



MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA

ALCALDÍA MUNICIPAL

Departamento de Recursos Humanos

Manual de procedimientos

PROCESO

● NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS



IDENTIFICACIÓN Y VALIDACIÓN DE FIRMAS DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Departamento de Recursos Humanos

Nombre y cargo	Firma
Área emisora del Manual	
Dirección Departamento de Recursos Humanos	Firma
Área de aplicación del Manual	
Toda la estructura organizacional de la Municipalidad. En la sección de Plataforma de servicios opera específicamente, por cuanto ahí se ejecutan las acciones de logística del proceso.	
Dirección Ejecutiva Aracelly Salas Eduarte Alcaldesa Municipalidad de San Pablo	Firma



Tabla de contenido

I.	Introducción	1
II.	Objetivo del manual	3
III.	I Proceso de notificación de documentos	4
1	Propósito del procedimiento	5
2	Marco legal	5
2.1	<i>Leyes</i>	5
2.2	<i>Decretos</i>	5
3	Alcance	5
4	Políticas de operación	6
4.1	<i>Normas</i>	6
4.2	<i>Lineamientos</i>	7
5	Métodos de trabajo	9
5.1	<i>Descripción de actividades</i>	9
5.2	<i>Diagrama de flujo del proceso de notificación de documentos- Secciones A-D</i>	11
5.3	<i>Documentos de referencia</i>	15
5.4	<i>Registros</i>	15
6	Control de cambios	16
7	Glosario	16



I. 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 procedimiento para regular la recepción y notificación de documentos en la Municipalidad de San Pablo de Heredia, como parte del Proyecto de Gobierno Electrónico que esta Alcaldía patrocina desde el año 2014 y para facilitar el proceso de desarrollo del sistema de control interno en virtud de las disposiciones contenidas en la Ley 8292 del 31-07-2002.

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 todo el proceso de recepción y notificaciones de documentos de cualquier naturaleza 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.



II. 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 procedimiento para acompañar el proceso de notificación de documentos.

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 procesos de control interno.

En cuanto a la prestación de servicios se espera que sirva a los propósitos de facilitar la información requerida fundamentalmente en la Sección de Plataforma de Servicios de la Municipalidad, para lograr un significativo mejoramiento en el proceso de notificación de documentos, en la simplificación de trámites y a la transparencia de la gestión institucional.



III. I Proceso de notificación de documentos

Manual de procedimientos			Código	MP-ND-01	
Proceso Notificación de documentos					
Versión	01	Fecha de emisión	Julio 2017	Paginas	1 a 19
Procedimiento					
<i>NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS</i>					



1 Propósito del procedimiento

Establecer el marco operativo para regular todo el procedimiento referente a la recepción, notificación de documentos en Municipalidad de San Pablo de Heredia.

2 Marco legal

El procedimiento para notificación de documentos se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

2.1 Leyes

1. El Código Municipal. Ley 7794-1998.
2. Ley de notificaciones del Poder Judicial

2.2 Decretos

1. Reglamento para regular la recepción y notificación de documentos en la Municipalidad de San Pablo de Heredia.

3 Alcance

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

1. Alcaldía Municipal.
2. Todas las dependencias administrativas de la Municipalidad.
3. Al Departamento de Recursos Humanos para acompañar procesos de inducción y capacitación
4. Al proceso de planificación para acompañar los procesos de control interno.

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:



1. Las personas físicas que requieren ser notificados sobre algún asunto relativo a las atribuciones de la Municipalidad.
2. Las personas jurídicas que requieren ser notificados sobre algún asunto relativo a las atribuciones de la Municipalidad.

4 Políticas de operación

4.1 Normas

Requisitos para activar el proceso de notificación de documentos.

