Informe de Investigación

LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y SU REGLAMENTO

Rama del Derecho: Derecho Administrativo	**Descriptor:** Otro
Tipo de investigación: Simple	**Palabras clave:** Ley N 8220. Decreto 32565.
Fuentes: Normativa	**Fecha de elaboración:** 05/10

Índice de contenido de la Investigación

1. LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y SU REGLAMENTO.....1
2. REGLAMENTO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y SU REGLAMENTO.....6
CAPÍTULO I. Disposiciones generales.....8
CAPÍTULO II. Requisitos y trámites administrativos.....13
CAPÍTULO III. De la responsabilidad.....21
CAPÍTULO IV. Trámite de la denuncia.....22
CAPÍTULO V. Procedimiento disciplinario.....23
Disposiciones finales.....24

1. LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y SU REGLAMENTO

PODER LEGISLATIVO

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA

DE LA REPÚBLICA DE COSTA RICA

Decreta:

PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 3—Respeto de competencias. La Administración no podrá cuestionar ni revisar los permisos o las autorizaciones firmes emitidos por otras entidades u órganos, salvo lo relativo al régimen de nulidades. Únicamente podrá solicitarle al administrado, copia certificada de la resolución final de un determinado trámite. Tampoco podrán solicitársele requisitos o información

que aún se encuentren en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad u órgano administrativo; a lo sumo, el administrado deberá presentar una certificación de que el trámite está en proceso.

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

a) Sujetarse a lo establecido por ley y fundamentarse estrictamente en ella.

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

Dichos trámites o requisitos podrán ser divulgados también recurriendo a medios electrónicos.

ARTÍCULO 5—Obligación de informar sobre el trámite. Todo funcionario, entidad u órgano público estará obligado a proveer, al administrado, información sobre los trámites y requisitos que se realicen en la respectiva unidad administrativa o dependencia. Para estos efectos, no podrá exigirle la presencia física al administrado, salvo en aquellos casos en que la ley expresamente lo requiera.

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

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

cuando estén a su alcance, los trámites que efectúan y los requisitos que solicitan, apegados al artículo 4 de esta Ley.

ARTÍCULO 6—Plazo y calificación únicos. Dentro del plazo legal o reglamentario dado, la entidad, órgano o funcionario deberá resolver el trámite, verificar la información presentada por el administrado y podrá prevenirle, por una única vez y por escrito, que complete requisitos omitidos en la solicitud o el trámite o que aclare información. Tal prevención suspende el plazo de resolución de la Administración y otorgará, al interesado, hasta diez días hábiles para completar o aclarar; transcurridos los cuales, continuará el cómputo del plazo previsto para resolver.

ARTÍCULO 7—Procedimiento para aplicar el silencio positivo. Cuando se trate de solicitudes para el otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones, vencido el plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico a la Administración, sin que esta se haya pronunciado, se tendrán por aprobadas. Producida esta situación, el interesado podrá:

a) Presentar una nota a la Administración donde conste que la solicitud fue presentada en forma completa y que la Administración no la resolvió en tiempo. La Administración deberá emitir, al día hábil siguiente, una nota que declare que, efectivamente, el plazo transcurrió y la solicitud no fue aprobada, por lo que aplicó el silencio positivo o bien

b) Acudir ante un notario público para que certifique, mediante acta notarial, que la solicitud fue presentada en forma completa y que la Administración no la resolvió en tiempo.

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

Las entidades o los órganos públicos que tengan a su cargo la recaudación de sumas de dinero o

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

ARTÍCULO 9—Trámite ante una única instancia administrativa. Ningún administrado deberá acudir a más de una instancia, entidad u órgano público, para la solicitud de un mismo trámite o requisito, que persiga la misma finalidad. Las diferentes entidades u órganos de la Administración Pública que, por ley, están encargados de conocer sobre un trámite o requisito cuyo fin es común, complementario o idéntico, deberán llegar a un acuerdo para establecer un trámite único y compartido, así como la precedencia y competencia institucional.

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

ARTÍCULO 10.—Responsabilidad de la Administración y el funcionario. El administrado podrá exigir responsabilidad tanto a la Administración Pública como al funcionario público por el incumplimiento de las disposiciones y los principios de esta Ley.

