso hacia una estrategia que nos acerque a una una organización inteligente.

El presente Manual señala los criterios generales que deberán observar las unidades que intervienen en la ejecución de los procedimientos requeridos por los ciudadanos, ciudadanas, y el sector empresarial, para acceder a un certificado de uso de suelo, visado de planos, certificado de alineamiento y permiso de construcción, en la Municipalidad de San Pablo.

Lo anterior con el propósito de que en la instrumentación de las actividades inherentes a estos, se cumpla y se apegue a las disposiciones y lineamientos emitidos en la materia, y sirva como instrumento de apoyo en el desarrollo de las funciones y actividades encomendadas a los servidores públicos involucrados en su operación y dar a conocer la estructura y funciones con que habrán de atender las acciones que le competen a esta área.

El beneficio clave es que permite establecer instrumentos administrativos que faciliten identificar y aplicar mejores mecanismos de coordinación y comunicación entre el personal para el mejor desempeño de sus funciones.

El presente Manual está conformado por el Marco Legal en que se fundamentan los procedimientos, Políticas de Operación, Descripción de Actividades y Diagramas de Flujo en los procedimientos mencionados. Asimismo, contiene un apartado de Información adicional, para contar con los elementos de juicio adecuados y requeridos para acompañar la administración del procedimiento con algunos componentes propios de la pertinencia del Manual, como la estrategia para su actualización, y el resguardo de los documentos producidos por el trabajo y finaliza con un glosario que permite clarificar la terminología usada en el presente documento.

A demás se incorpora un catálogo de procedimientos del proceso, el cual permite asignar un código a cada procedimiento y que permitirá agregar o eliminar alguno de ellos si las circunstancias administrativas, jurídicas o de mejoramiento del servicio así lo requieran.

2 OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene el propósito de servir de guía para facilitar a las diferentes instancias administrativas de la Municipalidad, un compendio de información sobre el proceso de Dirección de Control y Desarrollo Urbano y los diferentes procedimientos administrativos que terminan en la prestación de un servicio.

Además busca resumir el establecimiento de las políticas, normas y mecanismos para el desarrollo de las actividades de cada procedimiento que corresponde al área administrativa encargada de cada procedimiento, para estandarizarlos.

En cuanto a la organización se espera que sirva a los propósitos de facilitar el trabajo, a los procesos de inducción y capacitación del personal, optimizando su funcionamiento e incrementando la eficacia y eficiencia, así como servir de instrumento para acompañar los proceso de control interno.

En cuanto a la prestación de servicios se espera que sirva a los propósitos de facilitar la información sustantiva sobre la ejecución de procesos sustantivos de la Municipalidad, a la simplificación de trámites y a la transparencia de la gestión institucional.

3 CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS

PROCESO DE CONTROL Y DESARROLLO URBANO	
PROCEDIMIENTO	**CÓDIGO**
1-Visado de planos	VP-01
2-Certificado de uso de suelo	CUS-02
3-Certificado de alineamiento y nivel oficial	CANO-03
4-Permiso de construcción-modalidad obra menor	PCOM-04

I. VISADO DE PLANOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	VIP-01
PROCESO DE CONTROL Y DESARROLLO URBANO					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	5 a 20
PROCEDIMIENTO					
VISADO DE PLANOS					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo que avala la condición urbana de una propiedad, verificando la dotación de servicios públicos básicos e infraestructura, la cesión de área publica a favor del municipio cuando lo amerite y los parámetros urbanísticos establecidos en la norma vigente; lo que permite la inscripción de una propiedad ante el registro inmobiliario, solicitud de permiso de construcción, ofrecer la propiedad en garantía hipotecaria entre otros.

2 MARCO LEGAL

2.1 Leyes

Ley de Planificación Urbana Nº 4240.

3 ALCANCE

A nivel interno el manual es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Control y desarrollo urbano
3. Proceso de Catastro
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar los procesos de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas jurídicas que requieran el visado planos

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de una solicitud de visado de planos.

Para el estudio de toda solicitud de visado de planos se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del propietario. En caso de que el solicitante no es el propietario, debe presentar autorización del dueño de la finca.
2. Cuando se trate de sociedades, se debe aportar la respectiva certificación de la personería jurídica.
3. Registrar una dirección para notificaciones.
4. Estar al día en el pago de impuestos municipales.
5. Dos planos catastrados originales o copias formalmente certificada
6. Certificación literal o registral
7. Constancia original donde se acredite la disponibilidad del servicio de agua potable por parte de la entidad administradora del acueducto.
8. Constancia o documento original donde se acredite la disponibilidad del servicio de agua potable por parte de la entidad administradora del acueducto.
9. Si la propiedad colinda con alguna ruta nacional, o línea férrea se debe aportar el respectivo documento original de alineamiento del Ministerio de Obras Públicas acompañando el plano donde está indicado el alineamiento.
10. Si la propiedad colinda con algún cauce de dominio público, (naciente, manantial) se deberá aportar el respectivo alineamiento fluvial del INVU, acompañando el plano donde está indicado el alineamiento.
11. En casos especiales y a juico de la Municipalidad, cuando la propiedad este afectada por servidumbres de redes eléctricas, de acueductos y alcantarillados y previsiones viales, se deberá aportar el respectivo

documento original de alineamiento, acompañando el plano donde está indicado el alineamiento.

12. Cuando se trate de planos para segregar, el profesional deberá indicar en los mismos los alineamientos establecidos en los lineamientos 9, 10 y 11 según corresponda.

13. Cuando se trate de segregaciones se deberá aportar un croquis del plano madre con señalamiento de los lotes a segregar.

14. Cuando se trate de segregaciones de cuatro o más lotes de una misma finca madre y el área total segregada es igual o mayor a mil metros, se deberá tramitar la segregación como un fraccionamiento con fines urbanísticos; si la propiedad no está ubicada en una área previamente urbanizada o en el cuadrante urbano.

15. Cuando se trate de proyectos urbanísticos como fraccionamiento con fines urbanísticos, urbanizaciones condominios, se debe aportar acuerdo del Concejo Municipal la recepción de obras públicas y la autorización del Concejo Municipal para el visado de los lotes resultantes.

16. En aquellas solicitudes de visado en los cuales figuran planos debidamente inscritos y que han generado finca y que cuenta con construcciones en la misma, será requisito contar como mínimo con acera en buen estado frente a la propiedad.

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por el servicio de visado de planos, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.

2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad,

como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales

3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. Sera responsabilidad del proceso de catastro, el estudio y resolución de las solicitudes de visado de planos, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
6. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.
7. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
8. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de Catastro los expedientes completos y debidamente conformados.
9. El proceso de catastro, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 hábiles, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.
10. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.
11. Los documentos generados por el proceso de catastro, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse

a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.

12. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

000259

5 MÉTODOS DE TRABAJO

5.1 Descripción de actividades

PROCEDIMIENTO: VISADO DE PLANOS		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la licencia 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 2***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de requisitos para la solicitud de visado de planos 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11*** 1-10- Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-11 Emite certificación literal cuando la propiedad este inscrita. 1-12 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-13 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita un visado de plano o persona autorizada 1-14 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-15 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-16 Confecciona una carpeta con expediente.	

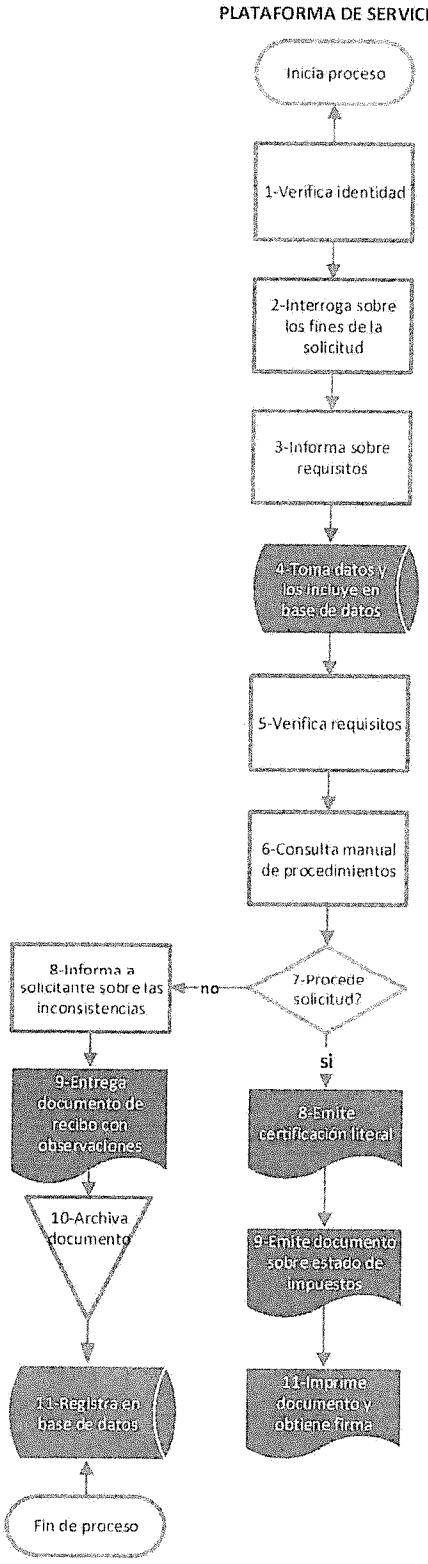
	1-17 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-18 Traslada expediente físico completo a proceso de catastro 1-19 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento, para lo cual deberá observar las siguientes normas de operación: a. Ubica la propiedad en el mapa catastral b. Verifica que el lote a segregar cumpla con frente mínimo, área mínima, uso pretendido, relación frente fondo, condición jurídica del acceso indicado, dimensiones del derecho de vía, posibilidad de evacuación de aguas pluviales, cantidad de lotes previamente segregados de finca madre para efectos de determinar si aplica la cesión de área publica, la disponibilidad de dotación de servicios y afectaciones por servidumbres de redes públicas y zonas de protección de conformidad con la ley forestal c. Adicionalmente en caso de segregaciones en servidumbre se verifica: si la misma está inscrita ante el registro inmobiliario como gravamen o finca independiente, el ancho y longitud de la misma y la cantidad de lotes segregados y por segregar utilizando este acceso, la existencia de viviendas en la finca a segregar y las posibilidades de segregación de dicha finca. d. Estas condiciones se verifican tanto para los lotes a segregar como para el resto de la finca madre. e. Cuando se trate de proyectos urbanísticos como fraccionamiento con fines urbanísticos, urbanizaciones condominios, se deben verificar las condiciones en las cuales se aprobó mediante acuerdo del Concejo Municipal la recepción de obras públicas y la autorización del Concejo Municipal para el visado de los lotes resultantes.	Proceso catastro
3-Resolucion de solicitud	**<u>Si no Procede:</u>** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución en formato digital 3-3 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 3-4 Integra en expediente 3-5 Registra en base de datos	

