



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

ASAAI-33-2015  
15-04-2015

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Programa de Estudios Especiales contemplado en el Plan Anual Operativo para el 2014 del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

En la evaluación realizada se determinó, la acumulación de Acciones de Personal, Movimientos, Reportes de Tiempo Extra, Boletas de Vacaciones, Evaluaciones del Desempeño, y otra información de los trabajadores de la institución, los cuales ascienden aproximadamente a 4,000,000 de documentos sin ser archivados.

Además se evidencia que aproximadamente 60,000,000 (sesenta millones) de documentos que fueron digitalizados para el Proyecto de Digitalización del Expediente de Personal, no pueden ser consultados por los funcionarios del Archivo de Recursos Humanos, debido a que como consecuencia del cierre del Proyecto en el año 2009, las licencias del sistema vencieron por lo que las aplicaciones para visualizar los documentos presentan limitaciones.

Debido a lo anterior se recomendó que en el plazo de 1 mes posterior al recibo del presente informe, se efectúe los estudios técnicos correspondientes para analizar lo expuesto en cuanto al estado actual del archivo institucional de expedientes de personal de la Subárea de Remuneración Salarial, y se adopte las decisiones que se estimen pertinentes, en procura de disponer de información oportuna.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

ASAAI-33-2015  
15-04-2015

**ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA  
EVALUACION SOBRE LA GESTIÓN DE LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL,  
PARA LA CUSTODIA, ADMINISTRACIÓN Y CONSERVACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE SE GENERAN DE  
LA RELACIÓN OBRERO PATRONAL DE LA INSTITUCIÓN CON SUS FUNCIONARIOS.**

**ORIGEN**

El presente estudio tiene su origen en el Plan Anual Operativo del 2014, del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura.

**OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la gestión de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, para la custodia, administración y conservación de los documentos que se generan de la relación obrero patronal de la Institución con sus funcionarios.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Evaluar los controles establecidos por la Dirección de Administración y Gestión de Personal, para la custodia, administración y conservación de los documentos que se generan de la relación obrero patronal de la Institución con sus funcionarios.

Determinar la oportunidad en el archivo de documentos generados a raíz de la relación contractual de la Caja con sus funcionarios.

**ALCANCE**

El estudio comprende la revisión de los controles establecidos por la Dirección de Administración y Gestión de Personal, específicamente de la Subárea de Administración Salarial durante el 2013 y hasta el 1 de diciembre 2014 para la custodia, administración y conservación de los documentos que se generan de la relación obrero patronal de la Institución con sus funcionarios.

La presente evaluación se realizó conforme a las disposiciones señaladas en el Manual de Normas Generales de la Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

## METODOLOGÍA

Con el propósito de alcanzar los objetivos propuestos, se realizaron los siguientes procedimientos metodológicos:

- Solicitud de información y entrevistas a los siguientes funcionarios:  
  
Licda. Daisy Jiménez Corrales, Jefe Subárea Remuneración Salarial  
  
Lic. Minor Hernandez Espinoza, Encargado el Archivo de Recursos Humanos
- Inspección ocular del espacio destinado para la custodia y conservación de los documentos.
- Análisis de la información proporcionada por la Subárea de Remuneración Salarial en relación a la custodia y conservación de los documentos.

## MARCO NORMATIVO

La evaluación se realiza de conformidad con lo establecido en las siguientes normas:

- Ley General de Control Interno 8292.
- Ley General de la Administración Pública 6227.
- Manual sobre normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público.
- Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivo 7202.
- Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

## ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

**“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa**

*El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios (...).”*

**ANTECEDENTES**

La Dirección de Administración y Gestión de Personal, específicamente la Subárea de Remuneración Salarial, dispone de un archivo institucional ubicado en el piso 6 ° del Edificio Jenaro Valverde Marín en el que se almacenan los expedientes de personal de los funcionarios de la institución, ya sea en su estado pasivo o activo; a este archivo llegan documentos provenientes de los centros de la institución, originados de la relación obrero patronal.

