

## **Manual de usuario:**

### **Calidad Institucional CNT**

**Módulo “Catálogo Nacional  
de Trámites” (CNT)**

**“Sistema de Simplificación de  
Trámites y Mejora  
Regulatoria”**

**-Trámites Costa Rica-**

## **Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)**



**Versión: 2.0**

# Tabla de contenido

01 – Usuarios institucionales CNT .....	3
02 – Iniciar sesión .....	3
03 – Recuperar Contraseña .....	5
04 – Cambio de Contraseña.....	6
05 – Administrar Perfil.....	7
06 – Ver y enviar notificaciones.....	7
07 – Cerrar Sesión.....	10
08 – Cambio de institución.....	10
09 – Estados del trámite.....	11
10 – Un Clon.....	12
11- Revisión Calidad institucional.....	13
13 – Flujograma CNT.....	29

## USUARIOS INSTITUCIONALES DEL CNT

Para el buen funcionamiento del módulo del Catálogo Nacional de Trámites en el “Sistema Trámites Costa Rica”, la institución debe de contar con tres usuarios: Administrador Institucional, Calidad Institucional y Gestor CNT.

- *Administrador Institucional:* es el usuario creado por el MEIC, y a quien le corresponde en la institución, crear los usuarios del Gestor CNT y Calidad Institucional, puede, además: desbloquear claves, asociar los roles a la institución correspondiente, unidades o dependencias y resolver cualquier inconveniente en el Sistema que se le genere al usuario Gestor CNT o Calidad Institucional.
- *Calidad Institucional:* Es el usuario creado por el Administrador Institucional, y a quien le corresponde en la institución, revisar toda la ficha del trámite que previamente ha sido completada por el Gestor CNT. Una vez revisada toda la ficha del trámite, es quien remite el trámite al MEIC, para su revisión y posible publicación o por el contrario de así requerirse, puede hacer observaciones al trámite y devolverlo al Gestor CNT para su ajuste. También podría realizar algún ajuste al trámite y remitirlo de una vez al MEIC, sin necesidad de devolverlo nuevamente al Gestor CNT, si así lo considera. Dentro de sus funciones también puede eliminar o inhabilitar trámites.
- *Gestor CNT:* Es el usuario creado por el Administrador Institucional, y a quien le corresponde en la Institución, llenar los datos en la ficha del trámite en el CNT. Una vez completada toda la información de la ficha del trámite, lo envía al usuario Calidad Institucional para su respectiva revisión. Dentro de sus funciones puede crear, eliminar, modificar o inhabilitar trámites.

Cuando se requiera actualizar un trámite publicado (aprobado por lo tanto publicado) o inhabilitado (su estado anterior fue “Aprobado por tanto publicado”), es el usuario que podría pasar ese trámite a estado de “Edición”, para trabajar en ese “clon”, hasta tanto el trámite se actualice y cumpla con todo el proceso dentro del CNT para su posible publicación.

**NOTA:** El usuario Calidad institucional y Gestor CNT, no deben tener el mismo rol, dado que la función del usuario Calidad Institucional es revisar la información que registró el usuario Gestor CNT en la ficha del trámite, por lo que un mismo usuario estaría registrando y revisando la misma información, y la funcionalidad del usuario Calidad Institucional es de “filtro” antes de que el trámite sea remitido al MEIC.

Dado que el sistema tiene mayor compatibilidad con el navegador Google Chrome, es que se recomienda iniciar siempre sesión con éste navegador.

## INICIAR SESION

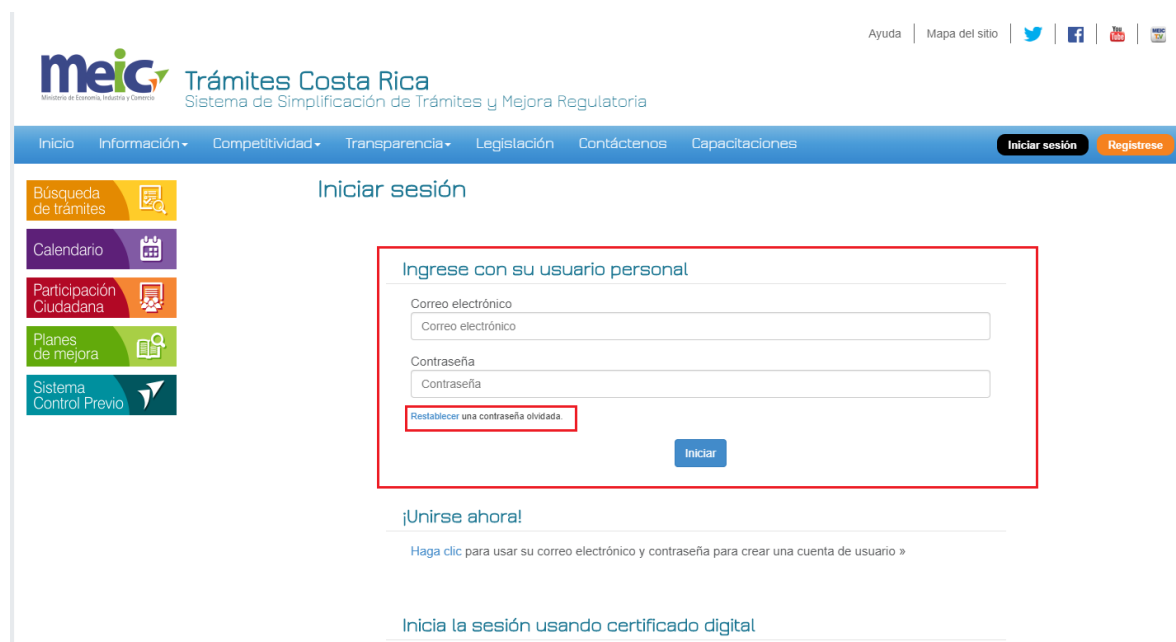
Una vez que el Administrador Institucional haya creado los usuarios en el sistema, para iniciar sesión, el usuario debe contar con un correo electrónico y una clave válida y en la pantalla inicial de la página, se debe seleccionar la opción “Iniciar sesión”, donde registrará su correo institucional y su clave.

**NOTA:** El usuario debe ser creado por el Administrador Institucional, NO debe crear el registro

personalmente en el sistema, es decir, no ingresar a la opción “Registrarse”, a menos que lo realice con un correo personal, dado que esta opción es para el seguimiento de las acciones de mejora como “ciudadano” y no como funcionario institucional, si se registra en esta opción con el correo institucional no podrán asignarle roles dentro del sistema.