000200

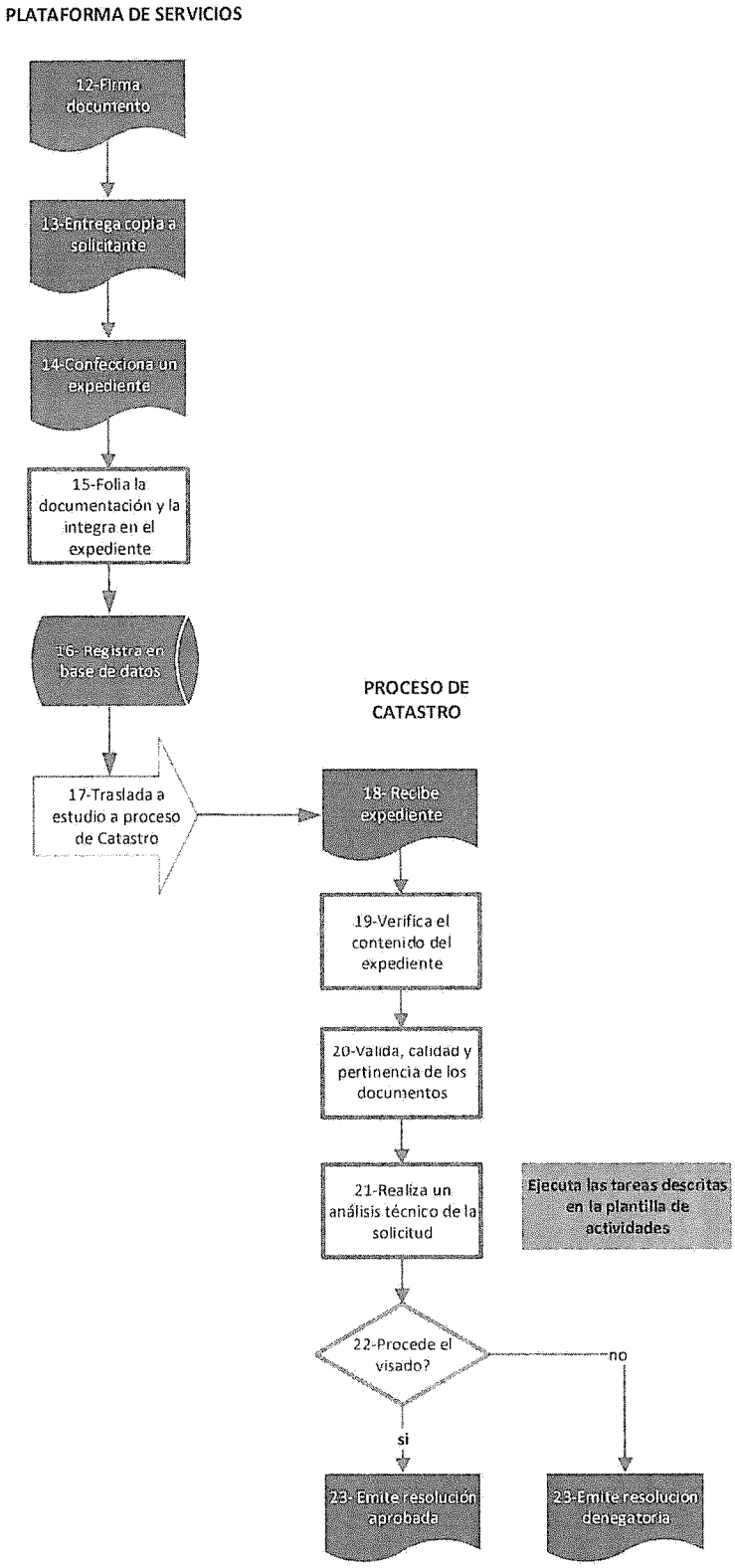
000261

4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-4 Firma resolución y plano en formato digital 5-5 Traslada resolución y plano a Plataforma de servicios 5-6 Integra en expediente 5-7 Registra en base de datos	Proceso de patentes
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución y plano visado 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-5 Imprime documento de entrega de documentos 6-6 Firma documento de entrega 6-7 Obtiene firma de recibo 6-8 Entrega documentos a la persona solicitante 6-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

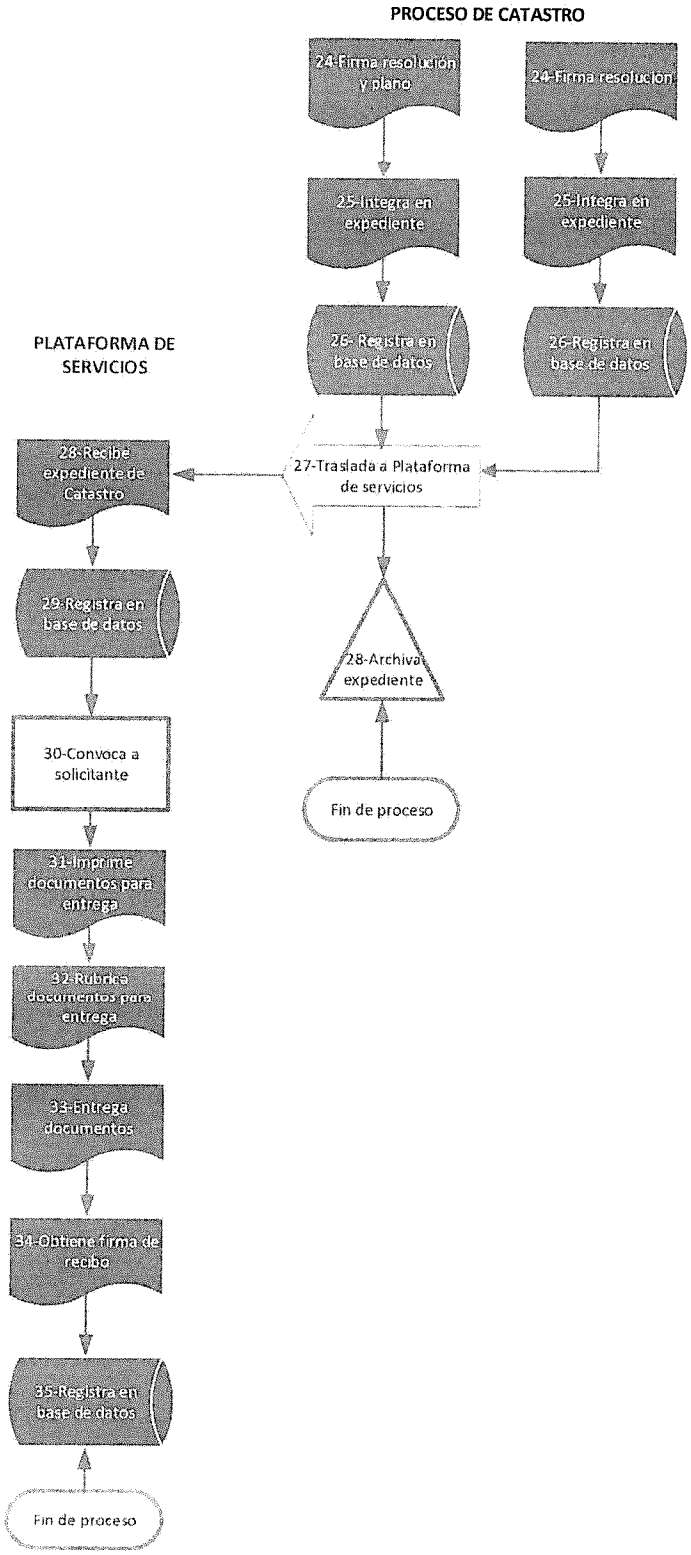
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de catastro	5 años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de catastro	5 años
Copia de plano visado	Proceso de catastro	5 años

Indicaciones:

1-Se anotara el nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3- Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			Fecha
Autorizado por			
Firma			Fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.

2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.

3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.

4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Certificación literal o registral:** Documento del Registro Nacional mediante el cual se puede certificar las características, propietario, gravámenes y anotaciones de una finca o un bien inmueble.

- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.
- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **INVU:** Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **MOPT:** Ministerio de Obras Públicas y Transportes
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Plano madre**: Es el plano, físico o en formato electrónico, que representa en forma gráfica y matemática un inmueble del cual proviene la segregación planteada en un nuevo plano de catastro.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

- **Proceso**: es un conjunto de actividades y recursos interrelacionados que transforman elementos de entrada en elementos de salida aportando valor añadido para el cliente o usuario. El propósito que ha de tener todo proceso es ofrecer al usuario un servicio correcto que cubra sus necesidades, que satisfaga sus expectativas, con el mayor grado de rendimiento en costo, servicio y calidad.
- **Visado:** Autorización municipal mediante la cual se acredita que el terreno descrito en un plano catastro cumple con la dotación de servicios públicos, la provisión de infraestructura y parámetros urbanísticos establecidos en la normativa vigente con el fin de que el mismo pueda ser considerado urbano.

II. CERTIFICADO DE USO DE SUELO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	CUS-02
PROCESO DE CONTROL Y DESARROLLO URBANO					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	21 a 34
PROCEDIMIENTO					
CERTIFICADO DE USO DE SUELO					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo para el certificado de uso, que corresponde al resultado de un estudio que consiste en el cotejo del uso pretendido por el solicitante del uso de suelo, contra la normativa urbanística vigente, que implica determinar si la ubicación de la propiedad es conforme con la zonificación de uso del suelo y el establecimiento de los parámetros aplicables para los propósitos de la solicitud.

2 MARCO LEGAL

El procedimiento de para el certificado de uso de suelo se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. Ley Nº 4220. Ley de Planificación urbana.

2.2 Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo.*Anexo 1*

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Control y desarrollo urbano
3. Proceso de catastro
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar los procesos de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en obtener un certificado de uso de suelo
2. Las personas jurídicas interesadas en un certificado de uso de suelo

3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que pueden acceder a la información sobre todo el procedimiento de certificado de uso de suelo.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de certificado de uso de suelo.

Para el estudio de toda solicitud de certificado de uso de suelo, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del propietario. En caso de que el solicitante no es el propietario, debe presentar autorización del dueño de la finca.
2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. Estar al día en la declaración de bienes inmuebles
4. Estar al día en el pago de impuestos municipales.
5. Certificación literal o registral
6. Una copia del plano catastrado visado.
7. Si la propiedad se encuentra inscrita a nombre de una persona jurídica, se deberá adjuntar la documentación correspondiente a dicha personería y copia del representante legal

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de solicitud, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad,

como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales

3. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
4. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
5. Sera responsabilidad del proceso de catastro, el estudio y resolución de las solicitudes de certificado de uso de suelo, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.
6. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.
7. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
8. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de Catastro los expedientes completos y debidamente conformados.
9. Los certificados de uso de suelo tendrán tres características determinadas por el marco legal y el objeto de cada solicitud de certificado y se clasifican de con la siguiente nomenclatura:
    a. Certificados de tipo A
    b. Certificados de tipo B
    c. Certificados de tipo C.
10. Una copia del certificado de suelo del tipo B, será remitido por el personal de la Plataforma de servicios al área de Ingeniería de la Municipalidad, para posterior verificación de cumplimiento de la parte interesada.

11. Cuando se trate de certificados del tipo B, se le indicara al solicitante que debe informar a la Plataforma de servicios, cuando cumpla con las condiciones que se indicaron en el certificado, con el fin de que la Plataforma de servicios coordina con el área administrativa de Ingeniería de la Municipalidad, a efectos de que se realice la respectiva inspección y verificación del cumplimiento de las condiciones de conformidad con lo establecido en el certificado de uso de suelo.
12. Cuando el área de Ingeniería determine que se ha procedido conforme a las disposiciones o condiciones indicadas en el certificado de tipo B, lo comunicara a la Plataforma de servicios a efectos de que se tome nota para continuar con el trámite que corresponda, según el interés de la persona solicitante.
13. El proceso de catastro, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.
14. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.
15. Los documentos generados por el proceso de catastro, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.
16. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

5 MÉTODOS DE TRABAJO

5.1 Descripción de actividades

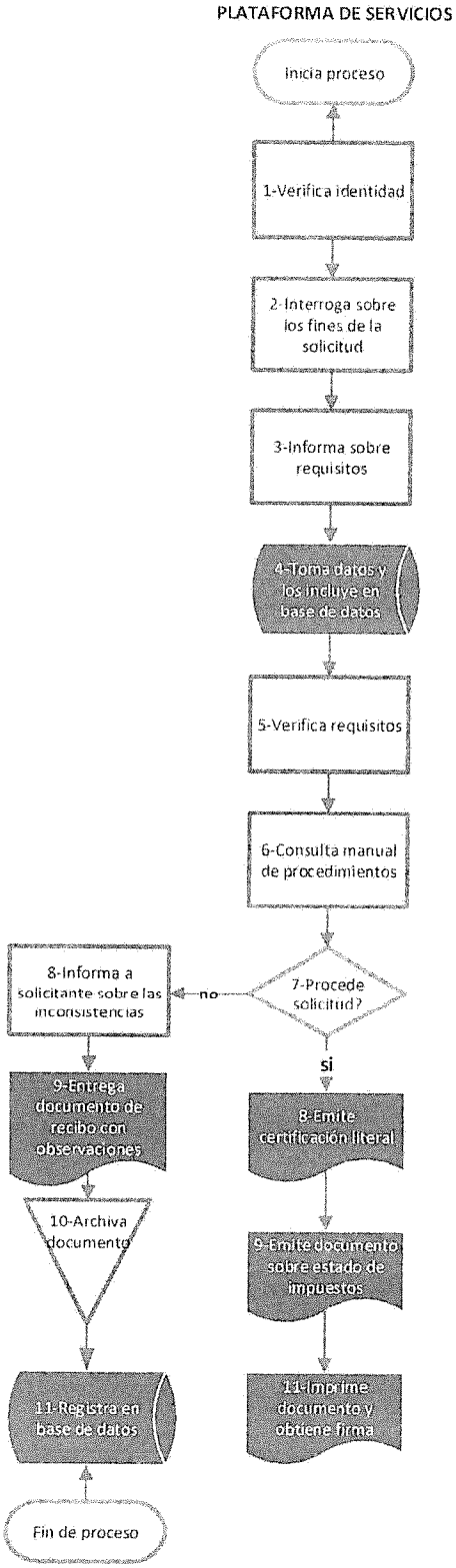
PROCEDIMIENTO: CERTIFICADO DE USO DE SUELO		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance del trámite solicitado 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 2***	Plataforma de servicios
	1-5Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud del certificado. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	<u>Si la solicitud no procede:</u> 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11*** 1-10 Registra en base de datos	
	<u>Si la solicitud procede:</u> 1-11 Emite certificación literal del dueño del derecho 1-12 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-13 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita el certificado o persona autorizada 1-14 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite.	

000274

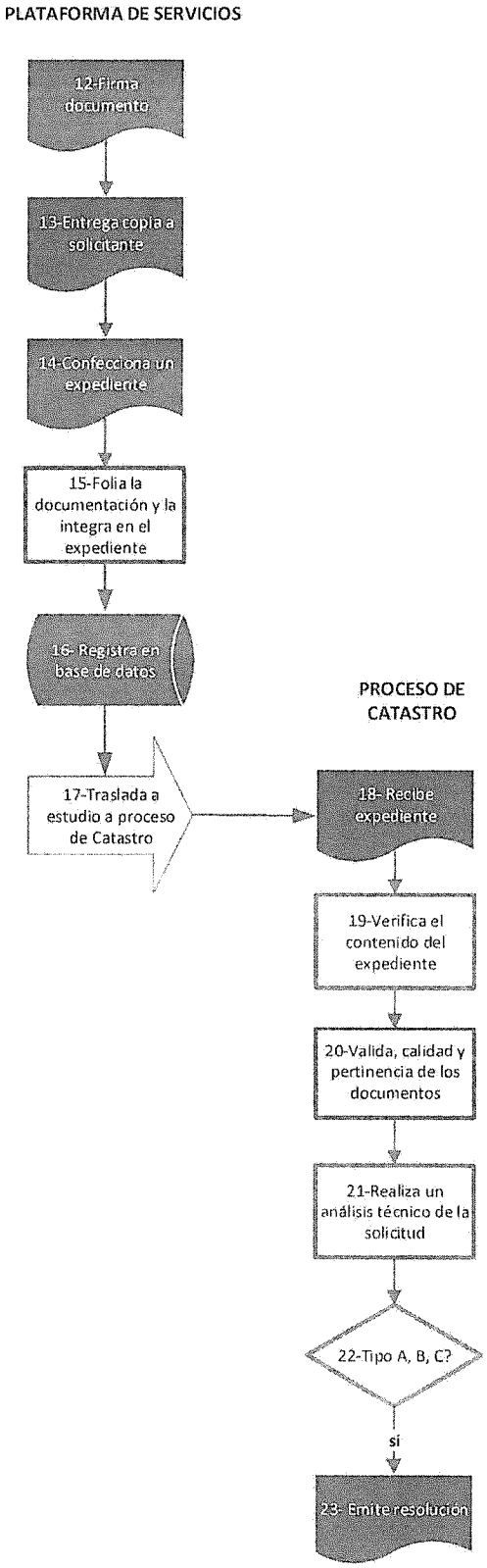
000275

	1-15 Entrega copia de recibo a persona solicitante 1-16 Confecciona una carpeta con expediente. 1-17 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-18Traslada expediente físico completo a proceso de catastro 1-19 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de catastro
3-Resolucion de solicitud	3-1 Emite resolución del tipo A, B o C. 3-2 Firma resolución (formato digital) 3-3 Integra en expediente 3-4 Traslada resolución, a Plataforma de servicios 3-5 Registra en base de datos	Proceso de catastro
4-Entrega de documentos	4-1 Recibe resolución, enviada por Proceso de catastro 4-2 Contacta a persona para entrega de documentos 4-3 Cuando se trate de un certificado de uso de suelo del tipo B, se deberá indicar a la persona solicitante lo que dispone el lineamiento 11 y 12 de este manual. 4-4 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 4-5 Informa sobre los efectos que se derivan según el tipo de certificado 4-6 Imprime documento de entrega de documentos 4-7 Firma documento de entrega 4-8 Obtiene firma de recibo 4-9 Entrega documentos a la persona solicitante 4-10 Remite una copia del certificado a Ingeniería. 4-11 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