Los documentos recibidos son la oferta de servicios con una fotografía; certificación de estudios; recomendaciones; fotocopia de la cédula de identidad o cédula de residencia; declaración jurada previo empleo; licencias específicas; examen físico previo empleo; informes de adaptación; evaluaciones del desempeño; contrato de trabajo; contrato de dedicación exclusiva; título incorporación colegio profesional; solicitud y resoluciones sobre el pago de carrera profesional; estudios de reingreso a la institución; estudios de antigüedad; acuerdos de junta directiva por becas, permisos, auxilios especiales reembolsables u otros que se refieran específicamente al trabajador; autorizaciones de deducciones de cuotas de organizaciones de trabajadores o exclusión sobre esa deducción de cuotas; resultado de estudios de reasignación, reclasificación o cambio de perfil en el puesto; notas de felicitaciones; documentos aplicación sanciones disciplinarias que incluyan los documentos de las fases de investigación (incluye declaraciones) y de ejecución (resolución y sanciones); órdenes judiciales de retenciones al salario: embargos o pensiones alimenticias; permisos de trabajo de personal extranjero; comunicación al trabajador; acciones de personal; movimientos de personal; disfrute y/o pago de vacaciones; reportes de tiempo extra, siempre que el reporte sea individual; carta de renuncia; comunicación de derecho de pensión; comunicación al derecho de prestaciones; constancia o boleta de incapacidades.

Esto implica según el Control Mensual de Ingreso de Documentos al Archivo, un promedio mensual en el 2013 de 18,232 documentos y en todo el año de 474,027; en el periodo 2014 la media por mes fue de 23,323 para un total al 12 de diciembre 2014, de 606,400 documentos que ingresaron a ese archivo.

La Subárea de Remuneración Salarial dispone de cuatro funcionarios para la administración de los documentos en este archivo, realizan las siguientes actividades: emisión de certificaciones, soporte en otras funciones propias de la Subárea (apoyo en trámite de inclusión de planillas, asistencia secretarial,





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

apoyo a procesos especiales como aguinaldo y salario escolar en los cuales se invierte en promedio 5 semanas de trabajo), atención de ventanilla de entrada de documentos, atención a usuarios y archivo de documentos.

La Dirección de Recursos Humanos, actual Dirección de Administración y Gestión de Personal venía elaborando desde el 2002, un proyecto para la digitalización del expediente de personal del funcionario institucional; fue puesto en producción en el año 2005, con la implementación del sistema en el Hospital Tony Facio, Hospital Escalante Pradilla, Hospital de San Carlos y el Hospital de Guápiles y en Oficinas Centrales, eso significaba la digitalización de todos los expedientes de personal que se encontraban en el archivo de recursos humanos de la Subárea de Remuneración Salarial.

De conformidad con el oficio DAGP-0781-2010 del 12 de mayo 2010; a febrero 2009, se encontraban cargadas en la aplicación E-Power, 3, 287,209, imágenes digitalizadas correspondientes a 29 hospitales y 2,300,000 imágenes de aproximadamente 21.000 expedientes de personal.

En ese mismo documento se indica que en razón de que se determinó por esa Dirección de Administración de Personal que el proyecto de digitalización de imágenes, no alcanzó los objetivos planteados en el año 2002 de disponer con expedientes de personal digitalizados a nivel nacional, se suspendía todo gasto adicional asociado al Proyecto de Digitalización de Imágenes del Expediente de Personal.

## HALLAZGOS

### 1. SOBRE LA ADMINISTRACIÓN DE LOS DOCUMENTOS QUE SE GENERAN DE LA RELACIÓN OBRERO PATRONAL DE LA INSTITUCIÓN CON SUS FUNCIONARIOS.

Se determinaron debilidades de control interno en la custodia, administración y conservación de los documentos que se generan de la relación obrero patronal de la Institución con sus funcionarios.

Se evidencia la existencia de aproximadamente 2,940,000 (dos millones novecientos cuarenta mil) documentos provenientes de hospitales, clínicas, oficinas centrales, Direcciones Regionales y Sucursales, que no están siendo archivados en sus respectivos expedientes de personal ni digitalizados.

Se observó que los documentos que ingresan a ese archivo son ordenados por número de cédula, conforme van ingresando y son acumulados en los pasillos, mesas y anaqueles.

