



# MUNICIPALIDAD DE SAN PABLO DE HEREDIA

## ALCALDÍA MUNICIPAL

### Departamento de Recursos Humanos

## Manual de procedimientos

PROCESO

SOLICITUDES ESPECIALES



## Identificación y validación de firmas del manual

Nombre y cargo	Firma
Área emisora del Manual	
Lic. Pamela Cruz Valerio Directora Departamento de Recursos Humanos	
Área de aplicación del Manual	
Ing- Mauricio González González Dirección de Servicios Públicos Sección de Plataforma de servicios Todas las áreas de la estructura organizacional de la Municipalidad	Firma
Dirección Ejecutiva Aracelly Salas Eduarte Alcaldesa Municipalidad de San Pablo	Firma



## Tabla de contenido

I.	Introducción .....	3
II.	Objetivo del manual.....	5
III.	Proceso de solicitudes especiales .....	6
1	Propósito del Proceso.....	7
2	Marco legal .....	7
2.1	Leyes.....	7
3	Alcance .....	7
4	Políticas de operación.....	8
4.1	Normas.....	8
4.2	Lineamientos.....	8
5	Métodos de trabajo.....	8
5.1	Descripción de actividades.....	8
5.2	Diagrama de flujo del proceso de solicitudes especiales. Secciones A-E .....	11
5.3	Documentos de referencia.....	16
5.4	Registros.....	16
6	Control de cambios .....	16
7	Glosario.....	17



## 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 de las solicitudes especiales que se presenten ante 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 presentar cualquier tipo de solicitudes de especial y recibir la respuesta que corresponda en cada caso.

El beneficio clave es que permite establecer instrumentos administrativos que faciliten identificar y aplicar mejores mecanismos de coordinación y comunicación entre la ciudadanía y 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 el procedimiento. 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 atender solicitudes especiales, y busca resumir el establecimiento de las políticas, normas y mecanismos para el desarrollo de las actividades de este procedimiento.

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 respuesta oportuna, eficaz y eficiente para un servicio que por su delicada naturaleza requiere de un tratamiento distinto al resto de servicios que presta la Municipalidad.



### III. Proceso de solicitudes especiales

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Código	MP-SE-01
Versión:	01	Fecha de emisión	Julio, 2017	Paginas	1 a 19
<b>PROCESO</b>					
<i>SOLICITUDES ESPECIALES</i>					



## 1 Propósito del Proceso

---

Establecer el marco operativo que corresponde el estudio y resolución de solicitudes para gestionar servicios especiales.

## 2 Marco legal

---

La Gestión de solicitudes de servicios especiales se rige por las disposiciones contenidas en los siguientes instrumentos jurídicos:

### 2.1 Leyes

- a. Constitución Política, numeral 27: Derecho de petición y pronta respuesta
- b. Ley General de la Administración Pública, numeral 262: Plazos establecidos para actos tales como: de mero trámite, decisión de peticiones, notificaciones, dictámenes, peritajes, informes técnicos, informes administrativos.
- c. Código Municipal Ley 7794-1998., artículo 4: contempla como atribución de la municipalidad: promover un desarrollo local participativo e inclusivo que contemple la diversidad de las necesidades y los intereses de la población.
- d. Ley de Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos.
- e. El Código Municipal.

## 3 Alcance

---

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

1. Alcaldía Municipal.





## 2. La Sección de Plataforma de servicios

A nivel externo el procedimiento es aplicable a:

1. Las personas físicas y jurídicas que requieren plantear una solicitud especial ante la Municipalidad.

## 4 Políticas de operación

---

### 4.1 Normas

#### **Requisitos para el estudio y análisis de solicitudes especiales.**

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

1. Solicitud de 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. Registrar una dirección para notificaciones.

### 4.2 Lineamientos

1. Los servicios de recepción de trámites para optar por este tipo de servicio, 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. Cuando se requiera de la atención personalizada de funcionario competente de la Municipalidad, se efectuara la coordinación respectiva



para que la persona solicitante sea atendida en la instancia administrativa que corresponda.