El sistema mostrará la pantalla en donde debe llenarse el usuario y clave. Si ha olvidado la clave, puede utilizar la opción “Restablecer” que aparece debajo del campo para la contraseña, si se le hubiere bloqueado la contraseña, debe solicitar al “Administrador Institucional” que la desbloquee.



## RECUPERAR CONTRASEÑA

En caso de olvidar la contraseña, debe utilizar la opción “Restablecer”, el sistema muestra un formulario en el que debe ingresar el correo electrónico con que se registró y marcar la opción de “No soy un robot” antes de utilizar la opción de “Enviar”.

### ¿Olvidó su Contraseña?


Por favor indique su correo electrónico, un mensaje va a ser enviado a su dirección de correo electrónico indicando cómo cambiar su contraseña de acceso al Portal

\* Información requerida

\* Correo electrónico:

\* Complete el campo de verificación:

☐ No soy un robot.

  
reCAPTCHA  
Privacidad - Condiciones

Enviar

El sistema le enviará un correo con un link para confirmar su identidad y podrá establecer una contraseña nueva.

### Restablecer Contraseña

Para: [d.rojas@hermes-soft.com](mailto:d.rojas@hermes-soft.com)

Asunto: Instrucciones de recuperación de contraseña

Mensaje:

Saludos,  
Alguien, esperamos que sea usted, pidió el restablecimiento de la contraseña para esta cuenta en el sistema.

Para hacerlo, por favor, visite el siguiente enlace. Una nueva contraseña será generada y la página la desplegará.

[Presione clic aquí para continuar](#)

Si no puede usar el enlace, por favor, copie y pegue el siguiente a continuación en su barra de direcciones del navegador. Además, si no ha solicitado la recuperación de esta contraseña, por favor haga caso omiso de este mensaje.

<http://meic.hermes-soft.cr/ForgotPassword.aspx?idRequestPassword=cfa23eb7-4cbd-46fc-b570-8a69a4529c80>

Al seleccionar el link “Presione clic aquí para continuar” el sistema le genera automáticamente una nueva clave, aunque si lo desea, puede inmediatamente crear una nueva que le sea más fácil de recordar.

Proceso finalizado, una nueva clave fue generada

### Cambiar Contraseña de Acceso

\* Información requerida

Una nueva contraseña ha sido generada por el sistema, le alentamos a cambiarla por una de su escogencia. La clave generada es: **6IBQEI+SvGA=**

\* Contraseña actual:

\* Contraseña nueva:

\* Confirmar contraseña:

**Cambiar ....**

Para crear una nueva contraseña debe ingresarla en el campo de “Contraseña nueva” y de nuevo en el campo “Confirmar contraseña” y seleccionar la opción de “Cambiar”.

## CAMBIAR CONTRASEÑA

Para cambiar su contraseña actual debe utilizar la opción “Cambiar contraseña” que aparece en el menú superior.

meic Trámites Costa Rica  
Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria

[Cambiar contraseña](#) | Ayuda | Mapa del sitio | [Twitter](#) | [Facebook](#) | [YouTube](#) | [Instagram](#)

Inicio Información - Doing Business Preguntas frecuentes Contáctenos Reportes **Cerrar sesión** **Mi Perfil**

### Cambiar Contraseña de Acceso

\* Información requerida

\* Contraseña actual:

\* Contraseña nueva:

\* Confirmar contraseña:

**Cambiar ...**

Busqueda de trámites  
Calendario  
Participación Ciudadana  
Planes de mejora  
Plan de Mejora Actual  
Sistema Control Previo

Consumidor en línea PYMES Costa Rica SIEC PYME TV Mejora Regulatoria MEIC Sistema Control Previo

El sistema muestra el formulario que se debe llenar antes de utilizar la opción “Cambiar” en la parte inferior.

## ADMINISTRAR PERFIL

Para administrar la información de perfil debe ingresar al sistema con su correo y contraseña.

Utilizar la opción “Mi perfil”, el sistema lleva al usuario a su perfil, en donde puede actualizar sus datos. El usuario si lo desea, cambia los datos y presiona sobre el botón “Guardar”; Aparecerá un mensaje de éxito o error en la operación según sea el resultado. Para esta operación el usuario debe estar en sesión.

Perfil de usuario calidad1@capacitacion.com

\*Nombre

\*Primer apellido

\*Segundo apellido

Institución Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)


\*Dependencia

\*Cargo

\*Teléfono 1

## VER Y ENVIAR NOTIFICACIONES

El usuario en la plataforma cuenta con una bandeja de notificaciones; para visualizar debe hacer clic sobre el link “Notificaciones” en la parte superior de la pantalla.



Ministerio de Economía, Industria y Comercio

Simplificación de trámites  
y mejora regulatoria



[Cambiar contraseña](#) | 
 [Notificaciones](#) | 
 [Ayuda](#) | 
 [Mapa del sitio](#) | 
 [Twitter](#) | 
 [Facebook](#) | 
 [YouTube](#) | 
 [MEIC TV](#)

[Inicio](#) | 
 [Información](#) | 
 [Doing business](#) | 
 [Preguntas frecuentes](#) | 
 [Contáctenos](#) | 
 [Reportes](#)

[Cerrar sesión](#) | 
 [Mi Perfil](#)

## Notificaciones

### Notificaciones recibidas

 Excel
  PDF


Remitente	Fecha / hora	Asunto	Ver notificación
	15/08/2016 10:50:47 AM	Nueva clave de acceso a sistema MEIC	<a href="#">Ver</a>

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

[Anterior](#) | 
 [1](#) | 
 [Siguiente](#)

Aparecerán las notificaciones enviadas a nuestro correo, filtrado por hora y fecha descendente y un formulario para crear una notificación. Para ver una notificación enviada, seleccionar la fila y hacemos clic sobre el link “Ver”. Se desplegará una ventana modal con el mensaje enviado. También se marcará como leída.

Ver notificación



meic  
Ministerio de Economía, Industria y Comercio



Para crear una notificación, primero seleccionar a los usuarios a los que se desea enviar la notificación. (Puede ser que, dependiendo del rol en el sistema, no le aparezca ninguna opción). Luego se escriben los destinatarios adicionales, separados por una coma, el asunto y el mensaje el cual pueden agregarse formatos, imágenes, etc. Y presionamos sobre el botón “Enviar”.