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

Para los efectos de responsabilidad personal del funcionario público, se considerarán como faltas graves los siguientes incumplimientos específicos de la presente Ley:

a) No aceptar la presentación única de documentos.

b) No respetar las competencias.

c) No dar publicidad a los trámites ni sujetarse a la ley.

d) No informar sobre el trámite.

e) No resolver ni calificar dentro del plazo establecido.

f) Incumplir el procedimiento del silencio positivo.

g) No coordinar institucionalmente.

h) Irrespetar el trámite ante única instancia administrativa.

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

Rige a partir de su publicación.

2. REGLAMENTO A LA LEY DE PROTECCIÓN AL CIUDADANO DEL EXCESO DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y SU REGLAMENTO

Nº 32565

EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Y EL MINISTRO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO

En uso de las facultades conferidas en los incisos 3) y 18) del artículo 140 y el artículo 146 de la Constitución Política del 7 de noviembre de 1949; inciso 2.b) del artículo 28 siguientes y concordantes de la Ley General de la Administración Pública, Ley Nº 6227 del 2 de mayo de 1978; artículo 5º de la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Ley Nº 6054 del 14 de junio de 1977 y sus reformas, y el inciso b) del artículo 5º del Reglamento a la Ley Orgánica del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, Decreto Nº 29117-MEIC del 21 de noviembre del 2000, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley Nº 8220 del 4 de marzo de 2002 y los artículos 3º y 4º de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor Nº 7472 del 20 de diciembre de 1994.

Considerando:

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

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

III.—Que para el cumplimiento efectivo de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, es necesario y conveniente reglamentar las disposiciones contenidas en dicho cuerpo normativo con el propósito de dotar a la Ley de una serie de elementos que permitan la aplicación uniforme de sus disposiciones. Por tanto,

DECRETAN:

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

CAPÍTULO I. Disposiciones generales

ARTÍCULO 1—Objeto y ámbito de aplicación. El presente Reglamento tiene por objeto desarrollar los principios contemplados en la Ley Nº 8220 conforme a los cuales los órganos de la Administración Pública se relacionan con el administrado en el ejercicio de su derecho de petición, información o cualquier trámite administrativo que los particulares gestionen para la obtención de una autorización, licencia o permiso.

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

ARTÍCULO 2—Definiciones generales. Para efectos de este reglamento, las expresiones o las palabras, empleadas tienen el sentido y los alcances que se mencionan en este artículo:

a) Administración Central: La Administración Pública estará constituida por el Estado y los demás entes públicos, cada uno con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado.

b) Administración Descentralizada: Está conformada por las entidades pertenecientes al Poder Ejecutivo que tienen competencia en forma definitiva y exclusiva en las materias señaladas por Ley. Se considera dentro de la Administración descentralizada las instituciones autónomas, las

denominadas semiautónomas, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas.

c) Buena fe: Es el convencimiento, de quien realiza un acto o hecho jurídico, de que éste es verdadero, lícito y justo.

d) Ley: Ley de Protección al Ciudadano contra el Exceso de Requisitos y Tramites Administrativos, Ley Nº 8220.

e) Responsabilidad del funcionario: Es responsable ante terceros, el funcionario público que haya actuado con dolo o culpa grave en el desempeño de sus deberes o con ocasión del mismo, aunque sólo haya utilizado los medios y oportunidades que le ofrece el cargo.

Estará comprendido en tales casos el funcionario que emitiere actos manifiestamente ilegales y el que los obedeciere de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

f) Trámite Administrativo: Cada una de las diligencias, actuaciones o gestiones consideradas previamente por la Administración Pública, para el curso y resolución de un asunto administrativo o de una solicitud realizada por los particulares ante los órganos y entidades de la Administración Pública.

g) Trámite innecesario: Es aquella diligencia, actuación o gestión no fundamental para concretar el acto administrativo.

h) Derecho de petición: Se define como aquel derecho que garantiza al ciudadano su derecho para dirigirse a un funcionario público o entidad estatal con el .n de solicitar información o realizar gestiones de su interés, así como la garantía de obtener pronta respuesta por parte de la Administración Pública.