En entrevista realizada por esta Auditoría al Lic. Minor Hernandez Espinoza, encargado del Archivo Institucional de Expedientes de Personal, mencionó lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*“Como no se retomó el proyecto de digitalización de imágenes, ocasiono que la documentación se fuera acumulando en un periodo que va desde el 2009 hasta la fecha, podemos andar hablando de aproximadamente un total de 4, 000,000 documentos*

*Estos documentos son ordenados por número de cédula para ser almacenados en un espacio dentro del archivo de Oficinas Centrales (pasillos, mezas, anaqueles etcétera), eso se realizó para facilitar la localización de algún documento.”*

En entrevista escrita realizada a la Licda. Daisy Jiménez Corrales, Jefe de la Subárea de Remuneración Salarial sobre los controles utilizados para la custodia y administración de los documentos que ingresan al Archivo Expediente de Personal Institucional, indicó lo siguiente:

*“.....la idea es que los documentos deberían estar en una carpeta con orden cronológico pero ya perdimos la capacidad instalada por lo que lo que únicamente se hace es agruparlos por número de cédula y acumularlos en los espacios que tengamos disponibles.*

*Que hacíamos antes, clasificábamos la información por cédula y la archivábamos por expediente, también se hacía una depuración apegado a la norma, así como la depuración de pasivos, sin embargo, ese proceso lo perdimos por no haberse continuado con la digitalización.”*

Respecto a las medidas que se adoptaron a partir de que se detuvo el Proyecto de Digitalización de Expediente de Personal, para el archivo u ordenamiento de documentos que ingresaban al archivo mencionó lo siguiente:

*“...En el informe que en el 2009 la Subárea y Área de Diseño de Administración de Puestos y Salarios emitió a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, se realizaron varias recomendaciones entre ellas, mantener el sistema aunque fuera a nivel centralizado, pero eso requería de la licencias para el E-Capture.*

*Fortalecer la unidad de Archivo mínimo con 2 funcionarios que estuvieran a tiempo completo con el proceso de digitalización.*

*Como no fueron atendidas nuestras recomendaciones, no se ha logrado tomar medidas que puedan minimizar ese impacto de documentos, por lo que se dispuso para facilitar la búsqueda de documentos, mínimo ordenando por número de cédula y almacenándolos en los espacios que tengamos disponibles en la Subárea.”*



**CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**  
**AUDITORIA INTERNA**  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Según observó la Auditoría, los documentos son acumulados en diferentes partes del archivo y muebles fuera de este donde también se almacena con llave una cantidad similar a la que aparece en las siguientes fotografías:

Fotografía 1



Fotografía 2



Fotografía 3



Fotografía 4





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Fotografía 5



Fotografía 6



Existe un pendiente por archivar de más de 2 millones de documentos ubicados en los pasillos, sobre la estantería, mesas y en el piso.

Sobre este particular, la Subárea de Archivo y Correspondencia emitió informe ACI-INF-008-13, en el que comunica a la Dirección de Administración de Personal los resultados de una visita realizada por esa Subárea al Archivo Expediente de Personal Institucional de la Subárea de Remuneración Salarial, señalando entre otras cosas lo siguiente:

- a) *“Aproximadamente 2, 000,000 de documentos (200 metros lineales) se encuentran pendientes de archivar, esto en virtud de que con la implementación del sistema de digitalización y las actividades en la preparación de los expediente para el escaneo, generó atraso de la ordenación y archivo de los documentos desde el año 2003.*
- b) *El recurso humano no posee conocimientos en Gestión Documental y la aplicación de la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su reglamento.*
- c) *El recurso humano no realiza las actividades para la gestión de archivo, ya que dedica su tiempo a otras gestiones propias de la unidad.*
- d) *Con la cantidad de recurso humano actual, la Subárea Remuneración Salarial no tiene la capacidad para gestionar adecuadamente los documentos que ingresan a esa unidad, de*





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*manera que se puedan ordenar y archivar los documentos que ingresan bisemanalmente en forma oportuna.*