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. Corresponde al personal de la Plataforma de servicios, el análisis de la solicitud especial, y cuando corresponda y se pueda resolver inmediatamente porque la naturaleza de la solicitud lo permite así se procederá.
6. El personal de la plataforma de servicios procurara que para todo trámite la persona solicitante brinde una dirección de correo electrónico.
7. 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

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 1-3 Si la solicitud por su naturaleza puede ser atendida inmediatamente de forma verbal así se procederá. 1-4 Si la solicitud por su naturaleza no puede ser atendida inmediatamente de forma verbal, pasa al punto 1-5 1-5 Informa sobre los requisitos para atender su solicitud 1-6 Toma datos y los incluye en el formulario de la base de datos.	Plataforma de servicios
	1-5 Verifica el cumplimiento de requisitos. 1-6 Consulta el manual de procedimientos	
	<b><u>Si la solicitud no es de recibo</u></b> 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. <b><i>Se describe en el documento los motivos de la improcedencia de su solicitud.</i></b> 1-9 Archiva solicitud en archivo pasivo digital y físico. <b><i>Nota: Persona puede regresar con requisito o documento pendiente y se inicia en actividad 1-11</i></b> 1-10 Registra en base de datos	
	<b><u>Si la solicitud es de recibo</u></b>	



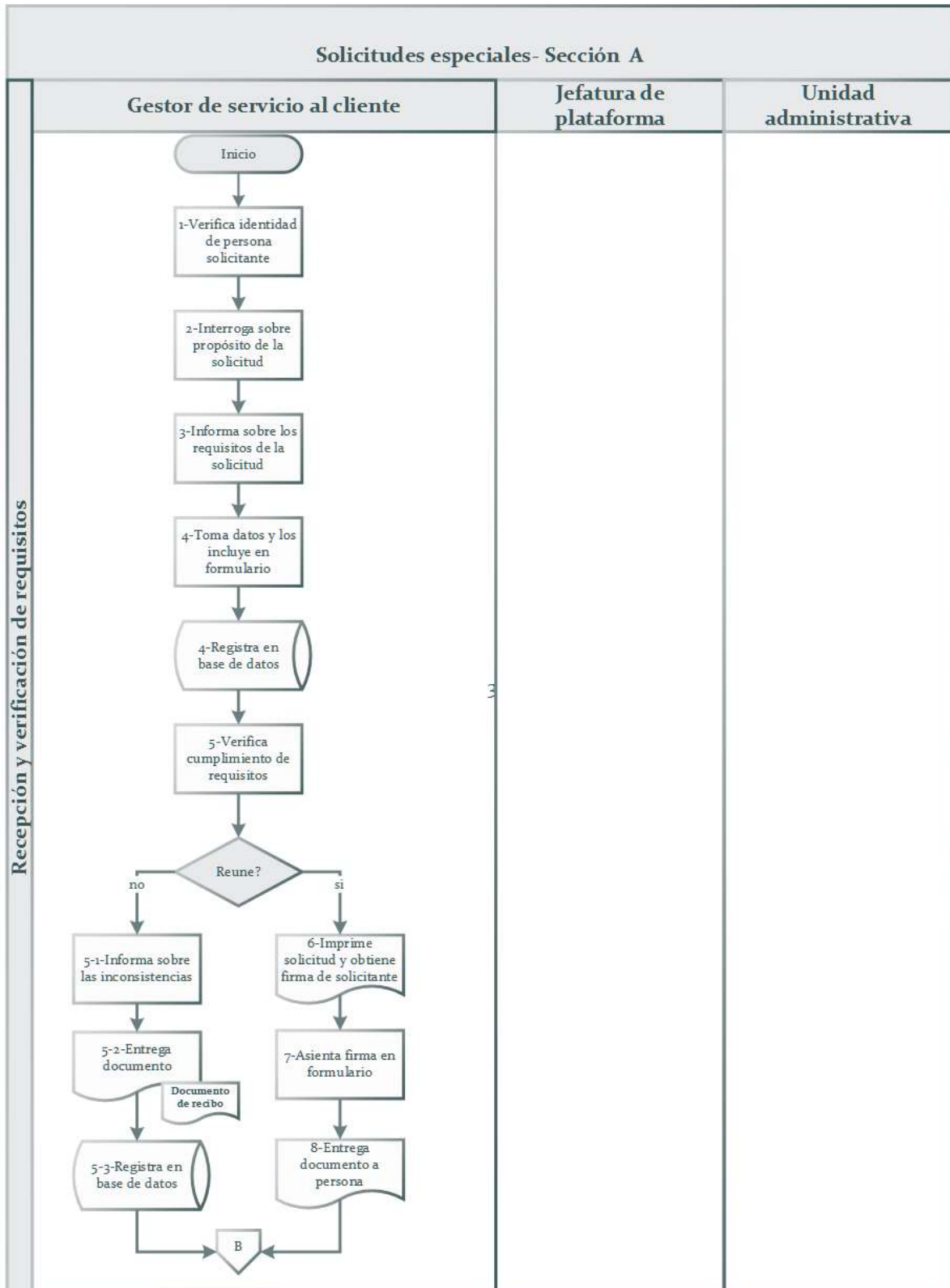
	<p>1-11 Imprime solicitud y obtiene firma de persona que solicita o persona autorizada</p> <p>1-12 Asienta rúbrica en el formulario y notifica a la persona solicitante, la modalidad que tendrá su trámite.