ARTÍCULO 3—Principios generales. Todas las diligencias, actuaciones o gestiones que la Administración imponga a los particulares, se desarrollarán con arreglo a los siguientes principios:

a) Principio de Reglas Claras y Objetivas.

b) Principio de cooperación institucional dentro de las oficinas de una misma institución y de cooperación interinstitucional que rige las relaciones entre los órganos y entes que conforman la Administración Pública.

c) Principio de presunción de buena fe, transparencia, economía procesal, legalidad, publicidad, celeridad, eficiencia y eficacia de la actividad administrativa.

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

ARTÍCULO 5—Eliminación de requisitos. Mediante el establecimiento de reglas claras y sencillas de fácil cumplimiento por el ciudadano, que permitan la eliminación excesiva de documentación y requisitos; los órganos y entidades públicas sujetos a la aplicación de este reglamento, eliminarán los requisitos que no tengan un fundamento legal y técnico.

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

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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO 7—Derechos de los ciudadanos. Los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Pública, tienen los siguientes derechos:

a) Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de las gestiones o peticiones.

b) Identificar a las autoridades y al personal de las entidades u órganos públicos que tramitan su petición.

c) Negarse a presentar documentos no exigidos por disposición normativa, o que ya se encuentre en poder de la administración actuante, sea que refieren a un mismo trámite o para otros dentro de la misma entidad. Las diferentes entidades u órganos de la Administración Pública que por ley, están encargados de conocer sobre un trámite o requisito cuyo fin es común, complementario o idéntico, deberán llegar a un acuerdo para establecer un trámite único o compartido, delimitando claramente las competencias institucionales cuando éstas no estén definidas en el resto del ordenamiento.

d) Tener acceso a los requisitos necesarios para la realización del trámite por medios escritos y digitales.

e) Obtener orientación e información acerca de los requisitos normativos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a las actuaciones o gestiones.

f) Exigir las responsabilidades de las entidades u órganos públicos y del personal a su servicio, cuando legalmente corresponda de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

g) Ejercitar su derecho de petición de forma ágil y sin limitaciones.

CAPÍTULO II. Requisitos y trámites administrativos

ARTÍCULO 8—Requisitos. Para el trámite de autorizaciones, licencias, permisos y cualquier otra petición dirigidas a la Administración Pública, el interesado únicamente deberá presentar la información, documentos y requisitos normativos, económicos y técnicos previamente señalados en las disposiciones normativas de la materia de que se trate, siendo que deberán estar debidamente publicados en el Diario Oficial La Gaceta.

Para efectos de actualización, cada tres meses la Administración deberá revisar y verificar si han operado cambios en las guías, manuales o formularios, y procederá a actualizar lo necesario a .n de brindar al administrado información veraz y oportuna.

ARTÍCULO 9—Publicidad de los trámites y obligación de información. De conformidad con las disposiciones visibles en los artículos 4º y 5º de la Ley, los órganos y entidades de la Administración deben ofrecer a los ciudadanos información completa, oportuna y veraz en relación con los trámites que se realicen. Para tales efectos, las oficinas administrativas deberán fijar en un lugar visible al público y en un sitio web, cuando se cuente con este último recurso, los requisitos exigidos para cada trámite, el plazo legal, la duración estimada, los derechos del ciudadano con relación al trámite o servicio en cuestión. Además, las entidades públicas deben emitir guías simples de consulta pública, suministradas en forma gratuita.

ARTÍCULO 10.—Presentación de documentos. Los particulares podrán presentar la información solicitada por la Administración, en formularios oficiales brindados por la Administración o mediante cualquier documento que respete integralmente, el contenido y la estructura exigidos en dichos formatos cuando así lo exija la normativa jurídica.

ARTÍCULO 11.—Sujeción a la ley y presentación única de documentos. Los órganos y entes de la Administración Pública sujetos a la aplicación del presente reglamento, no podrán exigir a los administrados documentos adicionales a los ya expresamente señalados por disposición legal y

reglamentaria para un trámite determinado. El administrado deberá presentar por una sola vez, la información que requiera la Administración para la resolución de su trámite, salvo los casos en que alguno de los documentos se encuentren vencidos y sea necesaria su actualización para la resolución del trámite.

ARTÍCULO 12.—Requerimiento de información. En casos de excepción y cuando las disposiciones normativas así lo establezcan, la entidad u órgano público tiene la facultad de requerir ampliaciones o aclaraciones adicionales de los documentos ya aportados en la solicitud por el administrado, siendo que esta información que se solicita como excepción sea imprescindible para la resolución del asunto. Dicho requerimiento se hará por escrito, de manera motivada y por una única vez.

