

LA MEJORA REGULATORIA EN COSTA RICA

A. ¿Quiénes somos y que hacemos?

A raíz de la publicación de la Ley N° 8220 "Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos", y su reforma la Ley 8990, la Dirección de Mejora Regulatoria asume, de manera expresa, la rectoría en los temas de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria.

La Dirección de Mejora Regulatoria se encarga de verificar el cumplimiento de las disposiciones de la Ley 8220 y su reglamento, de las propuestas de regulación que son remitidas para su conocimiento, además de recomendar propuestas de modificación, simplificación o eliminación de trámites innecesarios, duplicados o sin fundamento legal. Así mismo, coordina la ejecución de proyectos de simplificación de trámites que conllevan a la reforma de leyes, reglamentos y procedimientos, y asesora en la materia por medio de planes de mejora regulatoria de las instituciones públicas y los sistemas de información de mejora regulatoria.

La Dirección de Mejora Regulatoria se conforma por:

Departamento de Análisis Regulatorio:

- Analiza y emite los criterios vinculantes a la luz de la Ley N° 8220 y su Reglamento, de las propuestas de decretos ejecutivos y reglamentos que establecen trámites y requisitos, que la Administración Pública desea emitir, de previo a la firma del señor presidente, con el costo-beneficio.
- Analiza y emite los criterios vinculantes y recomendatorios de conformidad con la Ley N° 8220 y su Reglamento, de las propuestas de regulación que las instituciones autónomas y semiautónomas, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas desean emitir.
- Emite criterios sobre la interpretación de la Ley 8220 y su Reglamento y los principios de la mejora regulatoria.
- Ejerce la Secretaría de la Comisión de Mejora Regulatoria.
- Analiza y emite los criterios y recomendatorios de conformidad con la Ley N° 8220 y su Reglamento, de las propuestas de proyectos de ley que consulta la Asamblea Legislativa.

Departamento de Apoyo Institucional:

- Asesora a las instituciones de la Administración Pública en la formulación e implementación de los Planes Anuales de Mejora Regulatoria.
- Lleva adelante la ejecución de proyectos especiales para mejorar la competitividad en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria a nivel nacional y municipal.
- Ejecuta los programas de educación y de información a los ciudadanos, y de sensibilización a los funcionarios de las instituciones públicas, sobre los principios de mejora regulatoria y simplificación de trámites.
- Lleva el registro de los Oficiales de simplificación de Trámites.
- Administra el Sistema Trámites Costa Rica y vela porque los trámites inscritos cumplan con el artículo 4 de la Ley N° 8220.
- Administra y da seguimiento a los sistemas de información de Mejora Regulatoria.

El artículo 11 de dicha ley indica que la vigilancia del cumplimiento de lo dispuesto por ella, recae sobre la Dirección de Mejora Regulatoria y el resto de la Administración Pública, estos últimos a través de los Oficiales de Simplificación de Trámites.

B. Comisión “Nacional” de Mejora Regulatoria

La Ley No. 7472 “Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor” en su artículo 18 y 19 crea la Comisión de Mejora Regulatoria, la cual estará compuesta por quince miembros propietarios, nombrados por acuerdo del Poder Ejecutivo.

C. Sistema de simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria

Son los componentes orgánicos y funcionales que ejercen funciones de gestión institucional, seguimiento y sanción por incumplimientos de los procesos de trámites que realizan los ciudadanos ante la Administración Pública. Para su adecuado funcionamiento este contará con las siguientes instancias:



D. **Ley 8220: Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos**

Tiene como objetivo simplificar los procesos de los trámites administrativos y así ahorrar tiempo a los usuarios y que sean más eficientes los trámites. Dicha ley pretende:

- Proteger al ciudadano de: Corrupción e Ineficiencia administrativa.
- Promover la coordinación de los entes públicos.
- Propiciar un uso eficiente de los recursos por parte del Estado.
- Brindar seguridad jurídica al ciudadano.

Su importancia radica en simplificar y agilizar la tramitología que enfrentan día a día los ciudadanos, venciendo así todas las trabas administrativas, procedimientos y papeleos innecesarios que agobian al ciudadano. A la vez genera un ahorro de tiempo y dinero para familias y empresas.