- e) No se han realizado gestiones formales para la eliminación de documentos.*
- f) Cuando los expedientes pasan a ser pasivos, se procesan para ser microfilmados.*
- g) No existe el soporte físico de los expedientes de personal pasivos anteriores al año 2000.*
- h) Se eliminan documentos del expediente de personal sin seguir el procedimiento indicado en la Ley N° 7202, (en mesa de entrada, depuraciones previas a la microfilmación y luego de microfilmados).*
- i) **Existe un pendiente por archivar de más de 2 millones de documentos ubicados en los pasillos, sobre la estantería, mesas y en el piso.** El resaltado no corresponde al original.*
- j) A nivel institucional se encuentra normado los diferentes tipos documentales que debe contener el expediente de personal, sin embargo, el expedientes se encuentra dividido entre las unidades y el Archivo Institucional, provocando incertidumbre sobre los tipos documentales que se deben conformar cada expediente.*
- k) El soporte en el cual deben conservarse los expedientes no ha sido definido, lo que ha generado una variedad de soportes que dificultad el archivo y búsqueda de información.*
- l) No existe un filtro en la mesa de entrada que seleccione la documentación que debe ser ingresada a este archivo, se realiza posterior al ingreso de la documentación, lo que provoca que ingresen documentos innecesarios.*
- m) Institucionalmente, existe duplicidad de expedientes, y algunos casos hasta tres expedientes de un mismo, funcionario los cuales se pueden encontrar en las unidades locales de recursos humanos, jefaturas inmediatas y el archivo central.”*

No obstante, la existencia de este informe que revela información relevante respecto al estado del Archivo Expediente de Personal Institucional, no se observa gestiones para la atención de la problemática suscitada.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

El Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Archivo 7202, dispone en el capítulo de CONSERVAR, lo siguiente:

*Artículo 69.— Los Archivos de Gestión deberán contar con los materiales, equipo y mobiliario que permitan una buena conservación de los documentos.*

*Artículo 70.— La preservación es el conjunto de medidas necesarias para mantener la integridad de los documentos y su contenido informativo.*

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo IV, Normas sobre Actividades de Control, punto 4.1, indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad”.*

Las Normas de Control interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, 2-2009-CO-DFOE-Gaceta 20-06-2009, señalan: en resolución

*“5.4 Gestión documental*

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.*

En el Manual Organizacional de la Dirección de Administración y Gestión de Personal se establece como actividades sustantivas de la Subárea de Remuneración Salarial, lo siguiente:

*“Custodiar los documentos de los funcionarios (concernientes a la vida y relación laboral) de la Institución, de conformidad con la regulación vigente, relacionada con la conservación y organización de los documentos, con la finalidad de disponer de la información de los funcionarios durante su vida laboral.*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*Elaborar los informes relacionados con “Nuevos ingresos y egresos de funcionarios” y de “Calidad en el Trámite de Documentos de Personal”, a partir de lineamientos establecidos, para retroalimentar la gestión y mejorar el trámite de documentos y el pago del salario a los trabajadores.*

*Emitir las constancias y los estudios especiales relacionados con el tiempo y las condiciones laborales, requeridos por funcionarios activos, ex funcionarios e instancias autorizadas, con base en los datos que contiene el expediente personal y la normativa vigente, a efecto de que los interesados dispongan de la información solicitada.”*

Lo observado constituye una deficiencia del sistema de control interno que debe imperar en la administración y custodia de la documentación producto de la relación obrero patronal, lo cual puede ocasionar que no se pueda disponer en forma oportuna de datos sobre los trabajadores, mediante la consulta de estos documentos que no están siendo archivados en sus respectivos expedientes.

Además, en la forma en que los documentos están apilados encima de los anaqueles como se mostró en las imágenes, existe el riesgo de que puedan caer sobre los funcionarios que laboran en ese archivo, ocasionando un accidente de laboral.

Lo descrito se debe a que la Dirección de Administración y Gestión de Personal, ante el cierre del Proyecto de Digitalización del Expediente de Personal, no implementó una solución alternativa para el almacenamiento y custodia de los documentos de los trabajadores de la caja, sea esta de forma digital o manual.

## **2. SOBRE LA DOCUMENTACIÓN DIGITALIZADA**

Se determinó la existencia de aproximadamente un millón de documentos digitalizados; sin embargo, estos no fueron indexados por lo que no se incluyeron en el Sistema E-POWER, para posteriormente ser visualizados y consultados, lo cual significa un millón de imágenes de documentos de funcionarios, que no se sabe a quién corresponde y no permite disponer de esa información.