1. Para el estudio de toda notificación de documentos deberá existir la necesidad de hacerlo, es decir debe existir una situación que debe ser formalmente notificada a persona física o jurídica.
2. Toda resolución administrativa o judicial que genere efectos sobre los administrados deberá notificarse conforme a los procedimientos establecidos en el reglamento de notificación de documentos.
3. También se les notificará a terceros cuando lo resuelto les cause perjuicio, según criterio debidamente fundamentado del órgano decisor.
4. Sin perjuicio de lo dispuesto en normas especiales, la notificación siempre deberá hacerse dentro de los tres días siguientes al que se dictó la respectiva resolución.
5. Para la recepción y notificación de documentos, la Sección de Plataforma de servicios, contará con un sello único, que deberá contener, al menos, la siguiente información: Municipalidad de San Pablo de Heredia, Dirección de Servicios Públicos, Sección de Plataforma de servicios, razón de recibo, fecha, hora, espacio para la firma de funcionario responsable, nombre de la persona que presenta el documento, cantidad de folios del documento. Este sello se pondrá tanto en el libelo presentado a la Municipalidad como en la copia del libelo que se lleva quien presenta el original.
6. Se debe disponer de un reloj de pared el cual indicará la hora oficial del ayuntamiento.



4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de documentos y notificaciones, serán brindados exclusivamente a través de la Plataforma de servicios de la Municipalidad. Los documentos que no se presenten en esta unidad administrativa municipal, se reputarán como no presentados para todos los efectos legales.
2. Se exceptúa de la aplicación de este manual aquella documentación de tipo judicial, que por su naturaleza, deba notificarse personalmente al Alcalde Municipal o a los regidores o a cualquier funcionario de la Municipalidad.
3. Así mismo se excluyen de la aplicación de este manual las solicitudes que hagan los miembros del Concejo Municipal a los funcionarios de la Municipalidad, en el ejercicio de las potestades inherentes a su cargo.
4. La Sección de Plataforma de servicios, únicamente recibirá documentos entre las ocho de la mañana y las cuatro de la tarde. Los documentos que se presenten fuera de dicho horario, se reputaran como no presentados para todos los efectos legales.
5. Será responsabilidad del personal asignado a la plataforma de servicios proceder en la verificación, confrontación y cotejo de la documentación que debe ser objeto de recepción y/o notificación, conforme a lo establecido en el presente Manual de procedimientos y las disposiciones contenidas en el reglamento, cuyas normas no se transcriben en este manual.
6. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite de recepción y notificación de documentos, en la documentación respectiva deben existir los datos de una dirección de correo electrónico, correspondiente a la parte que debe ser notificada.
7. El personal de la plataforma de servicios procurara que los actos de comunicación deban comunicarse de manera comprensible y accesible para los personal destinataria con alguna discapacidad, considerando las particularidades de cada una y garantizando



el ejercicio de sus derechos y deberes en igualdad de oportunidades, sin ningún tipo de discriminación.

8. El personal de la Plataforma de servicios no podrá recibir documentos de notificación si estos no contienen al menos la siguiente información: nombre de la unidad administrativa de la Municipalidad que emite el documento, número de expediente administrativo, la naturaleza del proceso, los nombre y apellidos de las partes necesarias para su identificación, y la copia de resolución con firma digital, remitida formalmente mediante el uso de la respectiva aplicación informática, en uso para la administración de este proceso.
9. Los documentos generados por la unidad administrativa que confecciona la el respectivo documento de notificación, y cualquier otro documento que deba entregarse, se remitirá a la jefatura de la Sección de plataforma de servicios en formato digital y la firma será digital.
10. La Sección de Plataforma de Servicios, asume y gerencia la totalidad de las actividades necesarias para la totalidad del circuito administrativo que resulta necesario para que el proceso de notificación se complete en todos su componentes.
11. La Sección de Plataforma de servicios, remitirá los documentos recibidos diariamente y a la brevedad posible a cada unidad administrativa de la Municipalidad según corresponda, debiendo dejar constancia de la entrega en un libro de control físico o digital y será responsable de su resguardo.
12. La Sección de Plataforma de servicios, será la instancia responsable del resguardo de toda la documentación que se genere en el proceso de notificación, pero deberá remitir las copias respectivas de dicha documentación a la unidad administrativa que confecciona el documento original de notificación, a efectos que en el expediente respectivo consten las pruebas documentales del proceso de notificación.
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.