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

ARTÍCULO 13.—Obligación de tramitar las peticiones. En ningún caso las entidades, órganos o funcionarios públicos podrán rechazar ad portas las solicitudes presentadas por los administrados.

ARTÍCULO 14.—Pérdida de la información. La Administración no podrá alegar atraso en el trámite de un asunto por pérdida o extravío de la información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean, o que haya sido previamente presentada por el administrado.

Excepcionalmente, podrá la Administración solicitar al administrado la copia del recibido por parte de la Administración de la información extraviada o perdida por ésta, siempre y cuando sea indispensable para la resolución de la gestión del interesado y ésta no se pueda obtener por los canales de comunicación interinstitucional con otros órganos o entidades de la Administración. En todo caso la Administración no podrá trasladar al interesado los gastos que implique la reposición de documentos. Para estos casos, el administrado deberá seguir los procedimientos ya existentes para cobrar a la Administración los gastos en los que tuvo que incurrir por concepto de reposición

de información.

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

ARTÍCULO 15.—Orden en la tramitación. Las entidades u órganos públicos, guardarán y respetarán el orden riguroso de tramitación en los asuntos de la misma naturaleza de conformidad con su fecha de ingreso. La alteración del orden sólo podrá realizarse cuando exista causa debidamente motivada de la cual debe quedar constancia en el expediente. Las entidades deben llevar un registro de las solicitudes ingresadas, asignándoles un número consecutivo de ingreso. El número de ingreso deberá constar en el acuse de recibido entregado al administrado.

El incumplimiento a lo dispuesto en el párrafo anterior, se considera causa de responsabilidad del funcionario público de conformidad con el artículo 10 de la Ley.

ARTÍCULO 16.—Respeto de competencias. La Administración no podrá cuestionar ni revisar los permisos o las autorizaciones firmes emitidos por otras entidades u órganos, salvo lo relativo al régimen de nulidades.

Únicamente podrá solicitarle al administrado, copia certificada de la resolución final de un determinado trámite. Tampoco podrán solicitársele requisitos o información que aún se encuentren en proceso de conocimiento o resolución por otra entidad u órgano administrativo; a lo sumo, el administrado deberá presentar una certificación que el trámite está en proceso.

La certificación a la que hace referencia el artículo 3 de la Ley, tiene como único .n poner en conocimiento a la Administración actuante de esa situación. Bajo ninguna circunstancia la

certificación anterior suple el requisito expresamente exigido.

ARTÍCULO 17.—Prohibición de duplicidad en la documentación. No se exigirá la presentación de copias certificadas o fotocopias de documentos que los órganos de la Administración tengan en su poder, o a los que tenga la posibilidad de acceder, en virtud de los principios de coordinación institucional o interinstitucional que debe imperar entre los órganos de la Administración Pública. Para tal .n, la Administración Pública deberá de proceder conforme al artículo sexto de este Reglamento.

ARTÍCULO 18.—Responsabilidad de la tramitación. Los titulares y funcionarios de las entidades administrativas que tuviesen a cargo la resolución o despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán de oficio las medidas necesarias y oportunas con arreglo a la ley y a este reglamento para resolver los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto de sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar todos los obstáculos en la tramitación de una petición, gestión o solicitud. Los titulares y funcionarios públicos serán responsables por sus actos u omisiones de conformidad con el numeral 10 de la Ley Nº 8220.

ARTÍCULO 19.—Consultas telefónicas. Los funcionarios públicos tienen la obligación de atender las consultas telefónicas que formulen los particulares sobre información general acerca de los asuntos de su competencia, así como las que realicen los interesados para conocer el estado de sus tramitaciones.

ARTÍCULO 20.—Presencia del administrado. Salvo los casos establecidos por disposición normativa, la presencia del interesado para realizar las tramitaciones ante la Administración Pública no será indispensable. Para tales efectos, bastará con la presentación de una autorización emitida por el interesado, la cual deberá ser autenticada por un Notario, en los casos en que esté estipulado por la normativa jurídica, o bien por simple autorización acompañada de la copia de la cédula de identidad del interesado, en los demás casos.

