

**SECRETARÍA TÉCNICA DEL  
SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS**

**CARTA DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA**



Ministerio de  
**Comercio Exterior**  
Costa Rica

Trámite:

"Carta del Ministerio de Comercio Exterior para Inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería, para Empresas Clasificación A"

San José, Costa Rica

Abril, 2018

## Tabla de Contenido

1. Justificación.....	3
2. Información general.....	4
3. Finalidad del trámite.....	5
4. Compromiso del trámite.....	6
5. Vigencia del trámite.....	6
6. ¿Dónde se puede realizar el trámite?.....	7
7. Responsabilidad del ciudadano que presenta la gestión ante COMEX.....	7
8. Requisitos del trámite.....	8
8.1 Procedimiento a seguir.....	9
9. Costos del trámite.....	10
10. ¿Qué hacer si no cumplimos?.....	10
11. Compromiso de mejora.....	11
12. Información complementaria.....	11
13. Despedida.....	12
14. Firma.....	12

## CARTAS DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

### 1. Justificación.

La operación exitosa de las empresas requiere de un flujo de transferencias de personal a nivel internacional, de carácter temporal, que beneficia al país al contribuir en la transmisión de conocimientos y tecnologías de punta al personal costarricense, sin que por ello, se genere un desplazamiento del recurso humano local.

En realidad, la mayoría de los procesos de empleados extranjeros son relocalizaciones internas dentro de las corporaciones, sin embargo, hay ocasiones en que se puede recurrir a la atracción de talento externo, principalmente cuando las especialidades que se buscan, no son parte de la oferta académica del país, o bien, es para perfiles experimentados de 3 a 5 años en el área de interés y con manejo de inglés, no disponibles en Costa Rica.

En los últimos años, el país identificó esta necesidad y resultó fundamental contar con políticas y trámites migratorios que permitieran realizar este tipo de gestiones de manera expedita, por razones de conveniencia, oportunidad y competitividad para el Estado costarricense.

Esta necesidad, conllevó a la creación de la "*Ventanilla especial para la atención de los trámites migratorios de las empresas autorizadas en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería*", de conformidad con el Reglamento para el Registro de Empresas ante la Dirección General de Migración y Extranjería -DGME- y la Regularización Migratoria de su Personal, Decreto Ejecutivo N° 36576-G-COMEX del 09 de mayo de 2011, siendo la DGME la autoridad responsable de su Administración.

Esta Ventanilla ha sido un instrumento efectivo en la facilitación de trámites y la atención a inversionistas, ya que le permite a cierto tipo de empresas, solicitar el ingreso y permanencia de personas extranjeras como parte de su planilla o personal, así como, la obtención de los permisos de residencia correspondientes, bajo la categoría migratoria de Residentes Temporales, de conformidad con la subcategoría señalada en los incisos 3) y 5) del artículo 79 de la Ley General de Migración y Extranjería, para la inscripción en el Registro de Empresas y el Reglamento citado, el cual estableció una serie de clasificaciones de empresas (Empresas Autorizadas), que pueden solicitar a la DGME su inscripción en dicho Registro, cumpliendo con los requisitos establecidos para ello.

En este sentido y en lo que atañe específicamente a las competencias e involucramiento del Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), el Reglamento indicado estableció que para las empresas que se encuentren operando o estén prontas a iniciar operaciones, bajo regímenes especiales de promoción de exportaciones, administrados por COMEX y PROCOMER, a saber, el Régimen de Zonas Francas y el Régimen de Perfeccionamiento Activo (Clasificación A), deben aportar como parte de los requisitos, una Carta emitida por COMEX, en la que se haga constar que la actividad de la empresa en el país, la hace elegible para ser incorporada en el Registro de Empresas de la DGME.

## CARTAS DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

La emisión de la Carta COMEX, debe asegurar objetivos legítimos, relacionados con la seguridad nacional, la lucha contra el narcotráfico y la trata de personas, de manera armónica con los relativos a la atracción de inversión, facilitación del comercio y competitividad del país, a la vez, debe de brindar seguridad jurídica a los usuarios, de modo que se requiere una regulación que busque asegurar estos objetivos, promoviendo la transparencia, la legalidad en la elaboración y aplicación de las regulaciones y los procedimientos que rigen el accionar de la Administración Pública, previendo que éstos generen beneficios superiores a sus costos, tanto para el Estado como para los ciudadanos.

En ese marco, se procedió a la elaboración del Reglamento para la Emisión de dicha Carta, vía Decreto Ejecutivo Número 39903 – COMEX, dirigido a las Empresas Clasificación A, interesadas en inscribirse en el Registro de Empresas ante la DGME y la Regularización Migratoria de su Personal.