5 Métodos de trabajo

5.1 Descripción de actividades

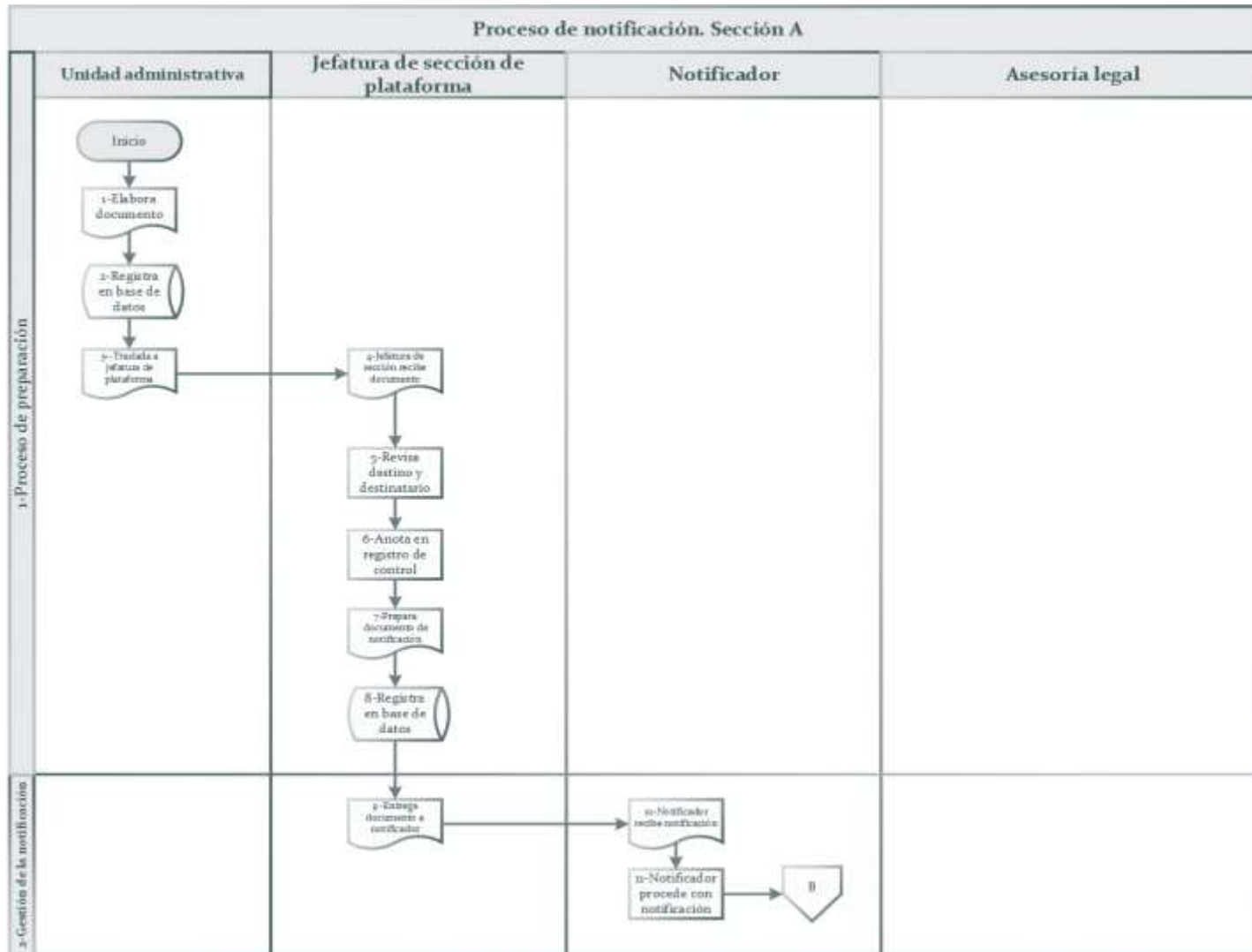
PROCESO: NOTIFICACIÓN DE DOCUMENTOS		
Secuencia de etapas	Actividad	Unidad responsable
1-Preparación de la notificación	1-1 Elabora el documento que debe ser notificado 1-2 Registra en base de datos 1-3 Traslada documento a Jefatura de sección de Plataforma de servicios	Unidad administrativa competente
	1-4 Recibe la documentación 1-5 Revisa destino y destinatario 1-6 Prepara documento de notificación 1-7 Registra en libro de control 1-8 Registra en base de datos 1-9 Traslada documento a notificador	Jefatura de la Plataforma de servicios
2-Gestión de notificación	2-1 Recibe documento de notificación 2-2 Procede con el trámite de notificación	Notificador
	<p>Probabilidad 1</p> 2-3 Encuentra la persona para notificarle 2-4 Persona notificada recibe la notificación 2-5 Notificador hará constar la entrega de la notificación en el acta respectiva 2-6 Entrega acta a Jefatura de Sección de Plataforma de servicios	
	<p>Probabilidad 2</p> 2-7 Encuentra la persona para notificarle 2-8 Persona no quiere recibir la notificación. 2-9 Notificador hará constar esta negativa en el acta respectiva. 2-10 Entrega acta a jefatura de Sección de Plataforma de servicios	
	<p>Probabilidad 3</p> 2-11 No encuentra la persona para notificarle 2-12 Notificador hará constar esta entrega en el acta respectiva.	