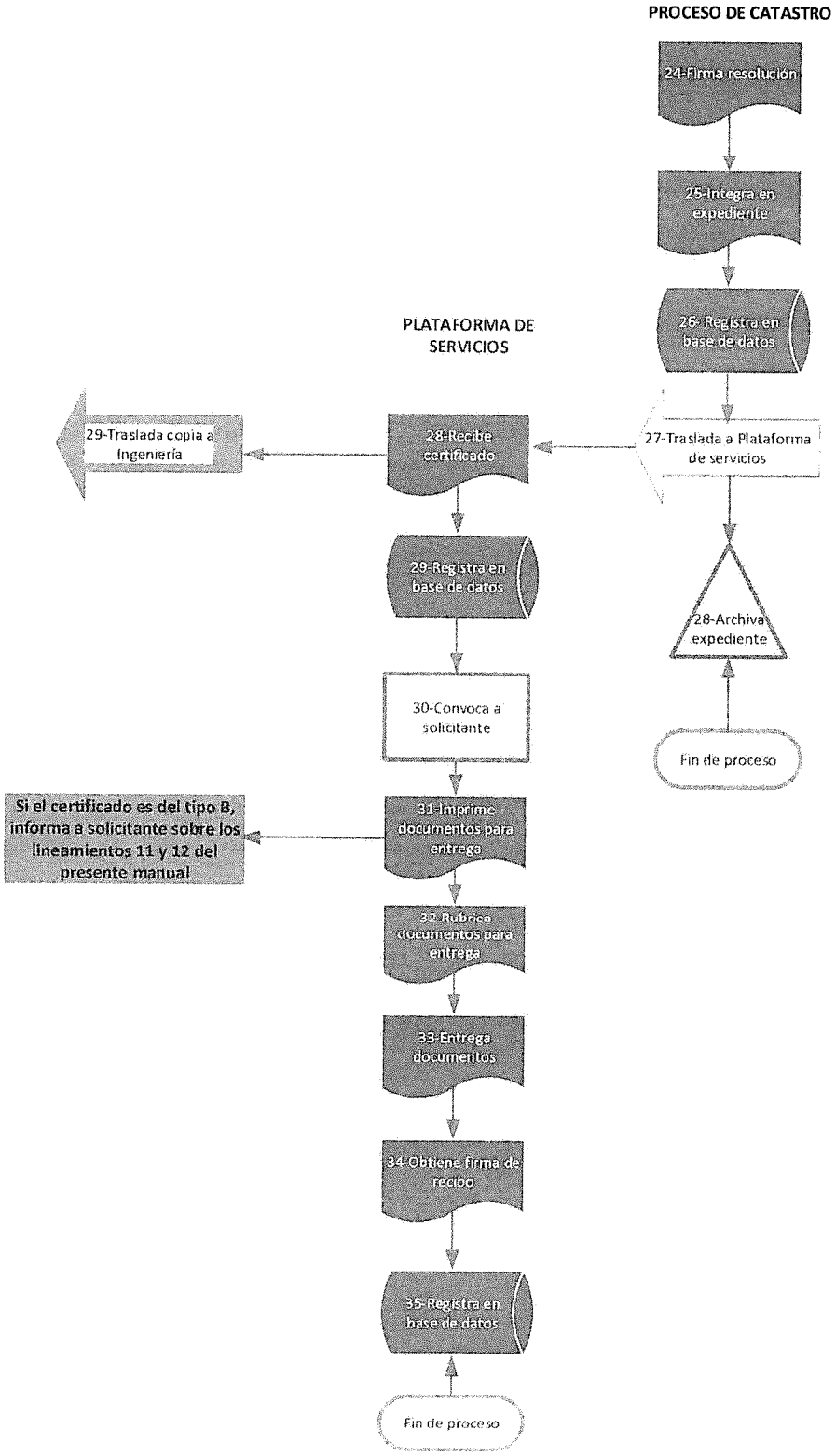
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de catastro	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de catastro	5 Años
Certificado de uso de suelo	Proceso de catastro	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3-Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			Fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Certificación literal:** Documento del Registro Nacional mediante el cual se puede certificar las características, propietario, gravámenes y anotaciones de una finca o un bien inmueble.

- **Certificado de uso de suelo del tipo A**. Corresponde el certificado de uso de suelo que se emite en calidad de conforme, en cuyo caso no se somete a ningún condicionamiento.
- **Certificado de uso de suelo del tipo B:** Corresponde a certificado de uso de suelo que se emite con ciertas condiciones, las cuales deberán materializarse en todos sus extremos, previo a desarrollar la actividad comercial planeada.
- **Certificado de uso de suelo del tipo C:** Corresponde al certificado de uso de suelo no conforme con la actividad a desarrollar en el sitio.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.
- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el

mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

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

III. CERTIFICADO DE ALINEAMIENTO Y NIVEL OFICIAL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	CUS-02
PROCESO DE CONTROL Y DESARROLLO URBANO					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	35 a 48
PROCEDIMIENTO					
CERTIFICADO DE ALINEAMIENTO Y NIVEL OFICIAL					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo para determinar la relación existente entre el espacio público y privado, en cuanto a sus dimensiones y nivel, para evitar competencia por el espacio que afecte el funcionamiento de la infraestructura pública y el acceso adecuado a la propiedad privada.

Corresponde al alineamiento delimitar el derecho de vía separándolo de la propiedad privada, determinando la posibilidad de ampliación de la misma.

Corresponde al nivel definir la altura adecuada del nivel de acera

2 MARCO LEGAL

El certificado de alineamiento y nivel oficial, se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley 5060 Ley general de caminos Públicos.
3. Ley de construcciones Nº 833
4. Ley Nº 4220. Ley de Planificación urbana.

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Control y desarrollo urbano
3. Proceso de catastro
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar los procesos de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en obtener un certificado de alineamiento
2. Las personas jurídicas interesadas en un certificado de alineamiento
3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que pueden acceder a la información sobre todo el procedimiento de alineamiento

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis para extender un certificado de alineamiento y nivel oficial.

Para la solicitud de un certificado de alineamiento y nivel oficial se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

1. Solicitud del interesado personalmente o a través de la representación respectiva en cuyo caso debe presentar autorización correspondiente.
2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. Estar al día en el pago de impuestos municipales.
4. Certificación literal o registral
5. Una copia del plano catastrado visado.
6. Alineamiento del Ministerio de Obras Públicas y Transportes cuando se trate de vías nacionales
7. Si la propiedad se encuentra inscrita a nombre de una persona jurídica, se deberá adjuntar la documentación correspondiente a dicha personería y copia del representante legal

4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de solicitud, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
2. Para toda obra que se construya o reconstruya en con frente a la vía pública, se deberá contar con respectivo certificado de alineamiento y nivel extendido por la Municipalidad.
3. Esta norma no es aplicable cuando se trate de propiedades en servidumbre.
4. Toda persona interesada podrá solicitar expresamente un certificado de alineamiento y nivel para su propiedad, para los fines que estime pertinente. Este lineamiento no es aplicable cuando se trate de un certificado de alineamiento para acompañar la respectiva solicitud de permiso de construcción, el cual para tales efectos se emitirá de oficio por proceso de Catastro, a solicitud del Departamento de Ingeniería de la Municipalidad.
5. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales
6. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios, así como el proceso de notificaciones.
7. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
8. Sera responsabilidad del proceso de catastro, el estudio y resolución de las solicitudes de certificado de alineamiento y nivel, para lo cual emitirá resolución razonada.

9. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.

10. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de Catastro los expedientes completos y debidamente conformados.

11. Las regulaciones respecto al alineamiento se harán constar en un croquis con indicación expresa de la línea de construcción, línea de ampliación vial y cuando se trate de lotes esquineros el radio de giro.

12. Las regulaciones respecto al nivel se harán constar en un croquis con indicación expresa de las alternativas de acceso a la propiedad privada, en relación con el nivel de la acera. El propietario deberá seleccionar una de las alternativas propuestas por la Municipalidad y plasmarla en los planos de construcción de su obra.

13. El proceso de catastro, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.

14. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.

15. Los documentos generados por el proceso de catastro, como resoluciones, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.

16. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

5 MÉTODOS DE TRABAJO

5.1 Descripción de actividades

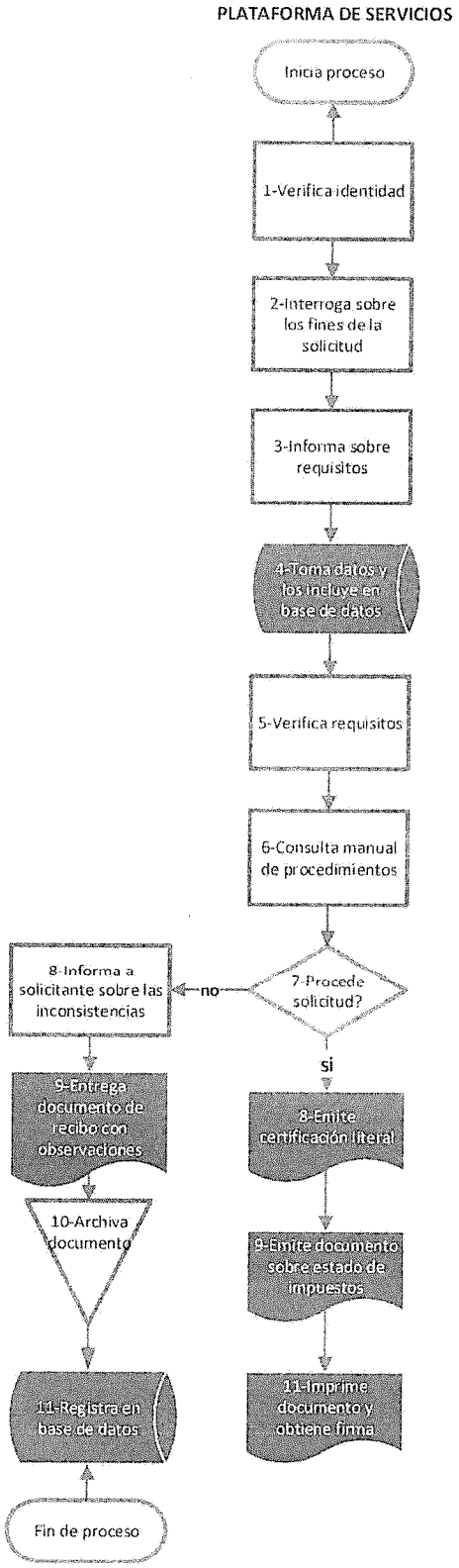
PROCEDIMIENTO: ALINEAMIENTO Y NIVEL OFICIAL		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance de la solicitud 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 2***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de requisitos para la solicitud de alineamiento y nivel 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11*** 1-10 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-11 Emite certificación literal cuando la propiedad esté inscrita. 1-12 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-13 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita un visado de plano o persona autorizada 1-14 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-14 Entrega copia de recibo a persona solicitante	

000288

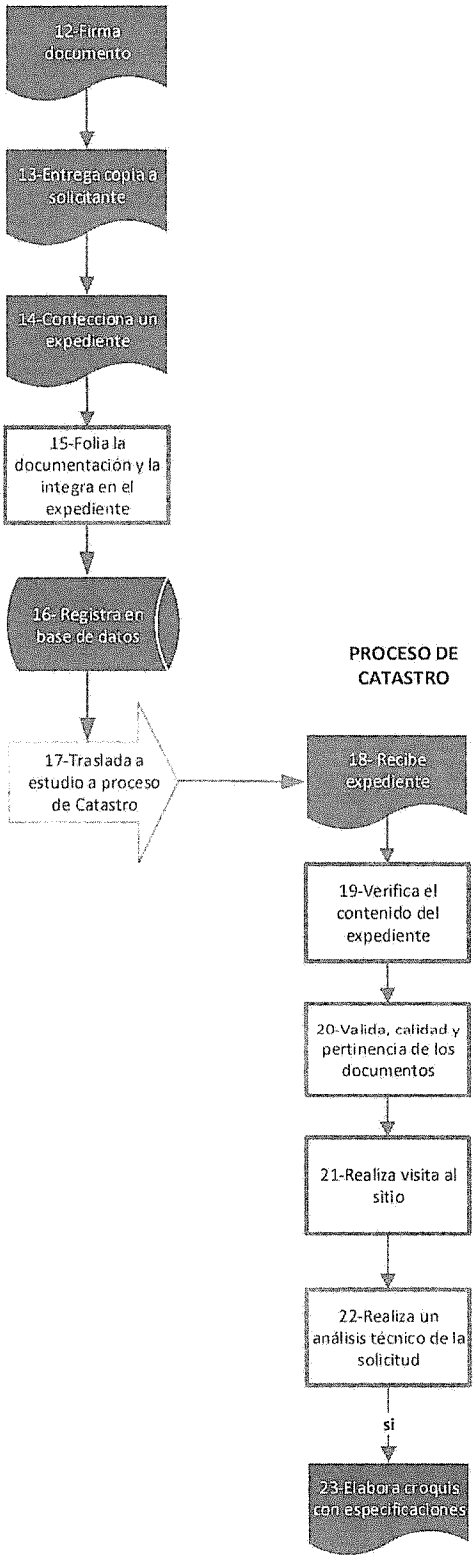
00028

	1-15 Confecciona una carpeta con expediente. 1-16 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-17 Traslada expediente físico completo a proceso de catastro 1-18 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza una visita al sitio 2-5 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de catastro
3-Resolución de solicitud	3-1 Diseña croquis con especificaciones sobre el alineamiento y con indicación expresa de las alternativas de acceso a la propiedad privada, en relación con el nivel de la acera. 3-2 Elabora resolución e incorpora el croquis 3-3 Firma resolución 3-4 Traslada resolución a Plataforma de servicios 3-5 Registra en base de datos	Proceso de catastro
4-Entrega de documentos	4-1 Recibe resolución con croquis incorporado 4-2 Contacta a persona para entrega de documentos 4-3 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 4-5 Imprime documento de entrega de documentos 4-6 Firma documento de entrega 4-7 Obtiene firma de recibo 4-8 Entrega documentos a la persona solicitante 4-9 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

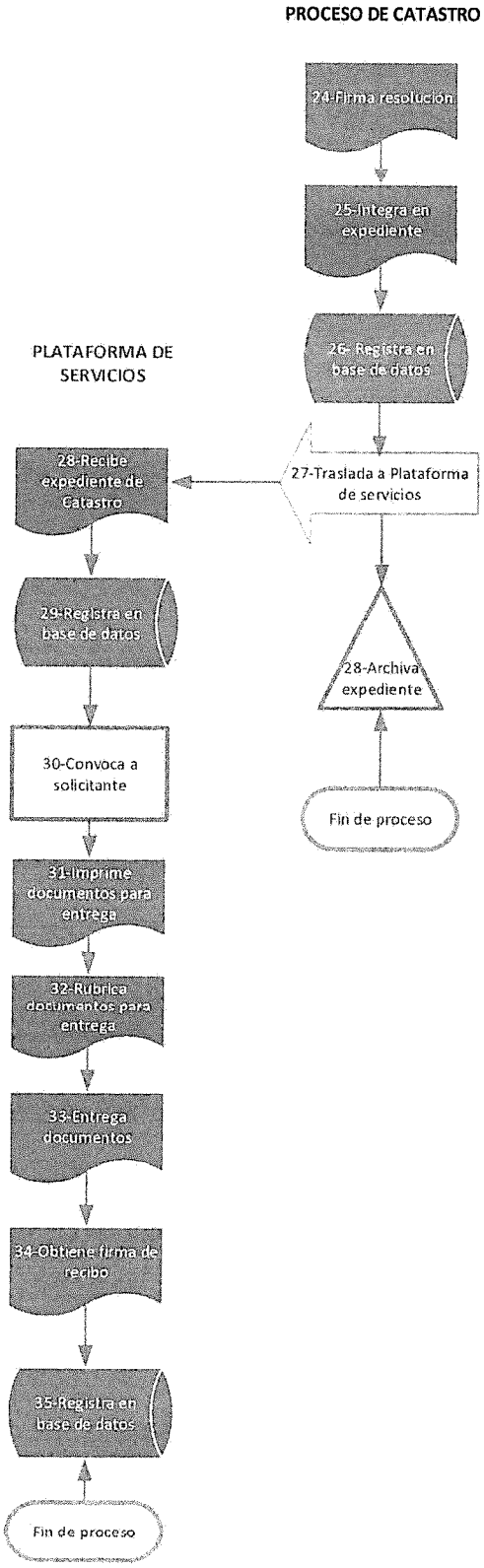
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución razonada de aprobación	Proceso de catastro	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3-Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Solicitado por		
Unidad administrativa		
Firma		Fecha
Incorporado por		
Firma		fecha
Autorizado por		
Firma		fecha

Indicaciones:

5- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.

6- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.

7- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.

8- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.
- **Alineamiento**: Línea fijada por la Municipalidad o por el MOPT, como límite o proximidad de emplazamiento de la construcción de una obra con respecto a la vía pública.

- **Antejardín**: Distancia entre las líneas de propiedad y de construcción de origen catastral, la primera y de definición oficial la segunda; que implica servidumbre o restricción para construir obra, sin que por ello la porción del terreno pierda su condición de propiedad privada.

- **Certificación literal:** Documento del Registro Nacional mediante el cual se puede certificar las características, propietario, gravámenes y anotaciones de una finca o un bien inmueble.

- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.

- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.

- **Línea de construcción:** Una línea generalmente paralela al frente de la propiedad, que indica una distancia de esta igual al retiro frontal o antejardín.

- **Línea de propiedad:** Es la línea que demarca los límites de la propiedad específica.

- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.

- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.

- **MOPT:** Ministerio de Obras Públicas y Transportes

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

- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

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

IV. PERMISO DE CONSTRUCCIÓN-MODALIDAD OBRA MENOR

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	PCOM-04
PROCESO DE CONTROL Y DESARROLLO URBANO					
Versión:	01	Fecha de emisión		Paginas	49 a 62
PROCEDIMIENTO					
PERMISO DE CONSTRUCCIÓN-MODALIDAD OBRA MENOR					

1 PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO

Establecer el marco operativo para el permiso de construcción en la modalidad de obra menor, que corresponde al mecanismo mediante el cual la Municipalidad ejerce el control urbano. Este procedimiento es exclusivo para aquellas solicitudes que no se presentan con formato digital, conocido como A.P.C. el cual tiene su propio marco operativo.

2 MARCO LEGAL

El procedimiento para esta modalidad de permiso de construcción se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

Ley Nº 4220. Ley de Planificación urbana.

Ley 833. Ley de construcciones.