Con la aplicación de la ley N° 8220 se pueden agilizar y simplificar los trámites institucionales, en consecuencia, se logra:

- Mejoras a nivel administrativo
- Mejoras en regulaciones
- Implementación ágil de las reformas
- Reducción de costos
- Clientes satisfechos
- Mayor competitividad

Existen una serie de principios con los que deben cumplir todas las regulaciones que la Administración Pública imponga a los particulares, para garantizar el cumplimiento de los objetivos para los cuales fueron diseñadas. Éstos son, a saber:

- Reglas claras y objetivas
- Coordinación interinstitucional e institucional
- Presunción de buena fe
- Economía procesal
- Publicidad
- Celeridad
- Aplicabilidad
- Claridad
- Eficacia
- Eficiencia
- Equilibrio
- Legalidad
- Transparencia

Aspectos generales de que establece la Ley 8220.

- I. Ámbito de aplicación: *“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 pública. Se exceptúan de su aplicación los trámites y procedimientos en materia de defensa del Estado y seguridad nacional” (Art. 1)*

- II. Rectoría: El MEIC por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria es el rector en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria. Velará por el cumplimiento de dicha ley en conjunto con cada entidad de la Administración Pública por medio de los Oficiales de Simplificación de Trámites y las acciones en los Programas de Mejora Regulatoria. (Art. 11)
- III. Criterio del órgano rector: Para los trámites existentes y las nuevas regulaciones o reformas a las existentes, el MEIC por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, tiene criterio de carácter vinculante en el caso de la Administración Central, y criterio recomendador en el caso de la Administración Descentralizada (Art. 13). Dichos criterios se circunscriben a la simplificación de trámites (Art. 14).
- IV. Evaluación Costo Beneficio: Antes de la emisión de una nueva regulación o reformar una que establezca trámites, requisitos o procedimientos que deba cumplir el Administrado ante la Administración, las instituciones cubiertas por la Ley deberán realizar una evaluación costo-beneficio. (Art. 12)

E. Preguntas frecuentes

En cuanto a las preguntas más frecuentes por temas tenemos las siguientes:

- **¿Quién es un administrado?**

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.

- **¿Qué es un trámite?**

Es cualquier gestión que realice el administrado ante la administración, en razón de una norma que lo establezca a fin obtener un derecho, eliminar una restricción, consolidar una situación jurídica u obtener un permiso o subsidio.

Trámite innecesario: cualquier gestión que deba realizar el administrado, ante la administración, que no tenga como fin obtener un derecho, eliminar una restricción, consolidar una situación jurídica u obtener un permiso o subsidio.

- **¿Qué es un procedimiento?**

Se compone de la serie de actuaciones o diligencias relacionadas entre sí, comprendidas o tramitadas según el orden y la forma prescritos, ya sea por el legislador o por la Administración y que se requieren para concretar o alcanzar un efecto jurídico final.

- **¿Qué es un requisito?**

Cualidad, circunstancia, condición u obligación que debe cumplir el administrado y que resulta indispensable para resolver un acto administrativo o la conservación del mismo y de sus efectos jurídicos. Puede estar asociado a un trámite o ser un requisito operativo.

Requisito operativo: Es aquel requisito que sin estar asociado a un trámite resulta indispensable para poder ejercer una actividad o mantener una condición jurídica otorgada previamente por la Administración.

- **¿Qué es una autorización y una licencia?**

En ambos casos el ciudadano se encuentra frente a un derecho como el de ejercer una actividad comercial, construir en su propiedad o conducir un vehículo. No obstante, el ciudadano, para poder ejercer ese derecho, debe cumplir con una serie de condiciones establecidas por el ordenamiento jurídico, los cuales debe verificar la Administración.

Autorización: Es un acto de habilitación. Mediante este acto el administrado gestiona una petición a la Administración Pública, la cual es discrecional en cuanto a motivo y contenido. En este sentido, la administración realiza una apreciación de la solicitud del particular y la sopesa con el interés general.

Licencia: Es un acto de habilitación de actos del administrado por razones de orden público. Mediante este acto el administrado gestiona una petición a la Administración la cual, a diferencia de la autorización, tiene el contenido y los motivos reglados. En este acto administrativo la administración realiza una apreciación de todos los elementos de la solicitud del particular y la sopesa con el interés general; de dicho análisis la administración le concede, al particular, derechos.