Por medio de esta regulación, se oficializaron los requisitos y el procedimiento para la emisión de la Carta de COMEX, los cuales se describen en el punto 8.

Adicionalmente, con el propósito de facilitar al usuario la realización del trámite, se implementó un mecanismo digital adicional, que permite a las Empresas Clasificación A, su presentación vía correo electrónico.

De esta forma, el COMEX, en su compromiso con la excelencia y mejoramiento continuo de su gestión, adopta la presente Carta de Compromiso con la Ciudadanía (CCC), con el propósito de implementar las mejoras en el trámite de ***“Carta del Ministerio de Comercio Exterior para Inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería, para Empresas Clasificación A”***.

### 2. Información General:

- a) **Nombre de la Institución:** Ministerio de Comercio Exterior – COMEX-.
- b) **Nombre del Trámite:** Carta del Ministerio de Comercio Exterior para Inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería, para Empresas Clasificación A.
- c) **Nombre del servidor público responsable de la prestación del trámite:** Nancy Vega Reyes, Asesora de la Dirección de Inversión y Cooperación.
- d) **Teléfono:** 2505-4092.
- e) **Correo electrónico:** [registroempresas@comex.go.cr](mailto:registroempresas@comex.go.cr)
- f) **Dirección Física:** Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José.

### 3. Finalidad del Trámite.

El trámite que realiza COMEX, se refiere a la emisión de la Carta para Inscribirse en el Registro de Empresas de la DGME, para Empresas Clasificación A, el cual se describe de la siguiente manera:

#### a) Objetivo del trámite.

Emitir la Carta por COMEX para las empresas que se encuentren operando o estén prontas a iniciar operaciones, bajo regímenes especiales de promoción de exportaciones, administrados por COMEX y PROCOMER, a saber el Régimen de Zonas Francas y el Régimen de Perfeccionamiento Activo (Clasificación A), de modo que éstas puedan completar con la Carta que emite COMEX, los requisitos establecidos por la DGME y presentar ante esta instancia, la solicitud de incorporación al Registro de Empresas, que al efecto administra dicha Dirección.

#### b) Beneficios del trámite para el ciudadano.

Este trámite, permite a las empresas Clasificación A, completar uno de los requisitos solicitados por la DGME, para su incorporación al Registro de Empresas, en el proceso de regularización de su personal extranjero, de nivel ejecutivo o técnico, para su operación en el país, por medio de la facilitación y agilización de trámites, que permitan generar un clima de negocios propicio para la inversión productiva.

Adicionalmente, mediante la implementación del "*Reglamento para la Emisión de Cartas del COMEX para Inscribirse en el Registro de Empresas de DGME*", las empresas solicitantes tienen total seguridad jurídica respecto a la información relevante del trámite: dónde y cómo realizarlo, los requisitos y plazos de resolución, así como, los medios de recepción de la documentación, información que anteriormente, no se encontraba oficializada por medio de ninguna normativa.

#### c) Descripción de los solicitantes.

Las empresas que pueden solicitar a COMEX la emisión de la Carta para presentarla a la DGME y solicitar su incorporación en el Registro de Empresas de dicha Dirección, son **las Empresas Clasificación A**, entendidas como aquellas empresas que se encuentren operando o estén prontas a iniciar operaciones bajo regímenes especiales de promoción de exportaciones, administrados por COMEX y PROCOMER, a saber, el Régimen de Zonas Francas y el Régimen de Perfeccionamiento Activo.

## CARTAS DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

### 4. Compromiso del trámite.

Atributo	Estándar	Indicador	Fórmula de cálculo
Amabilidad	Todo el personal de COMEX le atenderá en todo momento de manera amable y cortés.	Cantidad de usuarios que no recibieron un trato amable.	$\frac{\text{[Total de usuarios que indicaron no haber recibido un trato amable por mes]}}{\text{Total de usuarios atendidos por mes}} * 100$
Accesibilidad	La empresa solicitante, podrá solicitar su trámite en las oficinas de la Dirección de Inversión y Cooperación del COMEX, o al correo electrónico <a href="mailto:registroempresas@comex.go.cr">registroempresas@comex.go.cr</a>	Cantidad de usuarios que no tuvieron acceso a los mecanismos definidos para la prestación del trámite.	$\frac{\text{(Total de usuarios que tuvieron problemas de accesibilidad por mes)}}{\text{Total de usuarios atendidos por mes}} * 100$
Oportunidad	La emisión o denegación de la Carta se llevará a cabo en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados a partir de la presentación de la documentación completa y correcta.	Cantidad de trámites que excedieron el plazo de resolución de 15 días hábiles, a partir de la presentación de la documentación completa y correcta.	$\frac{\text{(Total de trámites realizados fuera del plazo de 15 días hábiles)}}{\text{Total de usuarios atendidos por mes}} * 100$
Transparencia	Todos los usuarios que soliciten este trámite, tendrán a disposición la información sobre la finalidad del mismo, los requisitos solicitados y el medio por el cual pueden consultar sobre el estado del trámite.	Cantidad de usuarios que no tuvieron acceso a la información, requisitos y medios de consulta del trámite.	$\frac{\text{(Total de usuarios que indicaron no haber tenido acceso a la información relacionada con transparencia por mes)}}{\text{Total de usuarios atendidos por mes}} * 100$