ARTÍCULO 21.—Verificación de los requisitos y cómputo del plazo. La entidad u órgano administrativo debe revisar los documentos aportados por el administrado en la solicitud, gestión o petición, con el propósito de determinar si la solicitud se presentó en forma completa, o si por el contrario, ésta es omisa y resulta necesario que sea aclarada o completada.

Para tales efectos, la Administración contará con un plazo de 3 días naturales; salvo los casos en que exista disposición legal o reglamentaria en contrario; a fin que, por escrito y única vez, le prevenga al administrado, los requisitos que debe completar, de acuerdo con los instructivos, manuales, formularios y guías de requisitos debidamente publicados en el Diario oficial La Gaceta. En este caso, la prevención suspende el plazo de resolución de la administración y otorga al administrado un plazo de diez días hábiles; salvo que por ley se .je otro distinto; para su cumplimiento.

Transcurrido el plazo señalado, continuará el cómputo del plazo restante previsto para resolver.

En los casos en que opere una imposibilidad material debidamente justificada por el administrado para cumplir con la prevención, la Administración podrá prorrogar el plazo por un término igual al otorgado.

Transcurrido el plazo sin recibir respuesta o tras la recepción de documentación incompleta, la administración debe proceder conforme al párrafo segundo del artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública.

La posibilidad de la Administración, de realizar observaciones por única vez es aplicable a la entidad como un todo, es decir, se aplicará a todos sus funcionarios, siendo que no pueden solicitar más requisitos o correcciones a pesar de ser otro funcionario el que lo cali.ca por segunda vez.

ARTÍCULO 22.—Obligación y plazo para resolver. Toda solicitud, petición o gestión del administrado presentadas ante la Administración, relacionado con el cumplimiento de trámites y

requisitos, debe resolverse en el plazo legal o reglamentario establecido para tales efectos. El plazo de resolución comenzará a partir del día siguiente en que se presentó la solicitud. Se entiende que la solicitud es presentada de forma completa en cuanto al cumplimiento de los requisitos contemplados en los respectivos guías, manuales, formularios o cualquier otro documento que especifique los requisitos a cumplir y los cuales hayan sido debidamente publicados de conformidad con el artículo 4 de la Ley.

La Administración está siempre obligada a resolver de forma expresa sobre el fondo de la petición, y dentro de los plazos legales otorgados, aún cuando por transcurso del plazo legal ésta no se hubiera pronunciado y operara el silencio positivo.

ARTÍCULO 23.—Falta de plazo legal. Ante la carencia de un plazo legal para resolver la petición, gestión o solicitud del administrado, se entenderá que la entidad u órgano administrativo deberá resolver atendiendo la naturaleza de la solicitud, es decir, si la solicitud se trata del ejercicio del derecho de petición, o por el contrario del derecho de acceso a la justicia administrativa, conforme a las siguientes reglas:

a) Cuando la solicitud del administrado es pura y simple y consiste en un mero derecho a ser informado o la obtención de una certificación o constancia, la Administración se encuentra frente al ejercicio del llamado derecho de petición. En este caso, la entidad tiene el plazo de diez días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud en la oficina administrativa.

b) En el caso de reclamos administrativos y trámites que deban concluir con un acto final de decisión, verbigracia, solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones o aprobaciones que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela de la Administración, o bien, por el grado de complejidad de la solicitud planteada, se requiera dictámenes, peritajes, e informes técnicos similares; la oficina administrativa competente resolverá la solicitud en el plazo de un mes, contado a partir del día en que el administrado presentó o completó la solicitud según sea el caso.

ARTÍCULO 24.—Suspensión de plazos. Los plazos establecidos en las normas legales y reglamentarias, así como el señalado en el inciso b) del artículo anterior, sólo podrán ser suspendidos por fuerza mayor, de oficio o a petición de parte, lo anterior de conformidad con el numeral 259 y 263 de la Ley General Administración Pública. Tal actuación debe estar debidamente motivada por razones de legalidad, conveniencia y oportunidad.

ARTÍCULO 25.—Aplicación del silencio positivo. En concordancia con lo establecido por el artículo 7 de la Ley se entenderá por positivo el silencio de la administración en el caso de permisos, autorizaciones, y licencias.