Un ejemplo de un típico acto de autorización es el caso de los visados de planos para la construcción de urbanizaciones. Ya que dicho visado es un acto mediante el cual la Administración verifica que los planos cumplan con los criterios técnico-jurídicos establecidos por el ordenamiento jurídico para una construcción.

- **¿Qué es un permiso?**

Es un acto que autoriza a una persona, el ejercicio de un derecho, en condiciones determinadas y sin cuyo título no se podría decir, hacer o dejar de hacer una cosa. Con el permiso no se autoriza ni se delega nada, sino que se tolera o permite realizar algo determinado y específico a una persona física o jurídica

Un ejemplo de este trámite es el Permiso de Circulación del MOPT a vehículos que transportan personas con discapacidad en la zona restringida del área metropolitana de San José, ya que según el artículo 2 del Decreto Ejecutivo 36547, Restricción Vehicular mediante el Esquema Hora/Placa en el Centro de San José, existe una prohibición expresa para circular vehículos en esa zona y franja horaria para determinado día de la semana. Sin embargo, el MOPT puede otorgar un permiso que exonera a un vehículo de esa restricción cuando se cumplen condiciones particulares establecidas mediante el ordenamiento jurídico.

- **¿A falta de plazos en la normativa específica de los trámites, cuál es el tiempo que se debe tomar?**

La Ley General de la Administración Pública y el Decreto Ejecutivo 37045 recogen una serie de plazos, los cuales deben ser utilizados de manera supletoria en los trámites administrativos que no establezcan sus propios plazos, a través de sus leyes especiales o sus reglamentos. En este sentido, el artículo 40 del citado decreto establece un plazo de 10 días hábiles cuando estamos frente a solicitudes puras y simples y un mes cuando estamos frente a licencias, permisos y autorizaciones (Artículo 330 LGAP). Por su parte, la Ley General

de la Administración Pública estipula un plazo de 2 meses en el caso de procedimientos administrativos ordinarios (artículo 261), 30 días para el caso de materia recursiva (Artículo 261), informes técnicos, dictámenes o peritajes 10 días hábiles (Artículo 262), informes no técnicos 3 días hábiles (artículo 262).

- **¿Cómo se aplican las prórrogas, una vez que se le ha dado por escrito la prevención única al administrado?**

De acuerdo al artículo 29 del Decreto Ejecutivo 37045 en su párrafo tercero indica:

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

Debemos recordar que uno de los principios fundamentales del procedimiento administrativo es el de la verdad real. Por ello, los principios de mejora regulatoria no deben interpretarse en contraposición a dicho principio. En tal sentido, la Administración pública debe diferenciar la prevención única, establecida en el artículo 6 de la ley 8220, que impone la obligación a la administración para que revise la solicitud y, al administrado para que complete la misma de acuerdo a lo estipulado en ley, reglamento o decreto.

Mientras que lo estipulado en el párrafo aquí transcrito del artículo 29 del Decreto Ejecutivo 37045, establece que, de manera excepcional y, en aras de fortalecer en principio de la verdad real del procedimiento administrativo, la Administración mediante resolución administrativa justificada técnica y legalmente podrá solicitar la ampliación o aclaración de un requisito previamente solicitada. En tal sentido, la administración podrá suspender el procedimiento administrativo o incluso solicitar una prórroga del plazo en la misma resolución que solicita la ampliación o aclaración del requisito, lo anterior también debe justificarse técnicamente y legalmente. En el caso de la justificación legal se puede invocar la norma especial que establece el procedimiento de dicho trámite que contempla la prórroga excepcional o bien, el artículo 258 de la Ley General de la Administración Pública.

- **¿Tengo como ciudadano la obligación de realizar personalmente ante la institución mis trámites, gestiones o peticiones?**

NO, su presencia no es indispensable, bastará con la presentación de una simple autorización acompañada de la copia de la cédula de identidad o una autorización autenticada por notario en los casos en que la normativa jurídica así lo disponga. Excepcionalmente, cuando por disposición Legal sea necesaria su presencia para realizar su trámite, gestión o petición.