### 5. Vigencia del trámite.

La vigencia de la Carta emitida por COMEX a favor de las Empresas Clasificación A, para ser presentada en la DGME, es de dos años.

Este plazo se estableció de manera que exista una correlación entre la validez de la Carta emitida por COMEX y la acreditación en el Registro de Empresas concedida por la DGME, ya mencionado, que establecen la acreditación de las Empresas Clasificación A en dicho Registro, por dos años.

## 6. ¿Dónde se puede realizar el trámite?

El trámite se puede realizar de dos formas:

- a) **Presencial:** La documentación puede ser presentada de modo presencial en las oficinas de la Dirección de Inversión y Cooperación del COMEX ubicadas en Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José. El horario de recepción de documentos será de 8:00am a 5:00pm. Teléfono: 2505-4092.
- b) **Digital:** La documentación puede ser presentada de forma digital, remitiendo la misma al correo electrónico: [registroempresas@comex.go.cr](mailto:registroempresas@comex.go.cr)

## 7. Responsabilidad del Ciudadano que presenta la gestión ante COMEX.

Para la gestión del trámite, además de cumplir con los requisitos indicados en la sección 8 de esta Carta, el ciudadano (representante legal o apoderado con facultades suficientes) que presenta la solicitud ante COMEX en nombre de la Empresa, deberá:

- a) Contar con un documento de identidad vigente y en buen estado que deberá presentar al momento de gestionar su trámite.
- b) Cumplir con el plazo concedido para aportar documentación e información adicional, ya que su solicitud será archivada en caso de no cumplir o cumplir fuera del plazo, de conformidad con lo establecido en el artículo cuatro del Reglamento para la Emisión de Cartas del Ministerio de Comercio Exterior para Inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería, Decreto Ejecutivo Número 39903-COMEX.
- c) Dar seguimiento a las comunicaciones que reciba en el medio de notificaciones indicado; ya que toda comunicación relacionada con la gestión, así como la resolución misma, será enviada por ese medio.

## CARTAS DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

### 8. Requisitos del trámite.<sup>1</sup>

Requisitos	Fundamento Legal	
1	<p>Completar el formulario habilitado al efecto y que se encuentra disponible en el sitio web del Ministerio de Comercio Exterior <a href="http://www.comex.go.cr">www.comex.go.cr</a>, en el apartado de "Servicios". Dicho formulario debe llenarse en idioma español, en computadora o máquina de escribir, de manera continua y sin dejar espacios en blanco. El mismo quedará anulado si presenta borrones, tachaduras o cualquier otra irregularidad que haga dudar en su autenticidad.</p>	<p>Artículo 4 del Reglamento para la Emisión de Cartas del Ministerio de Comercio Exterior para Inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería, Decreto Ejecutivo Número 39903-COMEX.</p>
2	<p>Certificación de Personería Jurídica emitida por un Notario Público o por el Registro Nacional. En caso de certificaciones notariales y registrales no digitales, estas no deberán tener más de tres meses de emitidas. En caso de certificaciones registrales digitales, estas no deberán tener más de quince días de emitidas.</p>	<p>Artículo 4 del Reglamento para la Emisión de Cartas del Ministerio de Comercio Exterior para Inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería, Decreto Ejecutivo Número 39903-COMEX.</p>
3	<p>Poder especial en caso de que la solicitud la efectúe una persona distinta al representante legal, con indicación expresa de que el Poder lo faculta para presentar dicha solicitud.</p>	<p>Artículo 4 del Reglamento para la Emisión de Cartas del Ministerio de Comercio Exterior para Inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería, Decreto Ejecutivo Número 39903-COMEX.</p>
4	<p>Copia certificada por notario público del anverso y reverso del documento de identidad del representante legal o del apoderado que realiza la solicitud. En caso de que la copia del documento de identidad sea presentada de forma conjunta con el documento de identidad original, no será necesario aportar copia certificada del mismo, bastará la copia simple, que permita certificar en el acto de presentación.</p>	<p>Artículo 4 del Reglamento para la Emisión de Cartas del Ministerio de Comercio Exterior para Inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería, Decreto Ejecutivo Número 39903-COMEX.</p>