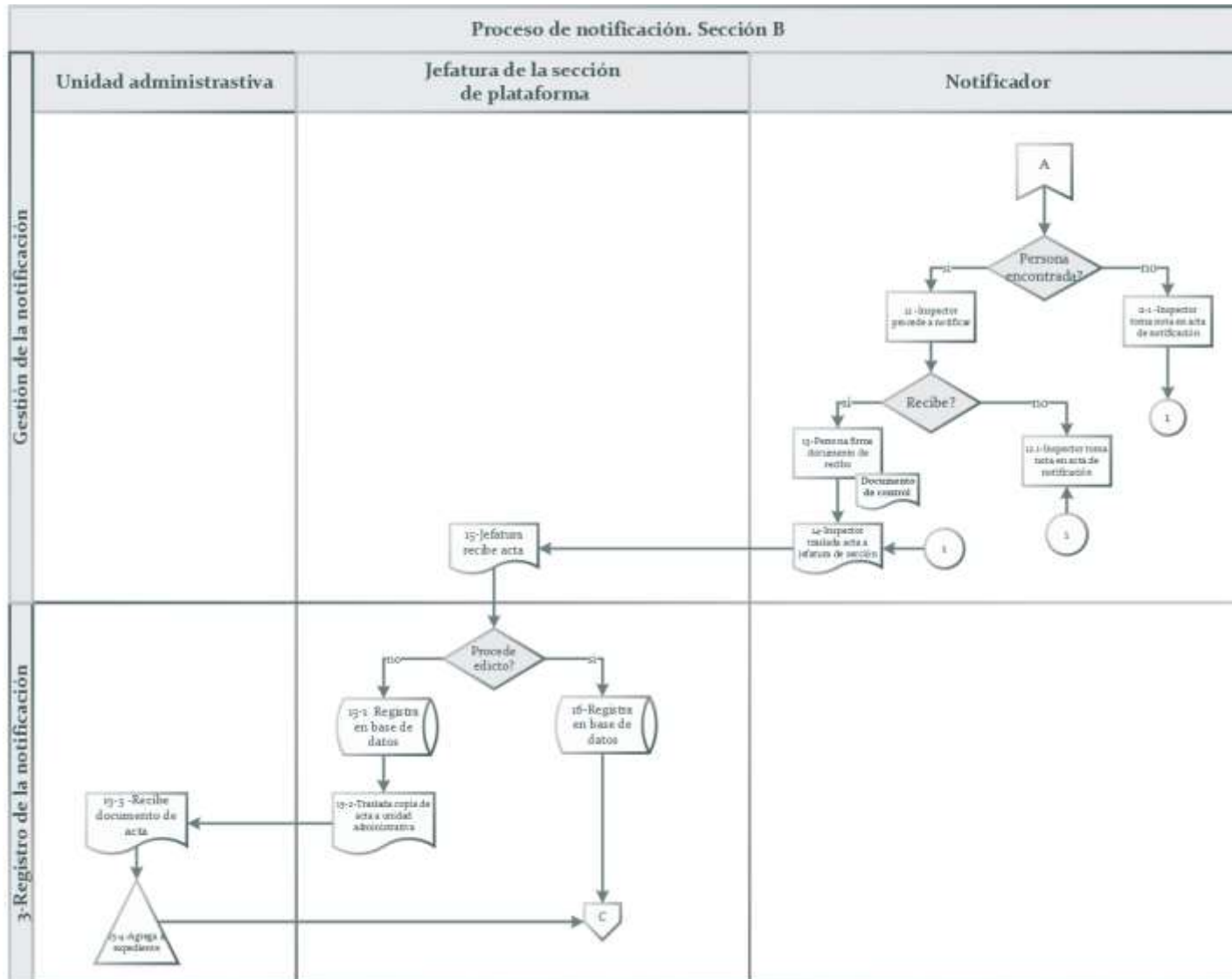


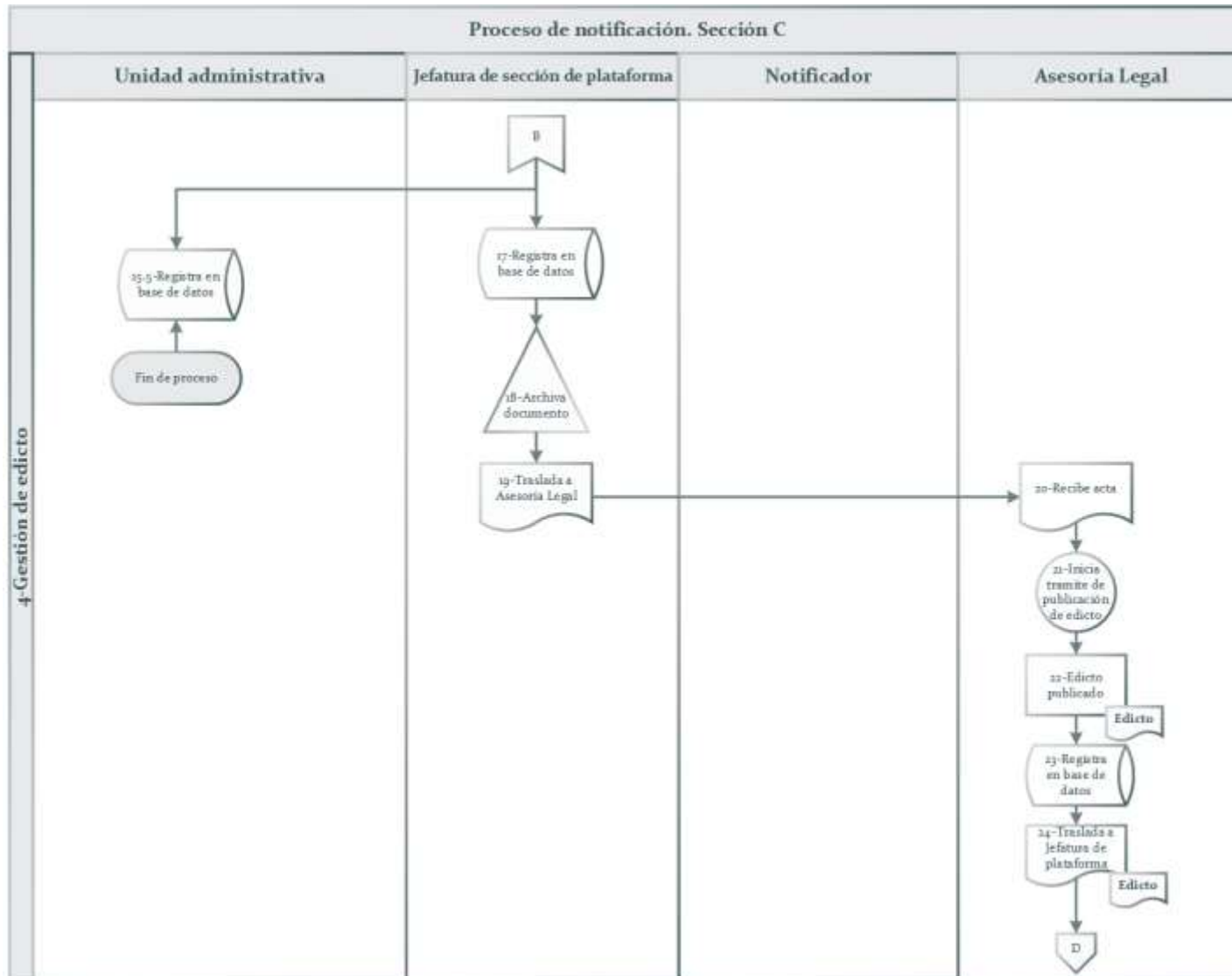
	2-13 Entrega acta a jefatura de Sección de Plataforma de servicios	
3-Registro de notificaciones	3-1 Jefatura de Sección de Plataforma de servicios recibe acta de notificaciones.	Jefatura de sección de Plataforma de servicios
	3-2 Jefatura de Sección de Plataforma de servicios recibe acta de notificación, como prueba de que se negó a recibir la notificación	
	3-3 Registra en base de datos 3-4 Remite copia del acta a la unidad administrativa correspondiente 3-5 Inicia trámite de edicto 3-6 Traslada documentos a Asesoría Legal 3-7 Registra en base de datos	
	3-8 Recibe acta de notificación 3-9 Registra en base de datos 3-10 Agrega a expediente físico	Unidad administrativa
4-Gestión de edicto	4-1 Recibe acta de notificación 4-2 Inicia proceso de edicto 4-3 Registra en base de datos 4-4 Traslada documento de edicto publicado a Jefatura de sección de plataforma 4-5 Registra en base de datos	Asesoría Legal
5-Recepción de edicto	7-1 Jefatura de Sección de Plataforma de Servicios recibe edicto 7-2 Registra en base de datos 7-3 Traslada a unidad administrativa	Plataforma de servicios
	7-4 Recibe documento de edicto 7-5 Registra en base de datos 7-6 Agrega a expediente físico Fin de proceso	Unidad administrativa