Cuando se trate de solicitudes para el otorgamiento de permisos, licencias o autorizaciones, vencido el plazo de resolución otorgado por el ordenamiento jurídico a la Administración, sin que ésta se haya pronunciado, se tendrán por aprobadas.

Producida esta situación, el interesado podrá:

a) Presentar una nota a la Administración donde conste que la solicitud fue presentada en forma completa y que ésta no resolvió en tiempo.

La Administración deberá de emitir al día hábil siguiente, una nota que declare que, efectivamente el plazo transcurrió y la solicitud no fue aprobada, por lo que aplicó el silencio positivo, o bien:

b) Acudir ante un notario público para que certifique mediante acta notarial, que ésta fue presentada en forma completa y que la Administración no resolvió en tiempo.

Acaecido el silencio positivo y verificado que la solicitud de autorización, aprobación, permiso y licencia cumpla con los requisitos exigidos por disposición legal, no podrá la Administración dictar un acto denegatorio.

ARTÍCULO 26.—Silencio positivo. Efectos. Si el órgano administrativo constata que la solicitud de permiso, licencia o autorización no fue presentada en forma completa, bajo ninguna circunstancia podrá declararse que el plazo transcurrió y que la solicitud fue aprobada por silencio positivo.

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

ARTÍCULO 27.—Silencio positivo. Excepciones. Quedan exceptuados de la aplicación del silencio positivo las solicitudes, permisos y autorizaciones que por disposición legal o por jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia así lo señalen.

ARTÍCULO 28.—Notificaciones. Todas aquellas actuaciones de los órganos y entidades administrativas que sean susceptibles de ser recurridas por el interesado y aquellas que incidan en forma directa en el trámite de su petición, gestión, permiso, licencia o autorización, deberán ser notificadas al administrado.

Si el interesado manifiesta de forma expresa que se le notifique las actuaciones de la Administración vía telefacsímil (fax) o por otro medio debidamente autorizado y que además la Administración cuente con él, la entidad u órgano administrativo está plenamente facultado para notificar por esa vía. En estos casos, valdrá como prueba de la notificación, la constancia del funcionario de la oficina administrativa. En todos los casos el funcionario debe corroborar que la notificación fue recibida en forma completa, por la vía telefónica, e incluir en la constancia el nombre de la persona que haya confirmado la recepción.

La comunicación hecha por un medio inadecuado o fuera del lugar señalado, u omisa en cuanto a una parte del acto, es absolutamente nula. No obstante, es válidamente efectuada la notificación cuando el interesado esté enterado, por cualquier medio, de la existencia del acto administrativo, dé cumplimiento a éste, o interponga en su contra cualquier tipo de recurso o realice cualquier gestión en relación con dicho acto.

Si el interesado, en la solicitud o prevenida al efecto por la oficina administrativa, no indicare lugar y medio para atender notificaciones futuras, el acto administrativo debe tenerse por notificado con sólo el transcurso de veinticuatro horas después de emitido el acto. Se producirá igual consecuencia si el medio escogido imposibilitare la notificación por causas ajenas a la entidad administrativa, o bien, si el lugar señalado permaneciere cerrado, fuere impreciso, incierto o inexistente.

CAPÍTULO III. De la responsabilidad

ARTÍCULO 29.—Responsabilidad de la Administración. La Administración Pública como sus funcionarios, son responsables por el incumplimiento de las disposiciones y principios contenidos en la Ley y en el presente Reglamento.

ARTÍCULO 30.—Responsabilidad disciplinaria del funcionario público. Las faltas graves enunciadas en los incisos a), b), c), d), e), f), g) y h) del artículo 10 de la Ley, acarrearán la correspondiente responsabilidad del funcionario público.

ARTÍCULO 31.—Peticiones contrarias a derecho. No podrá exigirse la responsabilidad de la Administración ni del funcionario público cuando las solicitudes de autorizaciones, licencias o permisos y cualquier petición que el administrado dirija no sean legítimas o sean contrarias al orden público.

ARTÍCULO 32.—Responsabilidad por culpa o dolo. Será responsable personalmente ante terceros, el servidor público que haya actuado con dolo o culpa grave en el ejercicio de sus funciones y en la tramitación de la petición del Administrado.