<sup>1</sup> Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República [http://www.pgr.go.cr/Scii/index\\_pgr.asp](http://www.pgr.go.cr/Scii/index_pgr.asp) o si es alguna otra disposición o manual, lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta <http://www.gaceta.go.cr>

## CARTAS DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

	Requisitos	Fundamento Legal
5	La solicitud deberá ser firmada por el representante legal o apoderado de la empresa gestionante y en caso que esta sea presentada en físico, la firma deberá ser debidamente autenticada por un abogado o un notario público. Esta autenticación no será necesaria en aquellos casos en que la solicitud física sea presentada personalmente por el representante legal o apoderado de la empresa gestionante, de forma conjunta con la presentación del documento de identidad original que permita certificar en el acto mismo de presentación.	Artículo 4 del Reglamento para la Emisión de Cartas del Ministerio de Comercio Exterior para Inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería, Decreto Ejecutivo Número 39903-COMEX.
6	Certificación de que la empresa se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones con PROCOMER, al amparo del Régimen de Zona Franca o de Perfeccionamiento Activo. Las empresas solicitantes no deberán aportar ningún documento, toda vez que COMEX se encargará de realizar la validación de este requisito directamente con PROCOMER.	Artículo 4 del Reglamento para la Emisión de Cartas del Ministerio de Comercio Exterior para Inscribirse en el Registro de Empresas de la Dirección General de Migración y Extranjería, decreto ejecutivo número 39903-COMEX.

### 8.1. Procedimiento a seguir:

**8.1.1.** Una vez presentada la documentación, según lo indicado en la sección 7) de este documento, dentro de los tres días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, la Dirección de Inversión y Cooperación del COMEX, deberá prevenir al interesado la presentación de cualquier documento faltante o la subsanación de cualquier requisito establecido, relativo a la solicitud de emisión de la Carta, otorgándole al efecto un plazo de diez días hábiles para cumplir con la prevención.

**8.1.2.** La Dirección de Inversión y Cooperación, dentro de los mismos tres días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, requerirá de PROCOMER una certificación de que la empresa se encuentra al día en el cumplimiento de sus obligaciones con esa entidad, al amparo del Régimen de Zona Franca o de Perfeccionamiento Activo.

**8.1.3.** La Gerencia de Regímenes Especiales de PROCOMER o la dependencia interna que le suceda en tales funciones, emitirá y remitirá dicha certificación a la Dirección, la cual será incorporada como parte del expediente, dentro del plazo de los mismos tres días hábiles contados a partir de la recepción de la solicitud.

## CARTAS DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

**8.1.4.** Posteriormente, dentro del plazo máximo de cuatro días hábiles contados a partir de la fecha en que esté completa la información, la Dirección deberá presentar al Ministro de COMEX, un informe en el que recomienda aceptar o denegar la solicitud de la empresa. Dicho informe, deberá contener una evaluación de los requisitos y documentos indicados en el Reglamento mencionado y una recomendación sobre la procedencia o no de la emisión de la Carta, con los fundamentos citados. La firma de dicho informe, en caso de requerirse, podrá ser delegada por el Director de Inversión y Cooperación a un funcionario de dicha dependencia.

**8.1.5.** El Ministro de COMEX, deberá resolver la solicitud, proceder a emitir el acto correspondiente y remitirlo a la Dirección, dentro de los cinco días hábiles posteriores a la recepción del informe de dicha Dirección.

**8.1.6.** Una vez recibida la resolución en la Dirección, ésta la comunicará a la empresa solicitante y a la DGME (en aplicación del principio de coordinación interinstitucional) dentro de los tres días hábiles posteriores a su emisión.

### 9. Costos del trámite.

El trámite de emisión de la Carta de COMEX para inscribirse en el Registro de Empresas de la DGME, es totalmente gratuito.

En caso de que una persona funcionaria del COMEX, condicione el servicio a la recepción de un pago o cualquier otro tipo de gratificación, la situación deberá ser reportada de inmediato al Comité Institucional de Servicios (CIS), por medio del correo [contraloria.servicios@comex.go.cr](mailto:contraloria.servicios@comex.go.cr) o por el teléfono 2505-4026.