The screenshot shows the 'Miembros del rol' (Role Members) section with a list of roles: Comisión de mejora, Administrador Institucional, Control de Calidad Institucional, Gestor de CNT, Gestor de PMR, and Oficial de Simplificación Trámites. Below this is a text input field for 'Destinatarios adicionales' (Additional recipients) containing 'alvaroramirez@gmail.com'. The 'Asunto' (Subject) field contains 'Prueba Correo'. The 'Mensaje' (Message) field contains an image of a soccer player. At the bottom right is a blue 'Enviar' (Send) button.

Aparecerá un mensaje indicándonos el éxito o error en la operación.

The screenshot shows the MEIC system dashboard. At the top, there is a navigation bar with links: Inicio, Información, Doing business, Preguntas frecuentes, Contáctenos, Reportes, Cerrar sesión, and Mi Perfil. A red arrow points to a green success message: 'El mensaje fue enviado a los destinatarios con éxito'. Below this is the 'Notificaciones' (Notifications) section, which includes a table of received notifications.

Remitente	Fecha / hora	Asunto	Ver notificación
	15/08/2016 10:50:47 AM	Nueva clave de acceso a sistema MEIC	<a href="#">Ver</a>

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros.

## CERRAR SESION

Para cerrar la sesión debe utilizar la opción “Cerrar sesión” en la parte superior.



Tome en cuenta que el sistema le permite tener solamente una sesión abierta a la vez. Si usted inicia sesión en un dispositivo diferente, el sistema cerrará la sesión más antigua. Además, si la sesión permanece abierta sin uso por un lapso de tiempo, el sistema la cerrará automáticamente, para ello verificar en la parte superior que esté habilitada la opción de “Cerrar”, si indica “iniciar sesión”, significa el sistema la cerró automáticamente y debe iniciar de nuevo.

## CAMBIO DE INSTITUCIÓN

Si el funcionario usuario deja de laborar para la institución o no ejercerá más el rol de “Gestor CNT”, la última vez que deja de acceder como usuario, debe solicitar al “Administrador Institucional” que le elimine el rol de “Gestor CNT” o lo inhabilite marcando la opción de “no activo”. Si se traslada a otra institución, el Administrador Institucional correspondiente, con el nuevo correo institucional le creará un nuevo perfil con los usuarios que dentro del sistema le asignan y no tendrá inconveniente, a menos que en la institución anterior, se hubiera registrado con un correo personal y en la nueva institución va a utilizar el mismo correo, en cuyo caso, debe comunicarse con la Dirección de Mejora Regulatoria al correo [infotramites@meic.go.cr](mailto:infotramites@meic.go.cr).

Editar registro

Correo:

35fliger@gmail.com

\*Cédula:

Nombre:

\*¿Activo?:

☐ \*Si
 ☒ \*No

Roles:

☐ Publicador de Trámites - DMRRT  
☐ Seguimiento de PMR - DMRRT  
☐ Administrador Institucional  
☐ Administrador General (MEIC)

## ESTADOS DEL TRÁMITE

Se debe de tener en cuenta, que el trámite pasa por distintos estados en el sistema e independientemente del estado en que se encuentre el trámite, se puede identificar el usuario que lo tiene a cargo en ese momento o lo tuvo en algún momento dado, ya que el estado del trámite se encuentra ligado al rol con el que cuente el usuario y dependiendo del estado en que se encuentre el trámite, se podrá editar o solo visualizar, de ahí la importancia de verificar siempre el estado del trámite.

Los estados son los siguientes:

**Edición:** Estado del trámite cuando recién se crea, se está editando, es decir, se está llenando la información en la ficha del trámite y generalmente lo tiene el usuario Gestor de CNT.

**Revisión Interna:** Estado del trámite cuando el usuario Gestor de CNT, llenó todas las casillas de la ficha del trámite y envía el trámite a revisión por parte del usuario Calidad Institucional.

**Envío revisión MEIC:** Estado del trámite cuando el usuario Calidad Institucional, revisó el trámite con detenimiento y determino que la información incluida en la ficha del trámite se encuentra correcta y decide enviarlo a revisión del MEIC.

**NOTA:** ¿Que significa que la información se encuentre correcta? Significa que la información registrada por el usuario Gestor CNT en la ficha del trámite, se encuentra acorde con lo que establece la norma que da fundamento legal al trámite, por lo tanto, la regulación a su vez cumple con el artículo 4 de la Ley No. 8220.

**Revisión MEIC:** Estado del trámite cuando es remitido al MEIC por parte del usuario Calidad Institucional, para su revisión. Se revisará toda la ficha del trámite, no solamente que la información cumpla con lo que establece el artículo 4 de la Ley No. 8220, es decir, que todos los fundamentos legales registrados se encuentren publicados en una Ley, Decreto o Reglamento, sino también, que la información se encuentre registrada de forma ordenada para claridad del ciudadano, si se encuentra datos incorrectos se hará observaciones y se devolverá al usuario Calidad Institucional.

**Devuelto por el MEIC:** Estado del trámite, cuando el usuario Revisión MEIC encontró detalles que deben ajustarse porque no cumplen con lo que establece el artículo 4 de la Ley No. 8220 o alguna información podría ser imprecisa o encontrarse incompleta, por ejemplo, se solicita el llenado de un formulario que no se encuentra adjunto o se cita algún fundamento legal, que no coincide con alguna información registrada, lo que implica devolver el trámite con observaciones.

**NOTA:** Cuando el MEIC devuelve el trámite con observaciones, el sistema emite una notificación no solo al usuario Calidad Institucional sino también al Gestor CNT, pero éste último no lo podrá editar, hasta que el mismo usuario Calidad Institucional se lo devuelva para que atienda las observaciones que se han realizado por parte del MEIC. El usuario Calidad Institucional, si así lo tiene a bien, también podría atender las observaciones y devolverlo nuevamente al MEIC.

**Aprobado (por lo tanto publicado):** Estado del trámite cuando el usuario Revisión MEIC, revisó el trámite y encontró que la ficha del trámite está completa, que el trámite cumple con lo establecido en el artículo 4 de la Ley No 8220, y por tanto publica el trámite en el CNT.

**Inhabilitado:** El usuario con rol Gestor CNT o Calidad Institucional, inhabilita el trámite hasta que se complete la ficha trámite o se haga alguna reforma a la norma relacionada con el trámite.

#### UN CLON

El “clon o borrador del trámite” se genera, al pasar de estado “Aprobado (por tanto publicado)” a “Edición”, o “Inhabilitado” (cuando su estado anterior fue “Aprobado por tanto publicado”) a “Edición”.