ARTÍCULO 33.—Distribución interna de responsabilidades. Cuando el daño haya sido producido por la Administración y el servidor culpable, o por varios servidores culpables, deberán distribuirse las responsabilidades entre ellos, de acuerdo con el grado de participación de cada uno.

CAPÍTULO IV. Trámite de la denuncia

ARTÍCULO 34.—Trámite. Toda persona física o jurídica podrá interponer quejas o denuncias ante los órganos o instituciones correspondientes, respecto a los servicios prestados por la entidad u órgano administrativo y sobre las actuaciones de funcionarios en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados y además existe un incumplimiento de las disposiciones de la Ley y este Reglamento.

ARTÍCULO 35.—Interposición. Las denuncias podrán presentarse de forma escrita o verbal. De lo manifestado por el administrado, el funcionario que recibe la denuncia levantará un acta que suscribirá, junto a la presunta persona ofendida y la cual contendrá:

a) Nombre completo de la persona denunciante, número de cédula de identidad y lugar para atender notificaciones.

b) Nombre completo del funcionario denunciado y oficina, departamento o lugar de trabajo.

c) Detalle de los hechos u omisiones denunciadas, con indicación de las personas y órganos

involucrados en la queja.

d) Referencia especí.ca o comprobante cuando la denuncia se refiere a servicios por los cuales se emite comprobante o documentos similares.

e) Firma de la persona denunciante y de quien recibe la denuncia.

ARTÍCULO 36.—Órgano competente. La queja o denuncia podrá ser presentada ante la Contraloría de Servicios de la entidad u órgano público, o bien, ante el superior jerárquico, o a quién él expresamente designe. En ambos casos, el funcionario que tramita la denuncia o queja debe remitirla en el plazo improrrogable de tres días naturales ante el superior jerárquico o al órgano competente para resolver el acto final; quien a su vez, procederá en el plazo no mayor a cinco días a ordenar la apertura de un procedimiento y conformar un Órgano Director encargado de verificar la verdad real de los hechos.

En los casos en que no exista Contraloría de Servicios, el administrado podrá recurrir a la Defensoría de los Habitantes a .n de hacer valer sus derechos o bien a los órganos jurisdiccionales correspondientes.

CAPÍTULO V. Procedimiento disciplinario

ARTÍCULO 37.—Procedimiento interno. En los casos de procedimientos disciplinarios, se estará a lo señalado en los ordenamientos orgánicos internos y en la normativa especial de cada institución, en las normas sobre régimen disciplinario contempladas en el Estatuto del Servicio Civil y su Reglamento, en la Ley General de la Administración Pública en la Ley Reguladora de la Jurisdicción Contenciosa Administrativa.

Disposiciones finales

ARTÍCULO 38.—Aplicación Ley General de la Administración Pública. Se aplicará la Ley General de la Administración Pública y las demás normas del derecho positivo, de manera supletoria en los casos de ausencia de norma expresa en la Ley Nº 8220 y este Reglamento.

ARTÍCULO 39.—Vigencia. Rige a partir de su publicación.

Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los veintiocho días del mes de abril de dos mil cinco.

ADVERTENCIA: El Centro de Información Jurídica en Línea (CIJUL en Línea) está inscrito en la Universidad de Costa Rica como un proyecto de acción social, cuya actividad es de extensión docente y en esta línea de trabajo responde a las consultas que hacen sus usuarios elaborando informes de investigación que son recopilaciones de información jurisprudencial, normativa y doctrinal, cuyas citas bibliográficas se encuentran al final de cada documento. Los textos transcritos son responsabilidad de sus autores y no necesariamente reflejan el pensamiento del Centro. CIJUL en Línea, dentro del marco normativo de los usos según el artículo 9 inciso 2 del Convenio de Berna, realiza citas de obras jurídicas de acuerdo con el artículo 70 de la Ley N° 6683 (Ley de Derechos de Autor y Conexos); reproduce libremente las constituciones, leyes, decretos y demás actos públicos de conformidad con el artículo 75 de la Ley N° 6683. Para tener acceso a los servicios que brinda el CIJUL en Línea, el usuario(a) declara expresamente que conoce y acepta las restricciones existentes sobre el uso de las obras ofrecidas por el CIJUL en Línea, para lo cual se compromete a citar el nombre del autor, el título de la obra y la fuente original y la digital completa, en caso de utilizar el material indicado.