</p> <p>1-13 Entrega copia de recibo a persona solicitante</p> <p>1-14 Folia la documentación</p> <p>1-15 Escanea los documentos requeridos</p> <p>1-16 Registra en base de datos</p> <p>1-17 Confecciona una carpeta de expediente</p> <p>1-18 Agrega documentos al expediente</p> <p>1-19 Traslada expediente físico completo a la jefatura de Sección de Plataforma de servicios.</p>	
2-Análisis de la naturaleza y alcance de la solicitud	<p>2-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios</p> <p>2-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente</p> <p>2-3 Realiza un análisis de las características de la solicitud especial</p> <p>2-4 Toma decisión sobre el curso que debe seguir la solicitud.</p> <p>2-5 Registra en base de datos</p> <p>2-6 Remite cuando corresponda, el expediente a la unidad administrativa que corresponda.</p>	Jefatura de la Sección de Plataforma de servicios
3-Estudio y resolución de la solicitud	<p>3-1 Recibe el expediente enviado desde plataforma de servicios</p> <p>3-2 Verifica el contenido de la documentación del expediente</p> <p>3-3 Realiza un análisis de las características de la solicitud especial</p> <p>3-4 Toma decisión sobre el tratamiento que debe darse a la solicitud</p> <p>3-5 Resuelve solicitud.</p> <p>3-6 Emite resolución formal de respuesta</p> <p>3-7 Firma respuesta en formato digital</p> <p>3-8 Incluye en base de datos</p> <p>3-9 Remite resolución de respuesta y expediente a la Jefatura de la Sección de Plataforma de servicios.</p>	Área administrativa que corresponde
4-Entrega de documentos	<p>4-1 Jefatura de sección recibe resolución de respuesta</p> <p>4-2 Imprime documentos recibidos en el formato digital y con firma digital</p> <p>4-3 Se procede a contactar a persona para entrega de documentos</p> <p>4-4 Imprime documento de entrega de documentos</p>	Jefatura de la Sección de Plataforma de servicios