Este clon del trámite quedará en estado de “Edición”, dejando el trámite original con su estado sin modificar (“Aprobado (por tanto publicado)”, continuará siendo visto en línea.

La edición de un trámite en estado “Aprobado por tanto publicado” lo puede realizar solo el usuario “Gestor CNT”, dado que su rol se encuentra ligado al estado “Edición”. Al cambiar el estado del trámite, el sistema genera una notificación automática (ésta notificación llega a cada usuario dependiendo del rol que tenga y del estado al que cambie el trámite).

Es importante indicar, que tanto el usuario “Gestor CNT” como el usuario “Calidad Institucional”, continuaran trabajando y actualizando el clon del trámite original, hasta su publicación y aprobación por parte del MEIC.

En las búsquedas públicas aparecerá solo el trámite publicado (es decir, el trámite original en estado “Aprobado por tanto publicado”), el clon generado, al pasar por diferentes estados internos, no aparecerá en línea hasta que sea aprobado y publicado nuevamente por el MEIC, en este caso, el clon generado reemplaza al trámite original, quedando este actualizado.

En las búsquedas institucionales (cuando un usuario institucional se encuentre logueado), aparecerán ambos trámites, tanto el clon generado, como el trámite original.

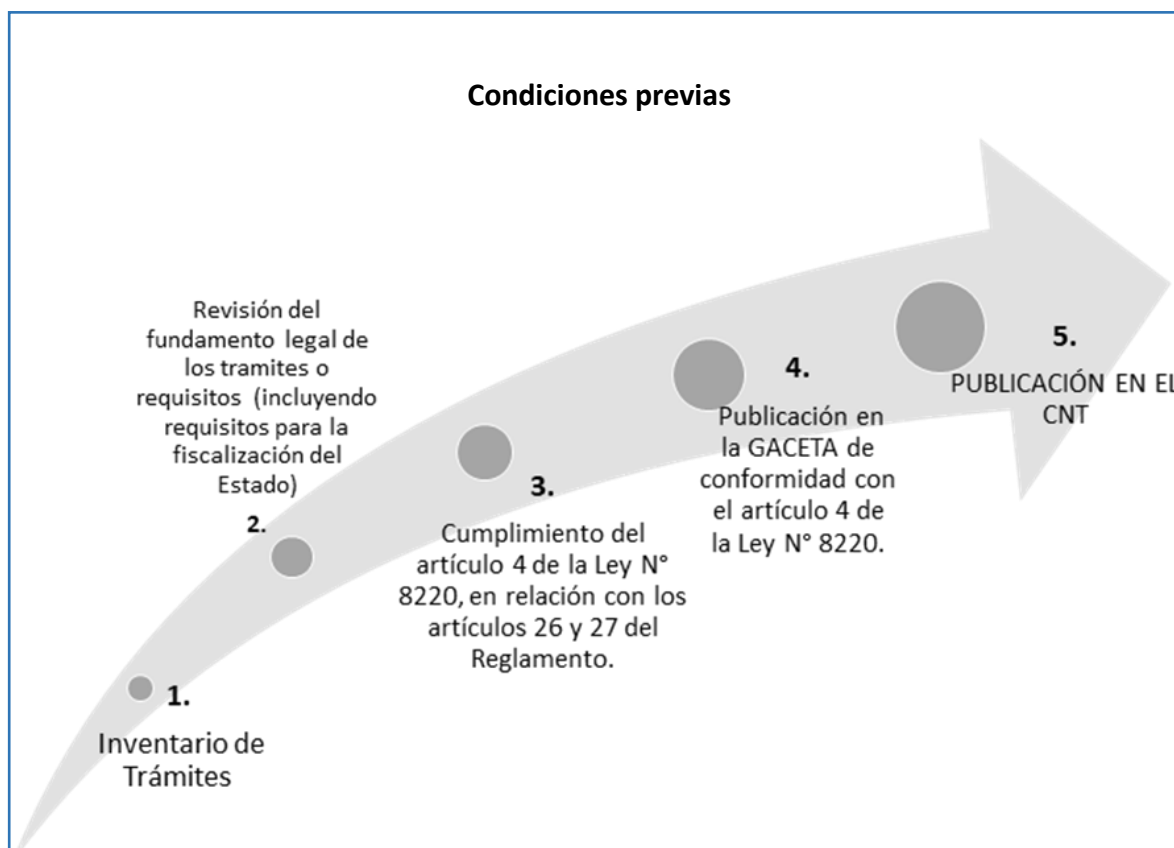
En la ficha del trámite, “clon” se mostrará con un indicador de que este es un clon y un link al trámite “original publicado/inhabilitado”. No podrá haber dos clones del mismo trámite a la vez.

Como se indicó cuando el clon pase por todo el proceso de aprobación y se publique, sus datos pasarán al trámite original y el clon no aparecerá más en las búsquedas internas, es decir, no aparecerá en el inventario de trámites institucionales.

## REVISIÓN CALIDAD INSTITUCIONAL

### Condiciones previas para ingresar tramites al CNT:

En el CNT solamente se va a registrar “tramites” no así servicios; ésta definición o identificación corresponde realizarla a cada institución, es decir, ante la duda de, si una actividad es un trámite o un servicio, se recomienda solicitar a la Asesoría Jurídica de la institución, realizar el análisis y definirlo junto con los técnicos de la actividad de así requerirse, lo anterior a la luz de la definición de “trámite” que contempla el reglamento a la Ley No 8220, DE-37045, artículo 2, inciso 27. Es importante que cada Dirección, Unidad, Departamento, etc., cuente con un inventario de sus actividades y tenga claridad de cuáles son trámites y cuáles servicios, antes de iniciar con el registro de trámites en el CNT y una vez identificados o definidos, se debe identificar, además, si cumple con lo establecido en el artículo 4 de la Ley No. 8220, de lo contrario no se podrá registrar la información en el CNT.



**NOTA:** Importante señalar que ni la Ley No. 8220, ni la Ley General de la Administración Pública, ni la Constitución Política, son normas que contienen fundamentos legales de los trámites de las instituciones, sino más bien, cada institución debe de contar con sus reglamentos actualizados, lo que les va a asegurar que la información que se registra en la ficha del trámite es precisa.

En el Catálogo Nacional de Trámites (CNT), el usuario “Gestor CNT” es quien con su correo y su clave, debe ingresar al sistema para crear un trámite en “Nuevo Trámite”.