- **¿Qué es el derecho de petición?**

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

- **¿Con base en la Ley 8220, cuál es la diferencia entre la ley 9097 sobre Petición Simple?**

A continuación, se hará una diferenciación de ambas leyes a fin de aclarar la consulta, para ello se analizaron ambas leyes y se determinó lo siguiente:

a) La Ley 8220 contempla los derechos de petición y el de justicia administrativa, en tanto involucren trámites del ciudadano ante la Administración Pública, sea ésta central o descentralizada. Mientras que la Ley 9097 contempla derechos de petición de los ciudadanos que se tramiten ante la Administración central y descentralizada, así como las gestionadas ante Sujetos de derecho privado cuando estos ejerzan actividad de interés público, administren fondos públicos o ejerzan alguna potestad pública de forma temporal o permanente. Por lo que la ley 8220 va más allá del derecho de petición, pero se circunscribe a la Administración Pública mientras que la ley 9097 se restringe al derecho de petición, pero contempla a sujetos privados.

b) Ahora bien, según el artículo 3 de la Ley 9097 el derecho de petición regulado en dicha ley se limita a las peticiones de la ciudadanía que no tengan un procedimiento, previamente establecido por ley o reglamento. Mientras la ley 8220 regula además de la justicia administrativa, el derecho de petición que su procedimiento este previamente regulado en una ley o reglamento, lo anterior en virtud del artículo 4 de la ley 8220. En este sentido, los derechos de peticiones regulados en la ley 9097 son aquellos que surgen de consultas atípicas del ciudadano en contraposición a los procedimientos comunes de la Administración Pública. No obstante, se debe aclarar que el derecho de petición protegido en la ley 9097 puede ejercerse con respecto a solicitudes atípicas que versen sobre procedimientos administrativos comunes y previamente regulados por ley o reglamento. Un ejemplo de ello es la solicitud pura y simple del ciudadano para que se le informe de un trámite en específico ante la inercia de la administración pública y, a pesar de los procedimientos previamente establecidas por el ordenamiento jurídico para esa solicitud. En otras palabras, la ley 9097 regula una especie de derecho de petición puro y simple en sede administrativa alterno al ya regulado en sede judicial por el artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional.

c) A raíz de la diferencia apuntada arriba, los requisitos establecidos en la ley 9097 se reducen a los indicados en el artículo 4 de esa ley, a saber, identificación del solicitante, objeto de la consulta y firma. Mientras que la ley 8220 establece que los requisitos de las solicitudes reguladas en esa ley deben estar previamente publicados en ley, decreto ejecutivo o reglamento, pues la determinación de los requisitos de esas solicitudes es competencia de cada administración.

d) Por otro lado, las solicitudes reguladas en la ley 9097 tienen plazos de resolución de 10 días hábiles, lo anterior en virtud del artículo 6. Mientras que las solicitudes reguladas en la ley 8220 son establecidos por cada administración, lo anterior en virtud del artículo 4 de la ley 8220 y de manera supletoria se le aplicaran los plazos establecidos en la Ley General de la Administración Pública y el artículo 40 del decreto ejecutivo 37045.

e) Con respecto a la prevención en la ley 9097, el artículo 7 establece un plazo de cinco días hábiles para que el ciudadano complete o subsane su solicitud mientras que la ley 8220 establece que cada administración establecerá el plazo que se le debe dar al ciudadano para que complete la solicitud. A falta de plazo se utilizará supletoriamente el plazo de diez días hábiles según el artículo 6 de la ley 8220.

f) Otra diferencia que podemos destacar en ambas leyes es la caducidad del procedimiento. Para el caso de las solicitudes reguladas en la ley 9097 la caducidad opera inmediatamente cumplido el plazo de 5 días hábiles, si el ciudadano no entrega lo solicitado por la administración (Art. 7 Ley 9097). Mientras que la caducidad para los trámites regulados en la ley 8220 es el que establece el artículo 340 de la Ley General de la Administración Pública, a saber, de 6 meses.