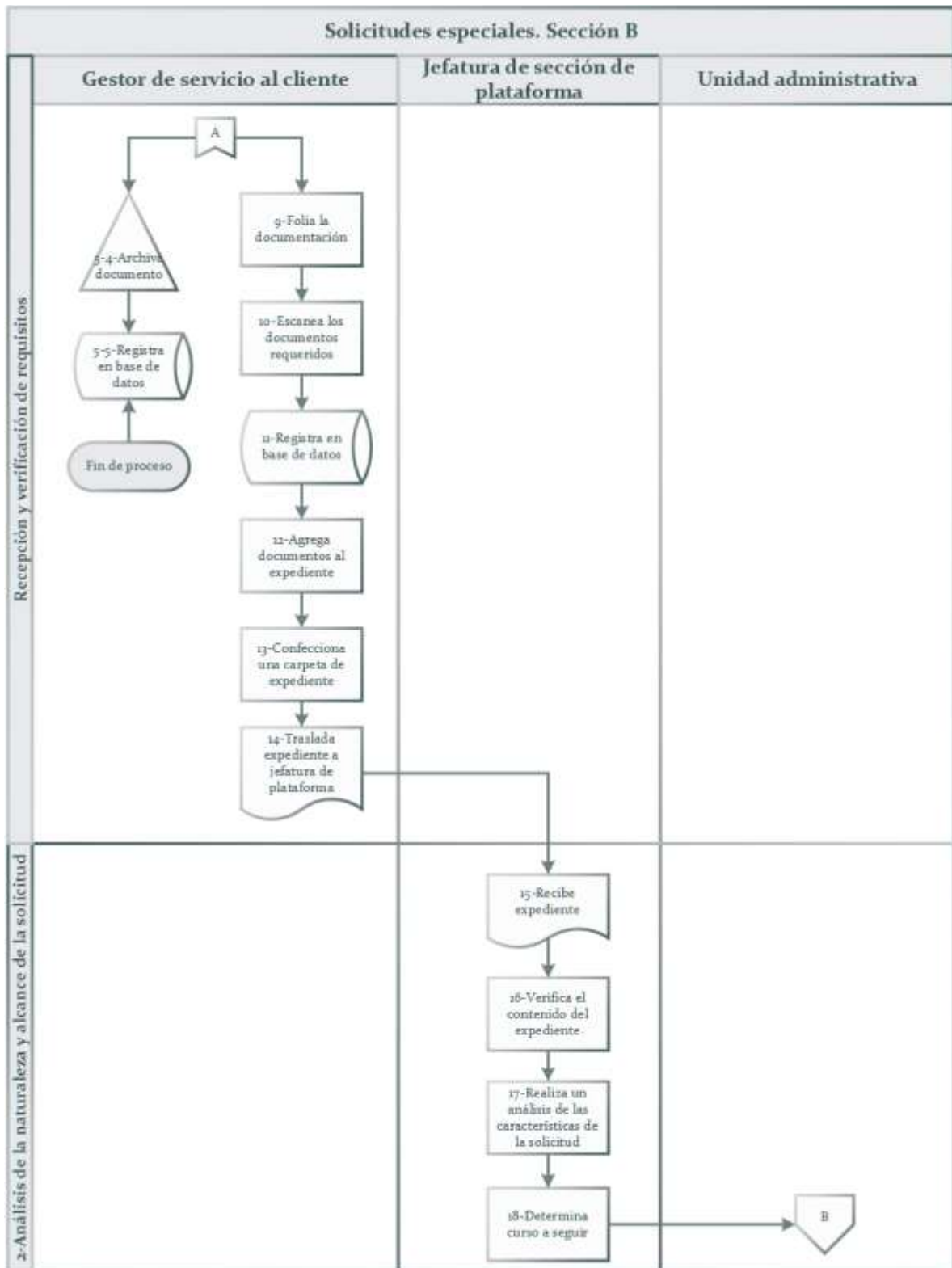


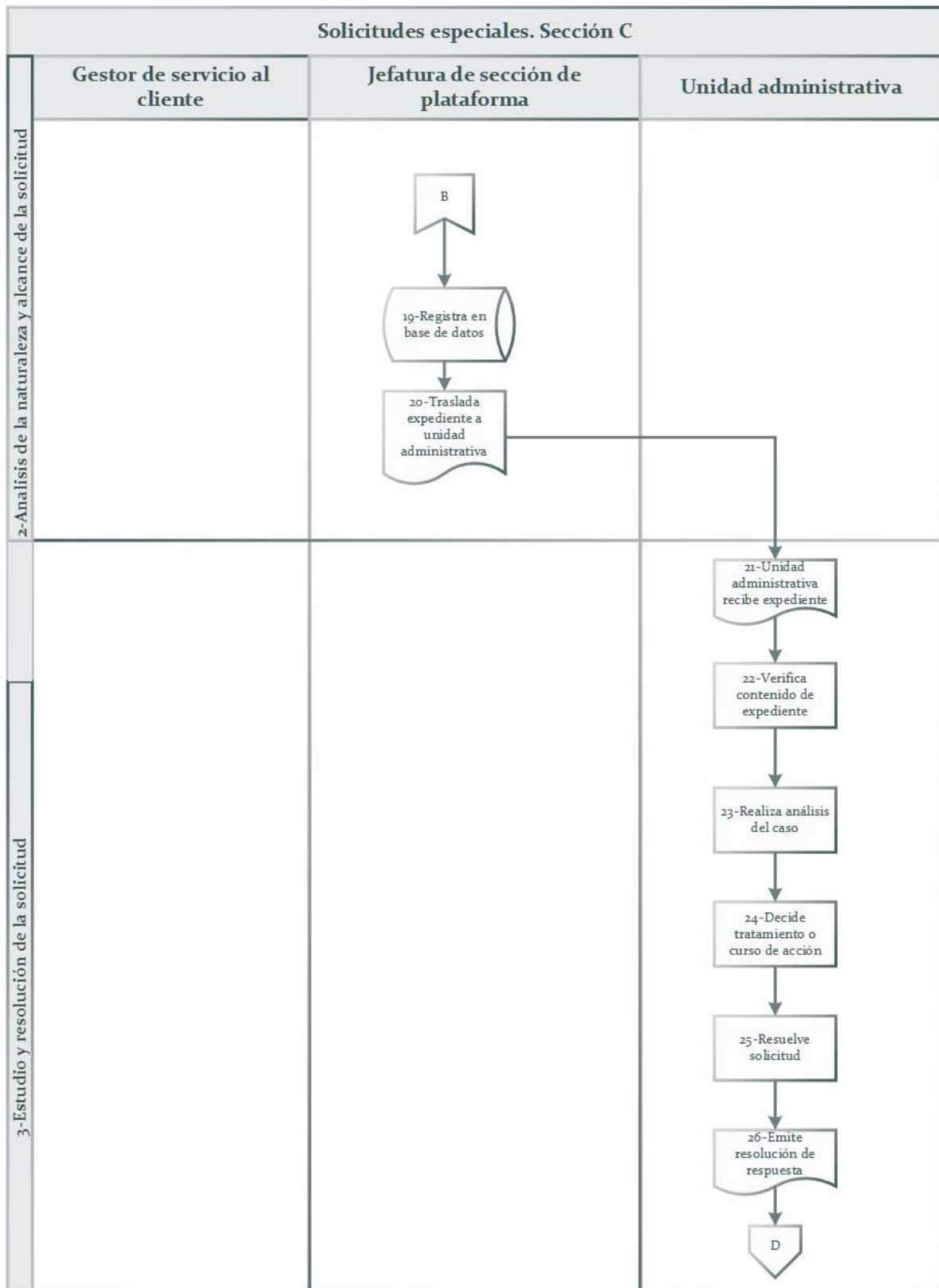
	<ul style="list-style-type: none"><li>4-5 Firma documento de entrega</li><li>4-6 Obtiene firma de recibo</li><li>4-7 Entrega documentos a la persona solicitante</li><li>4-8 Registra en base de datos procedimiento finalizado</li><li>4-9- Agrega documentos a expediente</li><li>4-10 Archiva expediente físico</li><li>4-11 Fin de proceso</li></ul>	
--	--	--