#### **Revisión de un trámite:**

Para revisar un trámite creado en el CNT por el usuario Gestor CNT, se debe de contar en la institución con un usuario “Calidad institucional” y es importante hacer referencia a la figura de este usuario dado que, si bien es cierto tiene varias funciones dentro del sistema, como se ha indicado anteriormente, tiene una función particular y muy importante, la de “filtro” entre la institución y el MEIC.

Y ¿por qué una función de filtro?, porque las instituciones tienen a su cargo realizar distintas actividades, de ahí que son los que tienen la experiencia en el tema de lo que se debe hacer, como se debe hacer y porque se debe hacer de determinada forma; conocen sus regulaciones, aspectos técnicos, etc. Ahora bien, cuando se crea un trámite en el CNT, quien tiene mayor claridad de lo que está plasmando en la ficha del trámite, es la institución, siendo necesario crear este usuario para que en la institución “antes” de que el trámite sea enviado a revisión del MEIC, el trámite sea revisado en la institución y se determine si el trámite está listo para ser enviado al MEIC o si por el contrario requiere ajustes. Si requiere ajustes, los puede realizar el mismo usuario Calidad institucional o bien puede devolverlo al Gestor CNT con sus observaciones para que realice los ajustes y se lo vuelva a enviar para su revisión.

**NOTA:** Solo el usuario Calidad institucional es quien envía el trámite a revisión del MEIC y es quien lo recibe, aún y cuando el sistema envía una notificación también al usuario Gestor CNT, pero este no podrá editarlo hasta que sea el mismo usuario Calidad institucional quien se lo devuelva.

### ¿Qué debe revisar el usuario Calidad institucional? ¿Qué significa que el trámite esté bien?

El usuario Calidad institucional, lo que debe de revisar es que el trámite cumpla con lo establecido en el artículo 4 de la Ley No 8220, es decir, que la información registrada en la ficha del trámite se encuentre establecida en una ley, decreto ejecutivo o reglamento.

El usuario “Calidad institucional” debe cerciorarse de que la información registrada se encuentra correcta, deberá cotejarla contra el reglamento de la institución si la institución ha trabajado y actualizado sus reglamentos o contra las regulaciones que norman en la institución sus actividades y específicamente “trámites” que es lo que corresponde al CNT, pero sí debe verificar que la información registrada en la ficha del trámite se encuentre registrada conforme a la norma y que la referencia de los fundamentos legales son los correspondientes, si toda la información se encuentra correcta enviará el trámite a revisión del MEIC.

Para revisar un trámite en el Catálogo Nacional de Trámites (CNT), que ha sido enviado a “Revisión interna”, el usuario “Calidad institucional” debe ingresar al sistema con su correo y su clave y va a pulsar clic en “Búsqueda de trámites” que se encuentra al lado izquierdo en color naranja.



Se va a desplegar una imagen como la siguiente, en “Estado del flujo”, se debe de pulsar clic en “Todos”.

**NOTA:** Esta búsqueda es más simple, en el sentido de que, mostrará únicamente la lista de trámites que se encuentran en “Revisión interna”, es decir, listos para su revisión por parte del usuario Calidad institucional, sin embargo, el sistema cuenta con otros filtros que también permiten la búsqueda de un trámite, “Búsqueda libre, Condición del trámite o por institución”.

Al pulsar clic en “Todos”, se va a desplegar una ventana con todas las opciones de la condición del trámite y como usuario Calidad institucional, por ser funciones propias de su rol, podrá editar aquellos trámites que se encuentren en estado “Revisión interna” o “Devuelto por el MEIC”.

Para revisar un trámite enviado por el usuario Gestor CNT, se va a pulsar clic en “Revisión interna” y se va a pulsar clic en “Buscar”.



Se va a desplegar todos los trámites enviados a revisión interna y se va a pulsar clic sobre el trámite que se desea revisar.

Registro PYMES	(MEIC)	Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)	Ministerio	presencial	Revisión interna	1	gestorcnt1@capacitacion.com
----------------	--------	--	------------	------------	------------------	---	-----------------------------

Se desplegará otra ventana con la información de la ficha del trámite.

En cada pantalla en el lado derecho va a aparecer un signo de admiración (!), que, al pulsar clic, va a mostrar una ayuda como guía de la información que se debe ingresar en cada casilla.

Búsqueda de trámites

Calendario

Participación Ciudadana

Planes de mejora

Plan de Mejora Actual

Sistema Control Previo

Alertas

## Ficha del trámite

Calificar | Ver calificaciones | Suscribirse a Plan de Mejora | Exportar a Word | Exportar a PDF

### Información general del trámite

Tipo de institución	Ministerio		
Institución	Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)		
Nombre del trámite *	Registro PYMES	✓	 
Descripción *	Actividad comercial	✓	

Se puede observar como el trámite mantiene registrado su estado actual en la ficha del trámite, “Revisión interna” dado que es el estado del trámite que corresponde al usuario Calidad institucional.

**NOTA:** es importante revisar siempre el estado del trámite para verificar que el trámite se encuentra en el estado que corresponde al usuario que se tiene asignado. Si bien es cierto, se podría visualizar trámites en otros estados, no permite su edición.

Participación Ciudadana





Planes de mejora

Plan de Mejora Actual

Sistema Control Previo

Alertas

### Información general del trámite

Tipo de institución	Ministerio		
Institución	Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)		
Nombre del trámite *	Registro PYMES	✓	
Descripción *	Actividad comercial	✓	
Trámite oficial del CNT?	Si		Versión: 1
Estado	Revisión interna 		

Se debe de revisar toda la información que contiene cada apartado del acordeón en la ficha del trámite (Información general del trámite, Requisitos y Aspectos legales, Formularios y Flujogramas, Contactos, Observaciones, Información adicional).

En la parte inferior el acordeón se observa activadas todas las opciones que tiene el usuario Calidad institucional; en caso de revisión de un trámite enviado por el Gestor CNT, la opción correspondiente una vez revisado el trámite es “Devolver al Gestor”, si se tuviera observaciones.