g) La ley 9097 establece que la contestación para la solicitud del derecho de petición, no sólo debe contemplar una respuesta oportuna sobre lo solicitado, sino que debe incluir todos los mecanismos para que dicha respuesta se haga efectiva (Artículo 11 Ley 9097). Mientras que el contenido de la solicitud de los trámites regulados por la ley 8220 lo establece la norma que sustenta el trámite.

h) Finalmente, la sanción que establece la ley 9097 por el incumplimiento del funcionario público al derecho de petición aquí regulado es de un 5% de un salario base según el artículo 13. Por su parte, la ley 8220 establece una sanción que dependiendo de la gravedad de la conducta y si la misma ha sido reiterada, la misma puede ser de una suspensión de goce de salario de 3 días hasta el despido sin responsabilidad patronal.

- **¿Qué es el silencio positivo?**

Instituto jurídico que permite establecer la existencia de un acto jurídico estimatorio, en razón de la inercia de la misma Administración Pública. El silencio positivo, de acuerdo al artículo 330 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública, se entenderá cuando así se establezca expresamente o cuando se trate de autorizaciones o aprobaciones que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela. También se entenderá positivo el silencio cuando se trate de solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones. (Art. 2 Reglamento Ley 8220)

En vista de la constante incapacidad de la Administración Pública para resolver en tiempo las solicitudes de los ciudadanos, el ordenamiento jurídico crea la figura del silencio positivo. Este puede ser de dos tipos: negativo o positivo. El primero es la regla dentro de la Administración y el segundo la excepción. En este sentido, el silencio positivo, de acuerdo al artículo 330 de la Ley General de la Administración Pública y el artículo 7 de la Ley 8220 sólo aplica para aquellas solicitudes del administrado que sean licencias, permisos y autorizaciones, o bien, que una norma específica así lo establezca.

El Silencio Positivo establece que ante el cumplimiento de todos los requisitos solicitados para la gestión y ante la falta de respuesta por parte de la Administración, el ciudadano tiene por aprobada la gestión.

Instituto jurídico que permite establecer la existencia de un acto jurídico estimatorio, en razón de la inercia de la misma Administración Pública. El silencio positivo, de acuerdo al artículo 330 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública, se entenderá cuando así se establezca expresamente o cuando se trate de autorizaciones o aprobaciones que deban acordarse en el ejercicio de funciones de fiscalización y tutela. También se entenderá positivo el silencio cuando se trate de solicitudes de permisos, licencias y autorizaciones.

- **¿Para qué sirve el silencio positivo?**

El silencio positivo lo que busca es dar certeza jurídica y proteger el principio constitucional justicia pronta y efectiva al ciudadano, con respecto a sus solicitudes. Ante la ineficiencia, la no respuesta y la lentitud de la Administración, el ordenamiento jurídico prevé que las solicitudes de licencias, permisos y autorizaciones sean resueltas sin retrasos por medio del silencio positivo, cuyas consecuencias es la aprobación.

- **¿Cómo funciona el silencio positivo?**

De acuerdo al artículo 7 de la ley 8220 y su reforma, para que aplique el silencio positivo, el ciudadano debe presentar una declaración jurada debidamente autenticada en la que haga constar que presentó la solicitud de un trámite con todos los requisitos establecidos por la regulación y que además ya se cumplió el plazo en que la administración debía resolver.

Una vez presentada la gestión, la Administración tendrá un plazo de tres días emitir una resolución, sea confirmando la aplicación del silencio o dando los argumentos técnicos y legales del porqué no aplica.

- **¿Cuáles son los requisitos que debe utilizar la Administración, para luego verificar el cumplimiento o no del Silencio Positivo?**

La Administración solo podrá exigir aquellos requisitos que estén estipulados expresamente en las leyes, los decretos ejecutivos o los reglamentos, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la ley 8220 que señala lo siguiente:

“Todo trámite o requisito, con independencia de su fuente normativa, para que pueda exigirse al administrado deberá:

a) Constar en una ley, un decreto ejecutivo o un reglamento.

b) Estar publicado en el diario oficial La Gaceta junto con el procedimiento a seguir, los instructivos, manuales, formularios y demás documentos correspondientes y estar ubicado en un lugar visible dentro de la institución...”