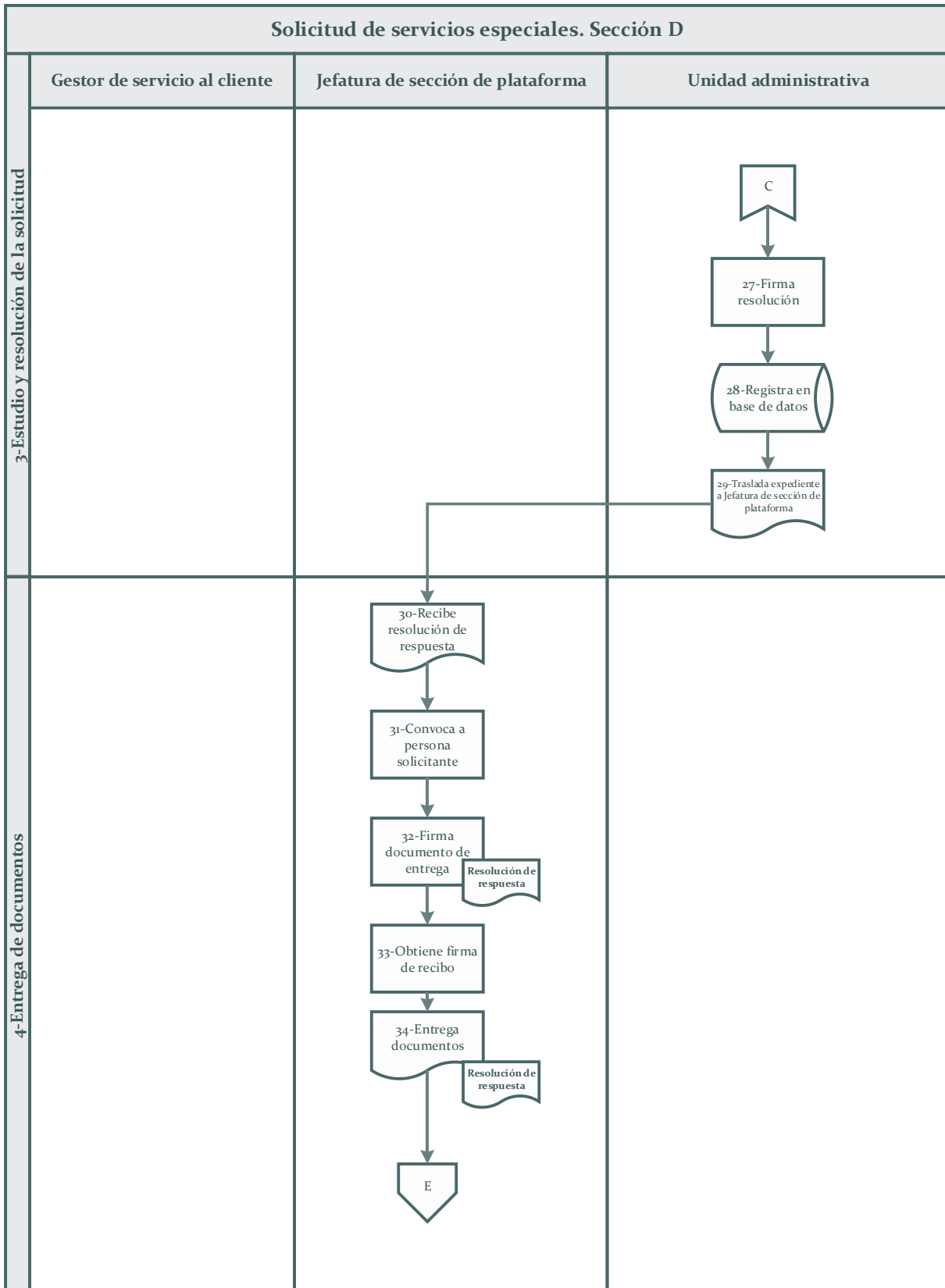
## 5.2 Diagrama de flujo del proceso de solicitudes especiales. Secciones A-E













Solicitudes especiales. Sección E		
Gestor de servicio al cliente	Jefatura de sección de plataforma	Unidad administrativa
4-Entrega de documentos	<pre>                     graph TD                         D[D] --&gt; 35(35-Registra en base de datos)                         35 --&gt; 36[36-Agrega documentos al expediente]                         36 --&gt; 37(37-Archiva expediente)                         Fin([Fin de proceso]) --&gt; 37                     </pre>	



### 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 respuesta	Sección de Plataforma de servicios	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.
- **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.
- **Solicitud especial:** Corresponde a toda solicitud que se desea plantear ante cualquier área administrativa de la Municipalidad y que por su naturaleza no corresponde o no está contemplada en ninguna solicitud o procedimiento descrito



---

en alguno de los manuales de procedimientos de la estructura organizativa de la Municipalidad. Se incluyen en este concepto los reclamos, quejas y solicitudes de información, solicitudes de documentos especiales, solicitudes de audiencia, solicitudes de ayuda social, etc.