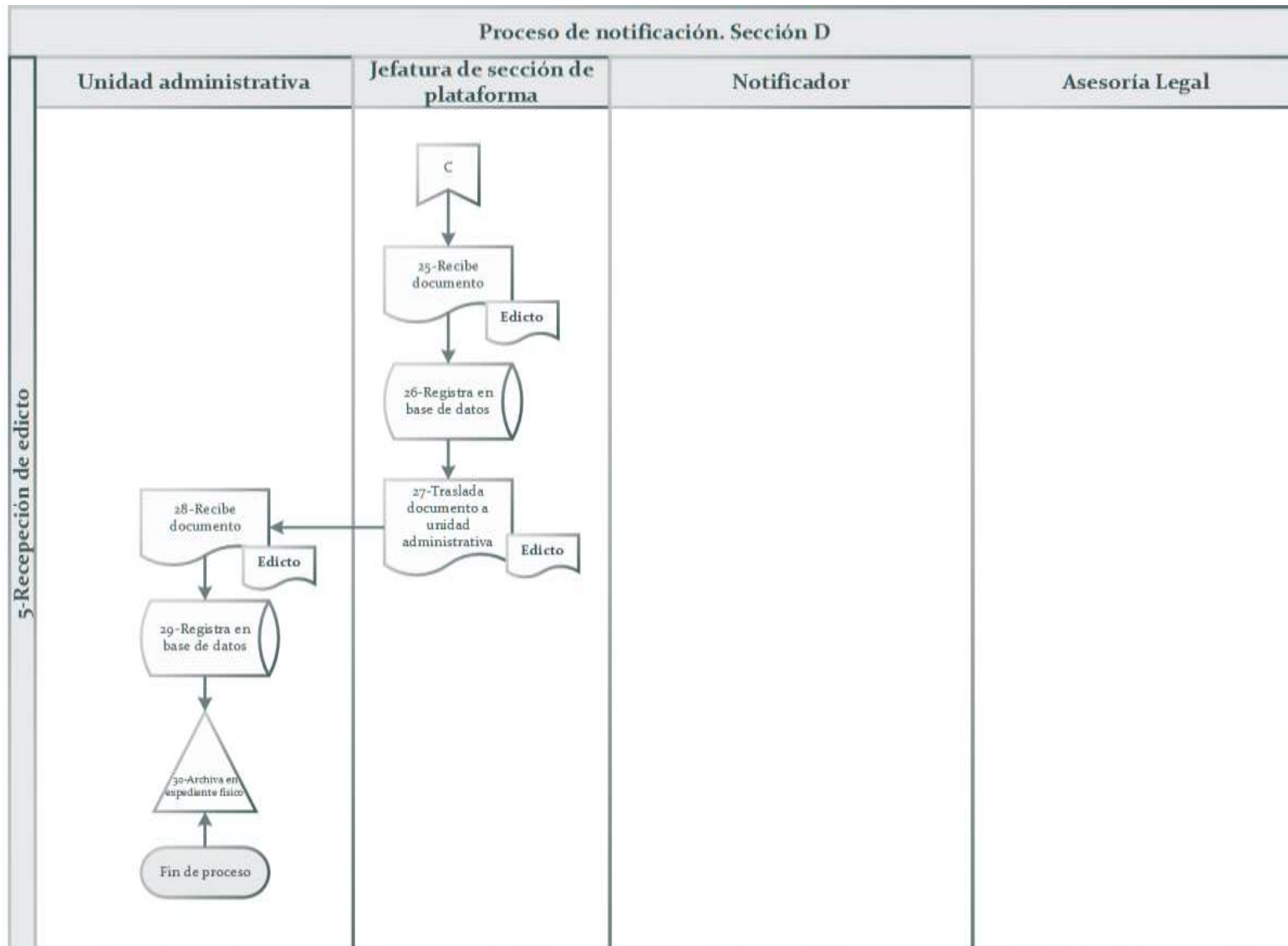


5.2 Diagrama de flujo del proceso de notificación de documentos- Secciones A-D











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 documento que ha sido elaborado por la unidad administrativa de la Municipalidad y que se remite a la Plataforma de Servicios para el respectivo trámite de notificación.

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	Sección de Plataforma de servicios	5 Años
Comunicaciones	Sección de Plataforma de servicios	5 Años
Edicto	Sección de Plataforma de servicios	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:



- Acta de Notificación: Razón de comunicación al interesado de una resolución o aviso, en donde debe constar nombre del notificador, fecha y hora, nombre del notificando y persona que recibe la comunicación, debidamente firmada por la persona receptora.
- **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.
- **Día hábil:** Día en que presenta actividad normal las instituciones públicas. Se entiende días hábiles el horario comprendido de lunes a viernes, excepto aquellos días feriados por ley.
- **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.
- **Dirección para notificaciones:** Lugar, medio o dirección inserta en una petición administrativa o judicial para efectos de obtener respuesta en el lugar señalado.
- **Domicilio contractual:** Lugar o dirección de operaciones de una empresa o sociedad anónima.
- **Edicto:** Aviso público sobre un asunto de interés, publicado por una autoridad administrativa o judicial competente, en un periódico de circulación nacional o en el diario oficial.
- **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.



- **Libelo:** Término legalista con el que se le conoce al escrito presentado ante estratos judiciales o administrativos.
- **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.
- **Notificación:** Comunicación oficial que hace una autoridad administrativa o judicial sobre una conclusión o determinación a la que ha llegado con relación a cierto tema.
- **Notificador:** Funcionario administrativo o judicial que tiene como función comunicar una resolución o determinación sobre determinada gestión a una persona determinada.
- **Persona física:** Ser humano, susceptible de adquirir derechos y contraer obligaciones.
- **Persona jurídica:** Sujeto de derecho instituido como empresa, que puede adquirir derechos y
- **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.

- **Recurso de Amparo:** Solicitud escrita presentada ante la Sala Constitucional para defender derechos constitucionales que se estiman violados por un particular o por una institución pública
- **Resolución:** Es una orden o decisión escrita emitida por un superior de una oficina pública sobre una situación sometida a su conocimiento. Esta decisión tiene carácter obligatorio y permanente.