The screenshot displays the MEIC system interface. On the left is a sidebar with navigation options: Calendario, Participación Ciudadana, Planes de mejora, Plan de Mejora Actual, Sistema Control Previo, and Alertas. The main content area features an accordion menu with the following sections: Información general del trámite, Requisitos y Aspectos legales, Formularios y Flujogramas, Contactos, Observaciones, Información adicional, and Movimientos. At the top of the main area, there are links for Calificar, Ver calificaciones, Suscribir a Plan de Mejora, Exportar a Word, and Exportar a PDF. At the bottom of the accordion, there are five buttons: Guardar, Inhabilitar, Devolver al Gestor, Enviar a Revisión MEIC, and Eliminar trámite. A red arrow points to the 'Devolver al Gestor' button.

Para iniciar la revisión del trámite, se debe ir desplegando cada apartado para ir cotejando la información registrada conforme a la norma y en caso de encontrar información imprecisa o incorrecta se debe de hacer la observación.

#### Aspectos a saber:

Es importante para una correcta revisión comprender lo siguiente:

El nombre del trámite debe de encontrarse registrado conforme a la norma.

La descripción del trámite debe ser breve, precisa y conforme a la actividad que se está describiendo para claridad del solicitante.

Se debe verificar en la “Forma del trámite” (presencial, en línea o presencial y en línea), que se haya registrado la correcta.

En el “Tipo de costo”, se presentarán tres opciones “fijo, variable, sin costo”. Si se registra el trámite sin costo, no se desplegará ningún apartado adicional. Si se registra un costo fijo, se desplegará dos apartados adicionales en los cuales se debe de indicar si el costo es en colones o dólares. Si se registra que el costo es variable, se desplegará el apartado “costo variable”, donde se deberá indicar a qué se debe esa condición. Si el usuario requiere más espacio para hacer la aclaración, lo podrá indicar “ver observaciones” y en el apartado “Observaciones”, edita la aclaración.

**NOTA:** *Costo Variable:* Todo aquel costo que aumenta o disminuye según aumente o disminuya la cantidad ofrecida. Ejemplo 1: Si el costo del registro depende de la cantidad de cabezas de ganado que se van a registrar. Ejemplo 2: Si el costo depende de tamaño, peso, o alguna otra característica particular se debe detallar los rangos, entonces, lo que la institución debe anotar es: “Respecto al costo: Embarcaciones menores a 5mts pagan 15.000, Embarcaciones Mayores a 5mts y menores a 25mts pagan 30.0000, Embarcaciones mayores a 25mts pagan 50.000”

*Costo fijo:* Todo aquel costo que no aumenta o disminuye según la cantidad ofrecida. Ejemplo: 15.000 colones por el registro.

De momento el fundamento legal del “Costo” se debe de registrar en el apartado “Observaciones”, ya se encuentra en proceso la mejora en el sistema para que el mismo se encuentre como opción dentro del fundamento legal del trámite, requisitos, plazo de resolución y vigencia.

El “Tipo de vigencia” contiene varias opciones; “no aplica, años, meses, días, indefinida o variada”. Si la opción que corresponde al trámite es en años, meses, días o variada, en la opción “Vigencia” se debe indicar el número de años, meses, días correspondientes o su variación.

En el Plazo de resolución, se debe completar en “Plazo”, la cantidad de días que corresponda y en “Tipo de plazo”, indicar si los días son hábiles, naturales o inmediato, que sería cuando el trámite se resuelve el mismo día.

En “Aplica el silencio positivo”, se debe indicar “sí o no” según sea el caso; es importante recordar lo que implica la figura del silencio positivo por lo que se debe de corroborar la opción, generalmente la norma lo indica.

El Gestor CNT deberá recordar que para que el trámite pueda ser enviado a “Revisión MEIC”, debe de marcar en la pregunta, “Trámite oficial del CNT”, que “SI” es un trámite oficial del CNT de lo contrario no se podrá enviar.

Cuando se marca “NO”, podría ser porque falta completar información al trámite y no se puede enviar aún a revisión MEIC, o bien, el trámite debe ser ligado a un Plan de Mejora Regulatoria y por tanto no va a formar parte del CNT por el momento, hasta que se cumpla con el Plan de Mejora Regulatoria.

Se debe de verificar la Dirección física y horarios, el MEIC solo revisa que esos espacios se encuentren completos. En el caso de los “Descriptoros” debe seleccionarse alguna opción afín al trámite que se está registrando, si dentro de las opciones ninguna se ajusta, se debe de solicitar al MEIC que se incluya.

El “Criterio de resolución” se refiere de conformidad a las recomendaciones de la OCDE, al detalle que contiene del recuadro de color amarillo como guía. Si la institución no se encuentra sujeta a ninguna condición como las indicadas, para aprobar la solicitud podrá indicar, “Cumplir con todos los requisitos solicitados”.

**Criterios de resolución**

Crear Eliminar Editar [Iconos] Ayuda

Indicar aquellos supuestos en los cuales la resolución del trámite debe ser positiva

Buscar:

Descripción

Ningún dato disponible en esta tabla

OCDE: “Los criterios de resolución de trámites son las condiciones por las cuales la autoridad aprobaría la solicitud del solicitante. Por ejemplo, si es un apoyo financiero a madres solteras, los criterios podrían ser: 1) entregar la solicitud completa y 2) tener recursos disponibles. Otro ejemplo. Placas para taxis: 1) llenar la solicitud, 2) pago de derechos y 3) placas disponibles.

En ambos ejemplos, son todos los requisitos que se necesitan para que le den el servicio o apoyo. Algunos son documentos pero es muy importante incluir otros aspectos que no ve el solicitante. Como son los marcados en negritas. En el primer ejemplo, puede entregar todo pero si no hay fondos pues no se puede entregar el beneficio, entonces los recursos disponibles son un criterio de resolución.”

Generalmente en el apartado “Requisitos y aspectos legales”, en el fundamento legal se debe de registrar cuatro fundamentos legales, el del trámite en general, requisitos, plazo de resolución y vigencia, si tuviera.

**NOTA:** El fundamento legal de trámite en general, se refiere a la competencia que otorga el ordenamiento jurídico a la institución para regular el trámite (generalmente se encuentra en la Ley de constitución de la institución).

### Sobre requisitos:

Los requisitos deben estar registrados tal y como lo señala la norma, ya que en algunas ocasiones se redacta, se cambia el requisito, se omite información indispensable o se solicita cosas distintas a lo que señala la norma; lo que implica la devolución del trámite con observaciones. El requisito siempre tiene que estar en una ley, decreto ejecutivo o reglamento, no se debe registrar un requisito señalando una norma que no está actualizada, y por lo tanto no contempla el requisito como tal o quizás del todo no lo contempla pretendiéndose sea interpretado, no proporcionándose seguridad jurídica al ciudadano.