3 ALCANCE

A nivel interno el procedimiento es aplicable a las siguientes áreas administrativas:

1. Alcaldía Municipal.
2. Control y desarrollo urbano
3. Proceso de Ingeniería
4. Plataforma de servicios.
5. Al proceso de planificación para acompañar los procesos de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas interesadas en obtener un permiso de construcción
2. Las personas jurídicas interesadas en obtener un permiso de construcción, en esta modalidad.

3. Los usuarios indirectos del manual corresponden a todas las personas, instituciones públicas, organizaciones comunales y empresas que pueden acceder a la información sobre todo el procedimiento de permiso de construcción en esta modalidad.

4 POLÍTICAS DE OPERACIÓN

4.1 Normas

Requisitos para el estudio y análisis de la solicitud de permiso de construcción.

Para el estudio de toda solicitud de permiso de construcción, se procederá a la conformación de un expediente que deberá contener la siguiente documentación:

MODALIDAD OBRA MENOR

1. Solicitud del propietario. En caso de que el solicitante no es el propietario, debe presentar autorización del dueño de la finca.
2. Registrar una dirección para notificaciones.
3. Estar al día en la declaración de bienes inmuebles
4. Estar al día en el pago de impuestos municipales.
5. Certificación literal o registral
6. Certificado de alineamiento y nivel, cuando las características de la obra lo amerite.
7. Copia del plano catastrado visado por la Municipalidad.
8. Diseño gráfico de las obras a realizar (croquis). Además, el croquis, debe contener la localización geográfica y la ubicación de las obras dentro del terreno. Este croquis debe ser elaborado y firmado por un profesional responsable de la obra.
9. Copia de la cédula de identidad y/o cédula jurídica (copia) y personería jurídica. (original).
10. En caso de que el permiso desee tramitarse a nombre de alguien que no figura como propietario, deberá aportar una carta autenticada por abogado, donde se autorice a tramitar el permiso de construcción.

11. Alineamiento de ruta: Este alineamiento puede corresponder según la ubicación de la propiedad a: La Municipalidad de San Pablo, al MOPT, cuando la propiedad limita con ruta nacional, o alineamiento fluvial que corresponde al INVU, o al INCOFER,
12. Diseño y ubicación en el terreno del tanque séptico y el drenaje

4.2 Lineamientos

1. La Municipalidad de San Pablo, aplicara el calificativo de obra menor cuando se trate de obras con las siguientes características:
2. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de solicitud, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad.
3. El personal de la Plataforma de servicios incorporara a los requisitos aquellos documentos que pueden ser aportados por la Municipalidad, como la certificación literal, la fotocopia o el escaneo de planos, la constancia de estado en el pago de los impuestos municipales
4. La entrega de documentos de salida para el solicitante, se realizara en la Plataforma de servicios. Cuando se haya aprobado el respectivo permiso de construcción en esta modalidad se procederá a la entrega de la respectiva documentación siempre que la persona solicitante aporte del INS, para lo cual, se le emitirá el documento respectivo que debe presentar al INS, para tales efectos.
5. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos.
6. Sera responsabilidad del proceso Ingeniería, el estudio y resolución de las solicitudes de permiso de construcción, para lo cual emitirá resolución razonada, tanto para las solicitudes aprobadas como para las solicitudes denegadas.

7. Corresponderá al personal de la Plataforma de servicios asumir el proceso de notificación, en los casos de resoluciones denegatorias, para lo cual seguirá el procedimiento establecido en el manual respectivo para tales efectos.

8. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.

9. El personal de la Plataforma de servicios remitirá diariamente al proceso de Ingeniería los expedientes completos y debidamente conformados.

10. El proceso de Ingeniería, emitirá resolución de la solicitud en un plazo de 10 días naturales, y lo hará mediante resolución razonada, la cual se entregara al solicitante.

11. Además de la resolución aprobada, se anexara copia del croquis con el aval del proceso de Ingeniería.

12. Cuando se trate de solicitudes denegadas se hará mediante resolución razonada.

13. En aquellos casos en que el contribuyente, representante legal o un tercero no cumpla con lo establecido en el presente Manual al plantear la solicitud se procederá a la recepción de la respectiva solicitud pero tomando nota de los incumplimientos y se hará constar en un archivo de solicitudes no tramitadas, las cuales permanecerán en este hasta por un año.

14. Los documentos generados por el proceso de Ingeniería, como resoluciones, copia del croquis, notificaciones, respuestas y cualquier otro documento que deba entregarse a la persona solicitante, se remitirá a la plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.

15. Ninguno de los procedimientos aquí descritos podrá modificarse o alterarse en su contenido, secuencia, ámbito o período de aplicación sin la autorización respectiva y formal de la Alcaldía Municipal.

5 MÉTODOS DE TRABAJO

5.1 Descripción de actividades

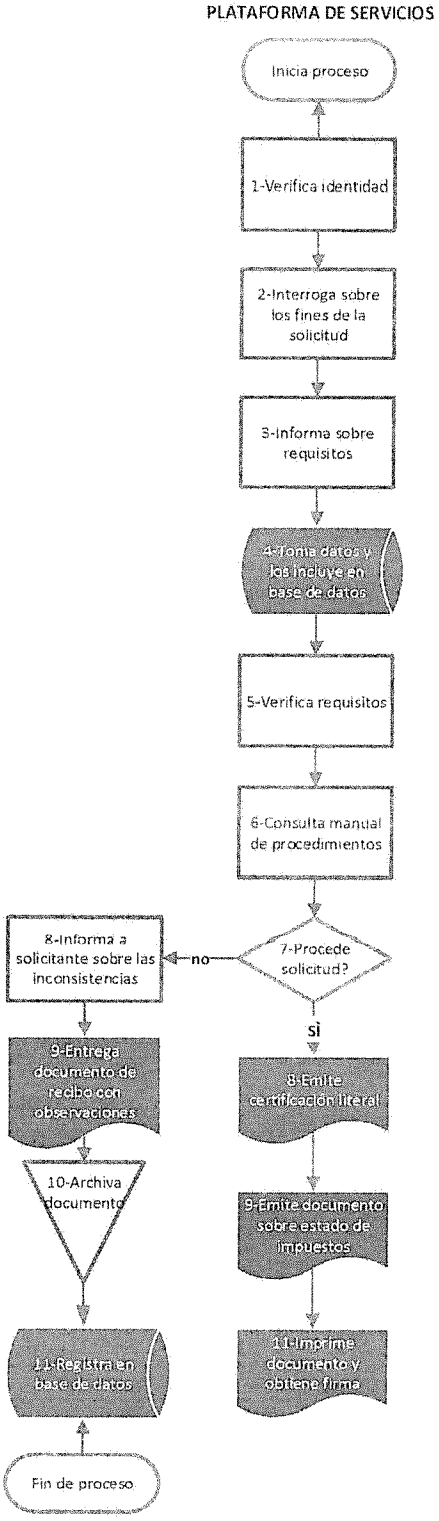
PROCEDIMIENTO: CERTIFICADO DE USO DE SUELO		
SECUENCIA DE ETAPAS	**ACTIVIDAD**	**UNIDAD RESPONSABLE**
1-Recepción verificación de requisitos	1-1 Verifica identidad de persona solicitante 1-2 Interroga a la persona interesada, sobre el propósito de la solicitud para poder orientarla sobre la naturaleza y alcance del trámite solicitado 1-3 Informa sobre los requisitos para llevar a cabo su trámite 1-4 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos. ***Anexo 2***	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de los requisitos para la solicitud permiso de construcción. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	Si la solicitud no procede: 1-7 Informa a la persona sobre las inconsistencias o la falta de documentos, y lo orienta para presentar de manera correcta la solicitud a efecto de continuar con el trámite de su gestión. 1-8 Entrega documento. ***Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.*** 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. ***Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11*** 1-10 Registra en base de datos	
	Si la solicitud procede: 1-11 Emite certificación literal del dueño del derecho 1-12 Emite documento sobre estado de impuestos municipales tanto del dueño como de solicitante 1-13 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita el permiso o persona autorizada 1-14 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite. 1-15 Entrega copia de recibo a persona solicitante	