### 10. ¿Qué hacer si no cumplimos?

Si la persona usuaria considera que la institución incumple con los compromisos adquiridos en esta Carta de Compromiso con la Ciudadanía, podrá acudir al Comité Institucional de Servicios (CIS) para exponer su inconformidad, consulta o sugerencia, la cual puede plantear por los siguientes medios:

- a) Comunicándose vía telefónica al número 2505-4026.
- b) Enviando un correo electrónico a la dirección [contraloria.servicios@comex.go.cr](mailto:contraloria.servicios@comex.go.cr)
- c) Acudiendo en forma personal, al Comité Institucional de Servicios, ubicado en las oficinas del Ministerio.

## CARTAS DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

### 11. Compromiso de mejora.

Para mejorar el trámite brindado a las Empresas, COMEX se compromete a resolver las solicitudes de esta Carta, dentro del plazo de 15 días hábiles contado a partir de la presentación de la documentación completa y correcta, remitir la resolución al interesado y a la DGME (en ejercicio del principio de coordinación interinstitucional), vía electrónica dentro del plazo establecido en esta Carta de Compromiso con la Ciudadanía, así como, atender las consultas del usuario de forma pronta y oportuna, ya sea por vía electrónica al correo señalado anteriormente, la vía telefónica o presencial.

Además, considerando que el trámite ya incorporó la mejora, este Ministerio se compromete a mantener y ratificar en el tiempo los estándares ya alcanzados.

### 12. Información Complementaria.

- a) Esta Carta de Compromiso con la Ciudadanía entra en vigencia a partir de su firma, hora y fecha indicadas abajo; momento en el cual COMEX adquiere el compromiso con la ciudadanía.
- b) Se realizará una revisión en el plazo de un año a partir de la suscripción de esta Carta de Compromiso con la Ciudadanía, para dar seguimiento al cumplimiento del compromiso aquí asumido, así como a la continuidad en la mejora del trámite.
- c) Puede obtenerse esta Carta de Compromiso con la Ciudadanía en los siguientes medios:
  - (i) Sitio web del Ministerio de Comercio Exterior, visitando el siguiente enlace: <http://www.comex.go.cr>
  - (ii) Mediante correo electrónico remitido a la dirección [registroempresas@comex.go.cr](mailto:registroempresas@comex.go.cr)
  - (iii) En las oficinas de la Dirección de Inversión del Ministerio de Comercio Exterior.

## CARTAS DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

### 13. Despedida.

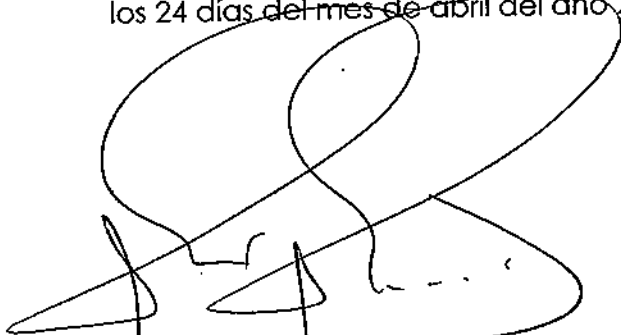
Para el Ministerio de Comercio Exterior, la promoción de Costa Rica como destino para la inversión extranjera, es un objetivo estratégico de carácter prioritario para el país, en virtud de su valor como herramienta para generar empleos directos e indirectos, aportar capital y beneficios asociados al incremento de la eficiencia, del conocimiento y contribuir de esta manera, al impulso del desarrollo socioeconómico a nivel nacional.

De ahí la importancia, de que los procesos de simplificación de trámites y mejora regulatoria, fortalezcan nuestro clima de inversión y competitividad-país, al establecer trámites rápidos, ágiles y transparentes que facilitan la atracción y retención de inversión extranjera directa de calidad.

Es así como COMEX reafirma su compromiso con la mejora continua a través de los trámites que desde esta institución se brindan y le invita a las empresas y usuarios, a sumarse a este esfuerzo de mejora en beneficio del desarrollo nacional.

### 14. Firma.

En virtud de lo anterior, Alexander Mora Delgado, Ministro del Ministerio de Comercio Exterior, jerarca responsable de la institución que presta el trámite en el cual se suscribe esta Carta de Compromiso con la Ciudadanía y Olga Marta Sánchez Oviedo, Ministra de Planificación Nacional y Política Económica, como garante del cumplimiento del compromiso establecido en este documento, firmamos la presente Carta de Compromiso con la Ciudadanía en la Provincia de San José, a los 24 días del mes de abril del año 2018.



Alexander Mora Delgado  
Ministro  
Ministerio de Comercio Exterior



Olga Marta Sánchez Oviedo  
Ministra  
Ministerio de Planificación Nacional  
y Política Económica