Cada institución debe de contar con sus reglamentos actualizados para el registro de la información de sus “trámites” en el CNT y esto es por una razón muy sencilla; la ley es muy general, y esto conlleva a que en muchas ocasiones se deba de interpretar información relacionados con los trámites institucionales, como requisitos y demás, y esto se debe a la necesidad de contar con claridad, no solamente claridad para el ciudadano y permitir que su solicitud sea más expedita, sino también para la institución, porque permite tramitar las solicitudes conforme a lo que establece la

norma y no así, a interpretación o discrecionalidad de la institución, lo que a su vez permite a nivel institucional, resolver más rápido y por ende el registro de sus trámites en el CNT de forma más sencilla.

Cuando las instituciones tienen actualizadas sus regulaciones, es decir, sus reglamentos contienen sus trámites, con sus respectivos procedimientos, requisitos, plazos de resolución definidos, formularios, vigencia y costo, la institución cuenta con el instrumento que le va a permitir registrar la información requerida en la ficha del trámite en el CNT, es decir, un solo reglamento contiene toda la información del trámite.

La información requerida en la ficha del trámite, es estandarizada para todas las instituciones y responde a recomendaciones de la OCDE y a lo establecido en el artículo 4 de la Ley No. 8220.

**NOTA:** Los requisitos se deben de registrar uno a uno de forma ordenada, cuando los requisitos se encuentran en un mismo artículo ordenados por incisos, la forma de registrarlos en el CNT por una razón de orden y claridad del ciudadano es registrándose de igual manera con sus respectivos incisos.

Requisitos visibles al ciudadano, cuando se encuentra el trámite Aprobado (por lo tanto publicado). Como se observa en la imagen los requisitos están registrados de forma ordenada con su respectivo fundamento legal.

Requisitos y su fundamento legal

Buscar:

Requisito	Fundamento legal
Para el trámite del permiso el interesado deberá completar el formulario oficial (Anexo 1), que estará disponible en las oficinas del Ministerio de Agricultura y Ganadería. Si por alguna circunstancia no estuvieran disponibles dichos formularios, la solicitud podrá ser presentada en papel tamaño carta. Los datos consignados en la solicitud de permiso serán rendidos por el interesado bajo Fe de Juramento.	Reglamento N° 35368, "Reglamento para Quemados Agrícolas Controlados 35368-MAG-S-MINAET", artículo art. 6
El solicitante deberá presentar un plan de quemados (Anexo 2) que acompañe el formulario	Reglamento N° 35368, "Reglamento para Quemados Agrícolas Controlados 35368-MAG-S-MINAET", artículo art. 8

Cuando la institución no cuentan con sus reglamentos actualizados y para poder ingresar sus trámites al CNT, debe de citar una serie de regulaciones que en algunas ocasiones no se ajusta, porque la información del trámite no se encuentra contemplada de forma precisa en la regulación, por ejemplo, actualmente se solicita un formulario que anteriormente no se solicitaba y por lo tanto, el formulario no es un anexo de ninguna regulación de las citadas como fundamento legal o su contenido no se encuentra en ninguna regulación o se solicita un requisito que anteriormente no se solicitaba y se pretende que se interprete, lo que convierte la solicitud del trámite más compleja, así como el registro de la información del trámite en el CNT, generando inclusive imposible el registro de los trámites en el CNT.





En “Formularios y Flujogramas”, se debe verificar que se encuentre cargado el formulario que se requiera para la solicitud del trámite, de ser así, el formulario formaría parte de la lista de requisitos y por lo tanto debe estar incluido en ese apartado (Requisitos). Se debe de verificar que el formulario cargado en el sistema corresponda al formulario anexo en la regulación o que su contenido se encuentre en la norma.

Se debe verificar también, que se encuentre cargado el flujograma del trámite de conformidad a la Directriz 020-MP-MEIC.

**NOTA:** En el caso del flujograma, la institución puede diseñar sus propios flujogramas, o en su defecto consultar las guías para realizar un análisis del Levantamiento de Procesos como es el Rediseño de Procesos y la Elaboración de Diagramas de flujo de MIDEPLAN.

La información requerida en la “Unidad Especializada”, es en caso de que la institución cuente con esa dependencia, departamento o call center, que brinda información sobre el trámite.

Unidades especializadas

Crear Eliminar Editar     Buscar:

Nombre	Descripción	Email	Teléfono 1	Teléfono 2	Fax	Revisión
Departamento	Call Center	tramte@hotmail.com	8888-0000			

El apartado “Observaciones” siempre se debe de revisar, ya que este apartado tiene como funcionalidad que la institución pueda registrar información aclaratoria sobre trámite de forma breve, por ejemplo, en caso de que el Costo del trámite sea variable, se podría indicar que el Costo es variable porque depende de alguna actualización cada cierto periodo o algún otro detalle. Además, en caso de que el trámite tenga costo, como ya se indicó, en este apartado de momento se editaría su fundamento legal.

Es importante aclarar, que en este apartado no se debe de registrar requisitos adicionales a los registrados en el apartado “Requisitos” o algún “Costo” adicional, ya que cada espacio tiene como objetivo que se edite, paso a paso cada detalle del trámite de forma clara y ordenada.

Observaciones

Observaciones 

El apartado “Información Adicional”, en Nivel de digitalización, lo que se requiere es que se indique si el trámite se puede realizar en línea o no y si se requiere firma digital o no; si el trámite contiene alguna de estas condiciones se debe verificar que la referencia este correcta.

En “Medios electrónicos”, se indica si el trámite se puede realizar por algún medio electrónico, de ser así, se marca el medio, como se observa en la imagen, el sistema proporciona varias opciones.

The screenshot shows a web form titled "Información adicional". It contains two main sections:

- Nivel de digitalización:** A dropdown menu is open, showing options: "No disponible en línea" (selected), "No disponible en línea", "Parcialmente en línea", "Totalmente en línea (Requiere el uso de firma digital)", and "Totalmente en línea (No requiere uso de firma digital)".
- ¿Este trámite se i...:** A dropdown menu is open, showing options: "Totalmente en línea (Requiere el uso de firma digital)" and "Totalmente en línea (No requiere uso de firma digital)".
- ¿Trámite simplificado?:** A text input field containing the word "No".
- Medios electrónicos:** A section with four checkboxes: "Portal web", "SMS", "Aplicación móvil", and "Portal móvil".