000502

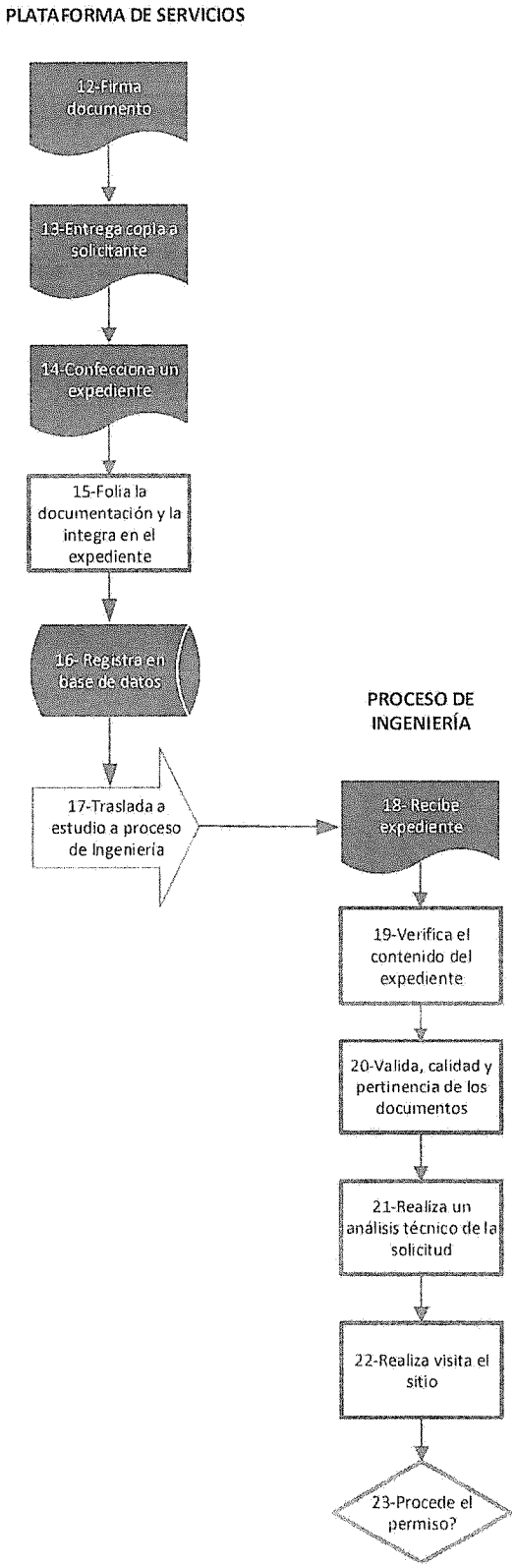
000303

	1-16 Confecciona una carpeta con expediente. 1-17 Folia la documentación y la agrega al expediente. 1-18 Traslada expediente físico completo a proceso de Ingeniería 1-19 Registra en base de datos para dar seguimiento	
2-Estudio de solicitud	2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios 2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente 2-3 Valida calidad de los requisitos que constan en expediente 2-4 Realiza visita de inspección de campo para determinar viabilidad de la solicitud 2-5 Realiza un análisis técnico sobre las normas que regulan el procedimiento	Proceso de Ingeniería
3-Resolucion de solicitud	**Si no Procede:** 3-1 Emite resolución denegatoria 3-2 Firma resolución en formato digital 3-3 Traslada resolución denegatoria a Plataforma de servicios 3-4 Integra en expediente 3-5 Registra en base de datos	Proceso de Ingeniería
4-Notificacion	4-1 Recibe resolución denegatoria 4-2 Registra en base de datos 4-3 Realiza proceso de notificación. ***Nota: El proceso de notificación tiene su propio manual de procedimientos***	Plataforma de servicios
5-Resolucion de solicitud	**Si Procede:** 5-1 Emite resolución aprobada 5-2 Escanea croquis 5-3 Convierte croquis a formato pdf. 5-4 Firma resolución y croquis en formato digital 5-5 Traslada resolución y croquis a Plataforma de servicios 5-6 Integra en expediente 5-7 Registra en base de datos	Proceso Ingeniería
6-Entrega de documentos	6-1 Recibe resolución, enviada por Proceso de Ingeniería 6-2 Contacta a persona para entrega de documentos 6-4 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital 6-6 Imprime documento de entrega de documentos 6-7 Firma documento de entrega 6-8 Obtiene firma de recibo 6-9 Entrega documentos a la persona solicitante 6-10 Registra en base de datos procedimiento finalizado	Plataforma de servicios

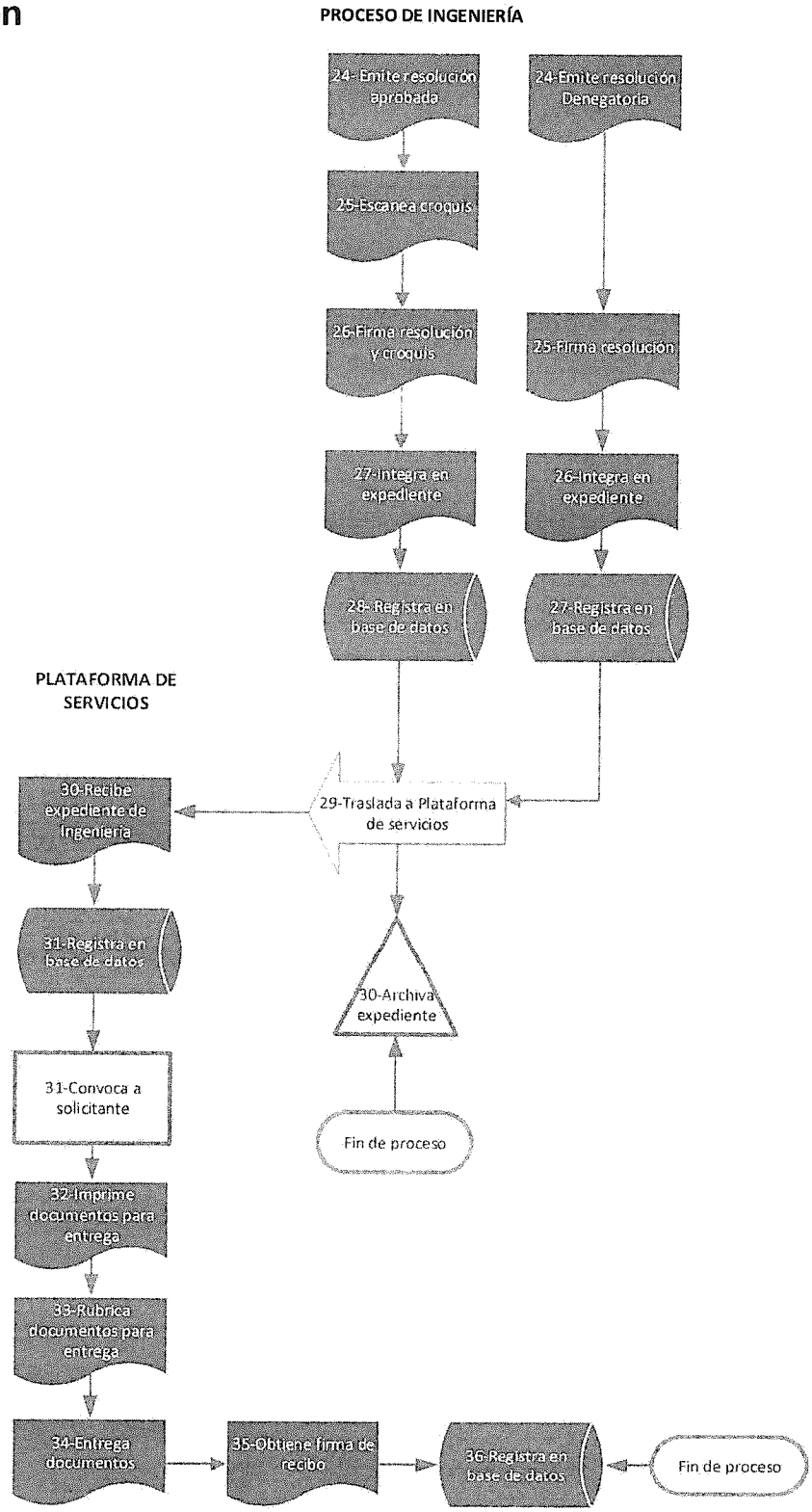
5.2 Diagrama de flujo del procedimiento



Continuación



Continuación



5.3 Documentos de referencia

Son aquellos documentos que son requeridos para poder llevar a cabo el procedimiento adecuadamente y que contienen información sustantiva, en ausencia de la cual no puede tomarse una decisión.

Para este procedimiento el documento de referencia es el expediente para estudio y resolución que ha sido conformado en la plataforma de servicios de la Municipalidad.

5.4 Registros

Por razones de naturaleza administrativa y jurídica algunos documentos que se generan en el desarrollo del procedimiento y que generalmente corresponden a una salida, deben ser resguardados en archivos durante un espacio de tiempo preestablecido.

1-Nombre del Registro	2-Responsable de la conservación	3-Tiempo de conservación
Resolución de aprobación	Proceso de Ingeniería	5 Años
Resolución razonada de rechazo	Proceso de Ingeniería	5 Años
Croquis de obra	Proceso de Ingeniería	5 Años

Indicaciones:

1-Se anotara en nombre del documento generado en las actividades del procedimiento.

2- Se anotara la unidad responsable de la conservación del documento.

3-Se anotara el tiempo que debe durar la conservación del documento.

6 CONTROL DE CAMBIOS

En este apartado se deberá describir en forma clara y breve las modificaciones que se realicen en cualquier parte del manual. Como la presente es la versión 01, se indica en la casilla correspondiente la nota: No aplica.

1-Numero de revisión	2-Fecha de actualización	3-Descripción del cambio	4-Pagina modificada

No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Solicitado por			
Unidad administrativa			
Firma			Fecha
Incorporado por			
Firma			fecha
Autorizado por			
Firma			fecha

Indicaciones:

1- **Numero de revisión:** Se debe anotar el número arábigo correspondiente a la revisión del manual.
2- **Fecha de actualización:** Se debe indicar la fecha en la cual se concluyen los cambios y aprobaciones del procedimiento.
3- **Descripción del cambio:** Se describen las razones que motivan el cambio del procedimiento, indicando en que consiste el cambio.
4- **Página modificada:** Indicar el número de página donde ha operado el cambio

7 GLOSARIO

Para los propósitos de este manual, se entenderá por:

- **Actividad**: Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.
- **Alcance**: Ámbito de aplicación del manual, es decir, a que áreas involucra, a que funcionarios, a cuales usuarios, y la utilidad administrativa.