- **¿Cuál es el procedimiento a seguir por la Administración, una vez presentada la Declaración Jurada?**

La Administración, dentro de los tres días hábiles siguientes a la recepción de la declaración jurada, deberá emitir una respuesta positiva o negativa. Si es negativa debe indicar cuáles son los motivos por los cuales no aplica el silencio positivo para el caso concreto. En el caso de que sea positiva la Administración mediante una constancia confirmará la aplicación del silencio positivo al caso concreto.

Si la Administración no emite este documento dentro del plazo señalado, se tendrá por aceptada la aplicación del silencio positivo y el administrado podrá continuar con los trámites para obtener el permiso, la licencia o la autorización correspondientes, salvo en los casos en que por disposición constitucional no proceda el silencio positivo.

- **¿Cuáles son los incumplimientos a la Ley 8220 que se pueden denunciar?**

La Ley considera como **faltas graves, los siguientes incumplimientos:**

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

- **¿Cuál es el trámite de Denuncia por incumplimiento de la Ley No. 8220?**

La Ley 8220 permite como ciudadano interponer denuncias ante las instituciones que incumplen la Ley.

Como ciudadano (a) debe considerar para el TRAMITE DE DENUNCIA lo siguiente:

- Toda persona física o jurídica podrá interponer quejas o denuncias ante los órganos o instituciones cuando existe un incumplimiento de la Ley N° 8220 y su Reglamento.
- Las denuncias podrán presentarse en forma escrita o verbal.
- El funcionario que recibe la denuncia levantará un acta que suscribirá, junto a la presunta persona ofendida.

La denuncia deberá contener:

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

Los órganos competentes para recibir la denuncia son:

- Contralorías de Servicio
- Superior Jerárquico
- Defensoría de los Habitantes (cuando no exista Contraloría de Servicios)
- Tribunales de Justicia

F. Seis causas de incumplimiento de las normas de regulación

1. El fracaso de las empresas a entender la ley; la comprensión de la ley es una condición necesaria pero no una condición suficiente para su cumplimiento.

2. La falta de compromiso de las empresas con los objetivos que se encuentran detrás de la ley o para las normas elegidas para asegurar esos objetivos, o ambos;

Crear firmemente en la ley significa creencia tanto en las normas que constituyen el derecho como en los objetivos de la política que se encuentra detrás de ello.

3. Percepción por las empresas que los procedimientos reglamentarios son injustos (injusticia procesal);

4. Los altos costos de la regulación;

5. El fracaso de Aplicación, incluyendo el fracaso de la disuasión, la incapacitación y la persuasión; cuando los costos esperados de sanciones en caso de incumplimiento exceden los costos esperados de hacer lo que es necesario cumplir.

6. El fracaso de la sociedad civil; instituciones de la sociedad civil, que son importantes para fomentar el cumplimiento de las leyes.

G. Algunas definiciones de OCDE

- Política regulatoria

El conjunto de reglas, procedimientos e instituciones introducidas por el gobierno con el propósito expreso de desarrollar, administrar y revisar la regulación.

- Regulación

El conjunto diverso de instrumentos por los cuales los gobiernos establecen requisitos en las empresas y los ciudadanos. El reglamento incluye todas las leyes, órdenes formales e informales, reglas subordinadas, formalidades administrativas y normas emitidas por órganos no gubernamentales o de autorregulación a los que los gobiernos han delegado poderes reguladores. (OCDE, 2012a)

- Regulación subordinada

Los reglamentos que pueden ser aprobados por el jefe de gobierno, por un ministro individual o por el gabinete - es decir, por una autoridad que no sea el parlamento / congreso. Tenga en cuenta que muchos reglamentos subordinados están sujetos a rechazo por el parlamento / congreso. Los reglamentos subordinados también se denominan "legislación secundaria" o "legislación subordinada" o "legislación delegada". (Adaptado de la OCDE, 2008)

- Reguladores

Administradores en departamentos gubernamentales y otros organismos responsables de hacer y hacer cumplir la regulación. (OCDE, 2008)

- Agencia reguladora

Una agencia reguladora es una institución u organismo que está autorizado por ley a ejercer poderes reguladores sobre un sector o área de política o mercado.