La última sección “Movimientos”, mostrará a los usuarios la bitácora de las actuaciones y comentarios realizados al trámite, con fechas, hora, autor, los estados en que ha estado el trámite, desde su edición, hasta su posible publicación, lo que permite el seguimiento del proceso del trámite. Sección de gran importancia para que desde la institución se le brinde el seguimiento correspondiente a trámite. Ver imagen



Movimientos

Buscar:

Fecha / Hora	Autor	Acción	Comentarios	Estado del flujo	Nuevo	Publicado	Modificado
16/04/2020 04:10:59 PM	Gestor CNT Prueba	Guardar	Creación del trámite	Edición	SI	NO	NO

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

Anterior

1

Siguiente

Guardar

Enviar a revisión interna

Inhabilitar

Eliminar trámite

### ¿Cómo se realizan las observaciones al usuario Gestor CNT?

Revisado todo el trámite, el usuario Calidad institucional hará todas las observaciones al Gestor CNT mediante el apartado “Comentario del movimiento” que se encuentra en la parte de inferior de la ficha del trámite o por correo electrónico.

Requisitos y Aspectos legales

Formularios y Flujogramas

Contactos

Observaciones

Información adicional

Movimientos

Guardar

Inhabilitar

Devolver al Gestor

Enviar a Revisión MEIC

Eliminar trámite

Comentario del movimiento

En la imagen se puede observar como ejemplo, que no se ha llenado el apartado de la Dirección física y horarios, tampoco se marcó el descriptor, por lo que se debe de hacer la observación al “Gestor CNT” para que complete.

**Dirección física y horarios**

Crear Eliminar Editar [Iconos]

Oficina o sucursal	Teléfono	Horario	Dirección	Revisión
Ningún dato disponible en esta tabla				

Mostrando registros del 0 al 0 de un total de 0 registros

**Descriptores**

- ☐ Subsidios
- ☐ Aduanas
- ☐ Transporte

**Criterios de resolución**

Crear Eliminar Editar [Iconos] Buscar:

Si por el contrario el usuario Calidad institucional dispone hacer el mismo la corrección o completar la información, debe corregir o completar, pulsar clic en “Guardar”, una vez listo el trámite deberá enviar a revisión del MEIC, pulsando clic en “Enviar a revisión MEIC”.

Calendario Participación Ciudadana Planes de mejora Plan de Mejora Actual Sistema Control Previo Alertas

Calificar Ver calificaciones Suscribirse a Plan de Mejora Exportar a Word Exportar a PDF

**Información general del trámite**

**Requisitos y Aspectos legales**

**Formularios y Flujogramas**

**Contactos**

**Observaciones**

**Información adicional**

**Movimientos**

Guardar Inhabilitar Devolver al Gestor **Enviar a Revisión MEIC** Eliminar trámite

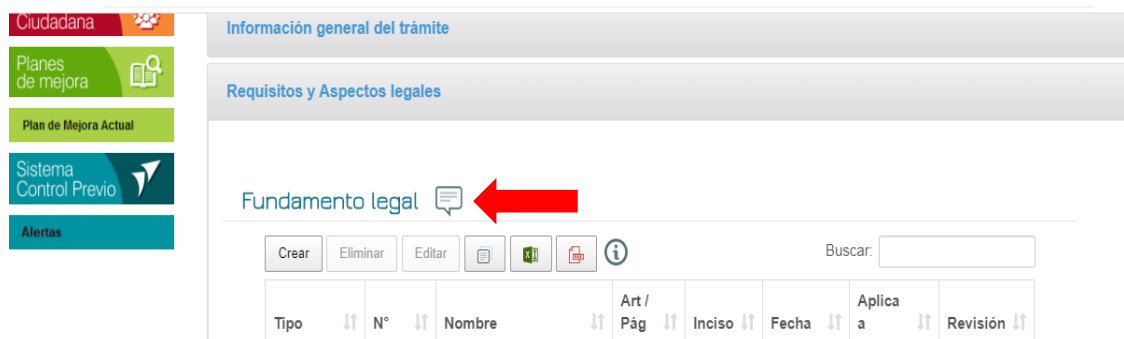
Una vez enviado en trámite a revisión del MEIC, cambiará su estado a “Revisión MEIC”, es decir entrará al flujo de trámites por revisar por parte del MEIC.

Cuando los trámites ingresan a revisión del MEIC, los mismos se van revisando de acuerdo al orden en que van ingresando, una vez revisado sucede dos cosas, que el trámite sea Aprobado (por lo tanto publicado), lo que significa que el trámite se encuentra visible a los ciudadanos o que al trámite requiere de observaciones y se devuelva a la institución para que se atienda las observaciones, en cuyo caso el estado del trámite pasará a “Devuelto por el MEIC”, como en todos los casos el sistema enviará una notificación tanto al Gestor CNT como a Calidad institucional, pero como ya se ha indicado, hasta que el usuario Calidad institucional no devuelva el trámite al Gestor CNT, este no podrá editarlo.

Cuando el trámite es devuelto por el MEIC con observaciones, como ya se ha indicado, las observaciones las puede editar Calidad institucional y enviar de nuevo el trámite al MEIC para su revisión o enviarlo directamente al Gestor CNT para que las edite y se lo devuelva para enviar nuevamente a revisión del MEIC.

### ¿Cómo buscar un trámite devuelto por el MEIC con observaciones?

El proceso es el mismo en todos los casos, el usuario “Calidad institucional” debe ingresar al sistema con su correo y su clave, debe buscar en el menú “Búsqueda de trámites”, busca “Estado del flujo”, pulsa clic en estado “Devuelto por MEIC”, se va a desplegar una ventana con todos los trámites devueltos por el MEIC, pulsa clic sobre el trámite que desea revisar para ver las observaciones y se va a desplegar la ficha del trámite donde podrá tener acceso a todas las observaciones que se encuentren en las burbujas color verde como las que muestra de la imagen. (Consultar el apartado Observaciones al trámite por parte del MEIC)



Al pulsar clic sobre cada burbuja se desplegará la observación como se muestra en la imagen.

Revisión de campo

Estado actual:  
con observaciones

Valor anterior:

Observación:  
Revisar los fundamentos

D. Marcar como corregido Cerrar

Consultadas las observaciones, si el trámite va a ser remitido a Gestor CNT para que las edite, en el mismo apartado “Comentario de movimiento” o por correo electrónico le indicará al gestor por ejemplo, “Favor atender las observaciones de MEIC y cualquier otra indicación que considere.

## FLUJOGRAMA CNT