- **Certificación literal:** Documento del Registro Nacional mediante el cual se puede certificar las características, propietario, gravámenes y anotaciones de una finca o un bien inmueble.
- **Diagrama de flujo**: es una de las herramientas más extendidas para el análisis de los procesos. La visión gráfica de un proceso facilita la comprensión integral del mismo y la detección de puntos de mejora. El diagrama de flujo es la representación gráfica del proceso.
- **Expediente:** Está constituido por el conjunto de documentos generados y/o recibidos en la Plataforma de servicios de la Municipalidad, por una persona con el fin de iniciar, desarrollar y concluir el procedimiento para obtener la licencia municipal.
- **INCOFER:** Instituto Costarricense de Ferrocarriles
- **INS:** Instituto Nacional de Seguros
- **INVU:** Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo.
- **Lineamientos:** Conjunto de principios y políticas de carácter administrativo que rigen y orientan las decisiones entorno al manual de procedimientos, conforme a objetivos institucionales.
- **Manual:** Instrumento de apoyo administrativo integrado por normas, lineamientos y procedimientos específicos técnicos, administrativos y de atención al público, que sustentan el procedimiento.
- **MOPT:** Ministerio de Obras Públicas y Transportes
- **Norma**: Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación.
- Obra menor:
- **Procedimiento:** Sucesión cronológica o secuencial de actividades concatenadas, que precisan, de manera sistemática, la forma de realizar una función o un aspecto de ella. Todo procedimiento involucra actividades, el personal que las realiza y, en

su caso, los formatos requeridos. Los resultados deseados en los procesos dependen de los recursos, la habilidad y motivación del personal involucrado en el mismo, mientras los procedimientos son sólo una serie de instrucciones elaboradas para que las siga una persona o conjunto de personas.

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

8 ANEXOS

Anexo 1- Directriz. Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo.

Anexo 2-Formulario de solicitud de servicios a la Municipalidad.

8.1 Anexo 1- Directriz Nº 5 Sobre los lineamientos para extender el certificado de uso de suelo.

MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA

ALCALDÍA MUNICIPAL

DIRECTRIZ N° 005-2015

DIRIGIDO A: Lic. Julio Espinoza, Director Tributario, Sr. Joaquín Araya, Coordinador de Licencias Municipales, Arq. Allan Alfaro, Arq. Santiago Baizan, Geog. Miguel Cortés, Coordinador de Catastro

C.c. Marcela Sancho, Sra. Mayra Rojas, Sra. Vanessa Valverde, Archivo.

OBJETO: NORMALIZAR LOS PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLICITUD Y OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE USO DE SUELO

Consideraciones especiales:

La solicitud del certificado de uso de suelo es un derecho ciudadano, por lo tanto no puede ser denegada.

El certificado de uso de suelo no se reputa como una autorización para ejercer una licencia comercial ni para iniciar un proyecto de construcción.

Al extender un certificado de uso de suelo, la Municipalidad se limita confirmar la posibilidad de un uso específico en el lugar específico para el cual fue solicitado.

No obstante lo anterior la Municipalidad si puede y tiene la obligación de velar por el cumplimiento de ciertas normas, entre ellas:

"Art. 24 LPU

El Reglamento de Zonificación dividirá el área urbana en zonas de uso, regulando respecto a cada una de ellas:

a) El uso de terrenos, edificios y estructuras, para fines agrícolas, industriales, comerciales, residenciales, públicos y cualquier otro que sea del caso; las zonas residenciales se clasificarán como unifamiliares y multifamiliares, según la intensidad del uso que se les dé; las zonas unifamiliares se clasificarán, a su vez, de acuerdo con el área y las dimensiones de los lotes que mejor convenga a su ubicación;

b) Localización, altura y área de piso de las edificaciones;

c) Superficie y dimensiones de los lotes;

d) Tamaño de los retiros, patios y demás espacios abiertos, y la cobertura del lote por edificios y estructuras;

e) La provisión de espacio para estacionamientos, carga y descarga de vehículos fuera de las calles;

f) Tamaño, ubicación y características de rótulos o anuncios; y

g) Cualquier otro elemento urbanístico o arquitectónico relativo al uso de la tierra, cuya regulación tenga interés para la comunidad local.

Artículo 28.- Prohíbase aprovechar o dedicar terrenos, edificios, estructuras, a cualquier uso que sea incompatible con la zonificación implantada.

En adelante, los propietarios interesados deberán obtener un certificado municipal que acredite la conformidad de uso a los requerimientos de la zonificación. Los usos ya existentes no conformes, deberán hacerse constar también con certificado que exprese tal circunstancia.

Cada reglamento de zonificación fijará la fecha a partir de la cual dichos certificados serán obligatorios."

Por lo tanto con base en las consideraciones que anteceden, para atender las solicitudes de certificación de uso de suelo se procederá con observación de las siguientes disposiciones:

Los certificados de uso de suelo se podrán emitir en tres tipos.

Certificado de tipo A- Este tipo de certificado de uso de suelo corresponde a aquel documento que extiende sin condiciones de ningún tipo, en cuyo caso se entiende como un certificado de uso de suelo conforme.

Certificado de tipo B- Este tipo de certificado de uso de suelo corresponde a aquel documento que extiende condicionado. Este condicionamiento generalmente está referido a cierto tipo de reglas o elementos condicionantes, no para el otorgamiento del certificado, el cual no se puede denegar por razones jurídicas, sino para el uso o propósito para el cual se ha solicitado dicho certificado, en cuyo caso se entiende como un certificado de uso de suelo condicionado al cumplimiento de esas reglas o elementos condicionantes.

Certificado de tipo C- Este tipo de certificado de uso de suelo corresponde a aquel documento que se extiende con la indicación de que la actividad o propósito fundamental que se pretende dar al suelo, no es permitido en cuyo caso se entiende como no conforme.

Para el caso del certificado de uso de suelo del tipo B- se le hará entrega a la persona que lo solicita y será la persona la que tendrá la responsabilidad de atender la implementación de las obras o atender adecuadamente las condiciones indicadas.

Desarrolladas las obras o atendidos los condicionantes, el Departamento de Ingeniería hará la visita al sitio y la evaluación correspondiente, y determinara si satisfacen los requerimientos establecidos en el certificado de uso de suelo, que se otorgó en calidad de conforme-condicionado.

Lo anterior se hará constar en un documento que emitirá el Departamento de Ingeniería y que entregara a la persona solicitante, a efectos de que pueda realizar o completar los trámites que demanda el propósito fundamental de su interés.

Por otra parte si el certificado de uso de suelo es del tipo B-, entonces solo se podrá dar trámite a una solicitud de licencia Municipal, cuando las condiciones descritas en el mismo han sido totalmente atendidas y exista como anexo a este el documento del Departamento de Ingeniería mencionado en el punto 2-3 de esta directriz.

Estas disposiciones son propias de las solicitudes de certificados de uso de suelo, para ejercer alguna actividad comercial, comúnmente conocidas como patentes.

Lo anterior por cuanto las solicitudes que tengan otros propósitos, tal es el caso de la construcción de obras, será el propio Departamento de Ingeniería quien se encargara de verificar que junto con las obras o previo a ellas se implementen las condiciones a que fue sometido o extendido el mencionado certificado de uso de suelo.

El beneficio clave de esta directriz se traslada al contribuyente, el cual solo puede acceder a una solicitud de licencia municipal cuando el certificado de uso de suelo es de tipo A-, o cuando siendo del tipo B- ha cumplido con las disposiciones contenidas en el punto 2-3 de esta directriz, evitando que se inicie el procedimiento establecido para la licencia comercial sin la seguridad que le da el mencionado certificado.

SRA. ARACELLY SALAS EDUARTE

ALCALDESA MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD SAN PABLO DE HEREDIA

8.2 Anexo-3 Formulario de solicitud de servicios a la Municipalidad.

MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
ALCALDÍA MUNICIPAL
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PROCESO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
Anexo 3-Formulario de solicitud de servicios municipales

DATOS DEL SOLICITANTE			
1 Apellido	2 Apellido	Nombre	Cedula
Teléfono 1	Teléfono 2	Correo electrónico	
Dirección Fiscal:			
Dirección para notificaciones:			

DATOS DEL INMUEBLE		
DATOS DEL PROPIETARIO		
1 Apellido	2 Apellido	Nombre
Cedula	Representante legal:	
Numero de finca	Numero de plano catastrado	
Dirección exacta del inmueble:		

Tipo de servicio solicitado: dddddd

Código de procedimiento:

DOCUMENTO APORTADOS:	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

Firma del Solicitante

ESPACIO PARA USO DEL PERSONAL DE LA PLATAFORMA DE SERVICIOS

SOLICITUD RECIBIDA PARA ESTUDIO Y RESOLUCIÓN			
La solicitud presentada será tramitada en virtud de que se aportan y reúnen los requisitos que estipula la normativa vigente para el tipo de servicio solicitado.			
Plazo de resolución	10 días naturales	Esta solicitud se tramita bajo el número	
Firma responsable		Fecha y sello	

SOLICITUD RECIBIDA PASA A ARCHIVO PASIVO	
La solicitud presentada NO puede ser tramitada en virtud de que no se aportan y/o reúnen los requisitos que estipula la normativa vigente para el tipo de servicio solicitado.	
DOCUMENTOS Y/O REQUISITOS QUE DEBE APORTAR:	
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
Nota: La solicitud planteada será parte del archivo pasivo de la plataforma de servicios la cual puede ser reiniciada en cuanto se subsanen y se aporten los requisitos y/o documentos indicados	
Firma responsable	Fecha y sello

SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA
TELEFONO 2238-2127/ FAX 2260-2150
CORREO ELECTRONICO concejo@sanpablo.go.cr

ACUERDO UNÁNIME Y DECLARADO DEFINITIVAMENTE APROBADO N° 146-16.

Acuerdo con el voto positivo de los regidores

I. Alejandro González Barquero, Partido Movimiento Libertario
II. Lucila Fonseca Solórzano, Partido Liberación Nacional
III. Fernando Corrales Barrantes, Partido Liberación Nacional
IV. Lucía Montoya Quesada, Partido Acción Ciudadana
V. Osvaldo Gómez Barquero, Partido Unidad Social Cristiana

LINETH ARTAVIA GONZÁLEZ
SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL

SECRETARIA CONCEJO MUNICIPAL
San Pablo, Heredia

C/c: Archivo
C/c: Comisión de Gobierno y Administración