- Herramientas de regulación

El término "herramientas de gestión reguladora" comprende diferentes herramientas disponibles para implementar la política regulatoria y fomentar la calidad regulatoria. En particular, esta encuesta se centra en el control de calidad de tres instrumentos de gestión normativa en particular: la Evaluación de Impacto Regulatorio (RIA), la participación de las partes interesadas y la evaluación ex post.

- Análisis de Impacto Regulatorio (RIA)

Proceso sistemático de identificación y cuantificación de los beneficios y costos que puedan derivarse de las opciones reguladoras o no regulatorias de una política considerada. Puede basarse en análisis de beneficios / costes, análisis de rentabilidad, análisis de impacto empresarial, etc. (adaptado de la OCDE, 2008)

- Evaluación ex post

La evaluación ex post se refiere al proceso de evaluación de la efectividad de las políticas y regulaciones una vez que están en vigor. Puede ser la etapa final en la que se han introducido nuevas políticas o reglamentos y se pretende conocer el alcance de los objetivos que cumplieron. También puede ser el punto inicial para entender una situación particular como resultado de una política o regulación en su lugar, proporcionando elementos para discutir las deficiencias y ventajas de su existencia. La evaluación ex post no debe confundirse con la supervisión, que se refiere a la evaluación continua de la ejecución en relación con un calendario acordado.

- Reforma regulatoria

Cambios que mejoran la calidad regulatoria, es decir, mejoran el desempeño, la rentabilidad o la calidad legal de la regulación y las formalidades. La "desregulación" es un subconjunto de la reforma regulatoria. (OCDE, 2008)

- Simplificación administrativa

La simplificación administrativa es una herramienta utilizada para revisar y simplificar el conjunto de normas administrativas. El objetivo principal de las actividades centradas en la simplificación administrativa es eliminar los costos innecesarios impuestos a los sujetos regulados por las regulaciones gubernamentales que pueden obstaculizar la competencia económica y la innovación.

- Calidad legal

La calidad jurídica de un reglamento se determina por su constitucionalidad, la coherencia con el cuerpo normativo existente y las obligaciones internacionales y el uso de la redacción en lenguaje sencillo. La calidad jurídica es un elemento clave de la calidad de la regulación de manera más amplia, ya que proporciona a las empresas y los ciudadanos con certeza y claridad en cuanto a las normas que tienen que cumplir.

- Calidad reglamentaria

La calidad reglamentaria consiste en mejorar el rendimiento, la rentabilidad y la calidad jurídica de las formalidades reglamentarias y administrativas. La noción de calidad reguladora abarca el proceso, es decir, la forma en que se desarrollan y aplican los reglamentos, los cuales deben seguir los principios clave de consulta, transparencia, rendición de cuentas y evidencia. La noción de calidad reguladora también cubre los resultados, es decir, las regulaciones que son eficaces para lograr sus objetivos, eficientes, coherentes y simples.

- Regulación basada en el desempeño

Los reglamentos que imponen obligaciones expresadas en términos de resultados que se deben alcanzar o evitar, otorgan a las entidades reguladas flexibilidad para determinar los medios para lograr los resultados ordenados o prohibidos. También se conoce como regulación basada en resultados.

- Costos de administración y ejecución

Costos incurridos por el gobierno en la administración y aplicación de los requisitos reglamentarios. Estos costos incluyen los costos de dar a conocer la existencia de las nuevas regulaciones, desarrollar e implementar nuevos sistemas de licencia o registro, evaluar y aprobar las solicitudes y procesar las renovaciones. También incluirán la elaboración y aplicación de sistemas de inspección y / o auditoría y el desarrollo y aplicación de sistemas de sanciones reglamentarias para responder al incumplimiento. (OCDE, 2014b)

- Cargas administrativas

Los costos involucrados en la obtención, lectura y entendimiento de las regulaciones, el desarrollo de estrategias de cumplimiento y el cumplimiento de los requisitos de presentación de informes, incluyendo la recolección de datos, procesamiento, informes y almacenamiento, pero NO incluye los costos de capital de las medidas adoptadas para cumplir con las regulaciones ni los costos para la Sector público de administrar las regulaciones. (OCDE, 2008)

- Costos de cumplimiento

Los costos en que incurren las empresas u otras partes a las que la reglamentación puede ser dirigida en la realización de las acciones necesarias para cumplir con los requisitos reglamentarios, así como los costos para el gobierno de la administración y la aplicación de la reglamentación. Esto incluye los costos sustanciales de cumplimiento, las cargas administrativas y la administración del gobierno y los costos de cumplimiento. (OCDE, 2014b)

- Costos sustantivos de cumplimiento

Los costos incrementales para el grupo objetivo de cumplir con una regulación, distintos de los costos administrativos. Incluyen sólo los costes directos soportados por aquellos para quienes el reglamento impone obligaciones de cumplimiento. Los costos sustantivos de cumplimiento incluyen las siguientes categorías generales: costos de implementación, costos directos de mano de obra, gastos generales, costos de equipo, costos de materiales y costos de servicios externos. (OCDE, 2014b)

- Costos financieros

El costo financiero de las regulaciones es el costo del capital empleado para cumplir con las obligaciones de cumplimiento normativo. Es decir, cuando las inversiones deben realizarse (es decir, equipo comprado, etc.) para cumplir con las regulaciones, el costo para la firma incluye tanto el precio de compra de estos artículos como el costo de financiar la compra, ya sea de deuda o de capital.

- Costos indirectos

Los costos indirectos son incidentales al propósito principal de las regulaciones ya menudo afectan a terceros. Es probable que surjan como resultado de los cambios de comportamiento provocados por los impactos de la primera ronda de las regulaciones. Los costos dinámicos, es decir, los costos causados por cambios negativos en las condiciones del mercado en el tiempo, pueden incluirse en esta categoría. Los costos indirectos también se denominan costos de "segunda vuelta". Adaptado de la OCDE, 2014b)

- Costes macroeconómicos

Repercusiones en los costos de las variables macroeconómicas clave, como el PIB y el empleo, causadas por los requisitos reglamentarios. Pocas medidas reguladoras específicas tendrán costos macroeconómicos discernibles. Sin embargo, en algunos casos pueden constituir una partida de costos muy significativa. (OCDE, 2014b)

- Participación de los interesados

La participación de las partes interesadas se refiere al proceso mediante el cual el gobierno informa a todas las partes interesadas de los cambios propuestos en la regulación y recibe retroalimentación.

- Grupos consultivos

Los expertos seleccionados y / o las partes interesadas (por ejemplo, los interlocutores sociales y los grupos medioambientales) se reúnen para formar un órgano consultivo, ya sea ad hoc o permanente (OCDE, 2008). Se trata de un grupo formalizado, es decir, hay un estatuto formal escrito, o los miembros son nombrados a través de un método formal.

H. Leyes relacionadas

Ley : 9097 del 26/10/2012	
Ley de Regulación del Derecho de Petición	
Fecha de vigencia desde:	24/03/2012
Nº Gaceta:	52 del: 14/03/2013 Alcance: 49
Ley : 8454 del 30/08/2005	
Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos	
Fecha de vigencia desde:	13/10/2005
Nº Gaceta:	197 del: 13/10/2005
Decreto Ejecutivo : 33018 del 20/03/2006	
Reglamento a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos	
Fecha de vigencia desde:	21/04/2006
Nº Gaceta:	77 del: 21/04/2006
Ley : 9158 del 08/08/2013	
Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios	
Fecha de vigencia desde:	10/09/2013
Nº Gaceta:	173 del: 10/09/2013
Decreto Ejecutivo : 39096 del 28/04/2015	
Reglamento a la ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios	
Fecha de vigencia desde:	10/08/2015
Nº Gaceta:	154 del: 10/08/2015
Ley : 8220 del 04/03/2002	
Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos	
Fecha de vigencia desde:	11/03/2002
Nº Gaceta:	49 del: 11/03/2002 Alcance: 22
Decreto Ejecutivo : 37045 del 22/02/2012	
Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos	
Fecha de vigencia desde:	23/03/2012
Nº Gaceta:	60 del: 23/03/2012 Alcance: 36
Decreto Ejecutivo : 40910 del 13/11/2017	
Marco General de la Política Regulatoria	
Fecha de vigencia desde:	05/03/2018
Nº Gaceta:	41 del: 05/03/2018 Alcance: 48