Además, 5,051,550 (cinco millones cincuenta y un mil quinientos cincuenta), documentos que fueron digitalizados y se encuentran en la aplicación E-POWER, no pueden ser consultados debido a que la Dirección de Administración y Gestión de Personal detuvo el Proyecto de Digitalización de Imágenes del Expediente de Personal, por lo que al vencer la licencia, los funcionarios del archivo tienen problemas para visualizar las imágenes.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

En entrevista escrita el Lic. Minor Hernandez Espinoza, encargado del Archivo Institucional de Recursos Humanos, indicó a esta Auditoría lo siguiente:

*“Actualmente la documentos que se digitalizaron se encuentran en la herramienta E-POWER, que era la aplicación que tenía el sistema para la visualización de los expedientes, sin embargo, tenemos problemas para revisar las imágenes, debido a que las licencias del sistema se vencieron, (al posicionarse sobre la imagen se cierra el programa).*

*El Área de Soporte Técnico de la Gerencia Administrativa, comunicaron a la Licda. Daisy Jiménez que no le iban a realizar más soporte al sistema de consulta de imágenes, debido a que este se encontraba obsoleto.*

*Existen documentos que se digitalizaron pero que no se indexaron, (asignar nombre, número de cédula, tipo de documento etc.), por lo que no se incluyeron en el sistema, los cuales suman aproximadamente el millón de imágenes de documentos que no están en el sistema, debido a que como indique anteriormente las licencias se encuentran vencidas. Por lo que con lo que contamos es con un grupo de imágenes que están pendientes de procesar y no se pueden consultar.”*

En entrevista escrita realizada a la Licda. Daisy Jimenez Corrales, Jefe de la Subárea de Remuneración Salarial, sobre la suspensión del Proyecto de Digitalización de Imágenes, indicó lo siguiente:

*“El sistema de digitalización se inició en el 2002 y 2003 se ajustó a una solución que se le compro a la empresa GSI Grupo de Soluciones Informáticas S.A., que se llama E-Power, al proyecto se le definió una estructura por carpetas y se inició con la digitalización masiva de expedientes de funcionarios de hospitales que se encontraban en el nivel de oficinas centrales, para esto se contrató los servicios de digitalización de una empresa que se llama ACSA, Arrendadora Comercial Sociedad Anónima, esto se realizó hasta el 2010, cuando la Dirección de Administración y Gestión de Personal, aunque no está por escrito, se nos dijo que ya no se realizaría más compra de ese tipo de servicios.*

*Y lógicamente al no comprar esos recursos con la capacidad instalada con la que dispone esta Subárea no podría atender ese proceso.*

*Posteriormente la empresa ofrece actualizaciones de licencias y tampoco se realizan este tipo de compras.”*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Respecto a las posibles soluciones para solventar la situación del Archivo de Personal Institucional indicó lo siguiente:

*“Con el regreso de Don Guillermo en junio 2014 a la Dirección, él ha venido analizando aspectos de los diferentes procesos de la Dirección para determinar en la situación que cada uno esta y uno de esos es el expediente electrónico, tuvimos una reunión Don Guillermo el 6 de octubre del 2014; se le expuso toda la problemática que hemos tenido y pidió que reenviáramos tanto el informe que hicimos en el 2009, más la situación en la que se encontraba actualmente el archivo. Con base en ese informe que nosotros hagamos, el indicó que iba a conformar un equipo de trabajo para buscar una posible solución, más que todo desde el punto de vista informático.”*

En relación a la situación evidenciada, la Subárea de Archivo y Correspondencia emitió informe ACI-INF-008-13, en el que comunica a la Dirección de Administración de Personal lo siguiente:

*“Se identifica que los expedientes se encuentran en diferentes soportes tales como digital, microfilm y papel.*

- *Los expedientes pasivos hasta el año 2000 se encuentran únicamente microfilmados.*
- *Existen 26.837 expedientes activos digitalizados, cuyo soporte en papel se encuentra localizado en los depósitos de Desamparados (La Raya), en 1,155 lotes con 24 expedientes cada uno.*
- *Existen 177.500 documentos digitalizados que no se han cargado al sistema, por lo que no se encuentran disponibles para consulta.*
- *Se estima que existen un promedio de 50.000 expedientes activos sólo en soporte físico, es decir, que no se han microfilmado ni digitalizado.”*

A pesar de la información proporcionada por la Subárea de Archivo y Correspondencia no se evidencia gestiones tendentes a la solución de las deficiencias en la custodia de documentos en el Archivo de Personal.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, capítulo IV, Normas sobre Actividades de Control, punto 4.1, indica:

*“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar*

AI-ATIC-F001 (Versión 1.0) - Página 13 de 19

San José, Costa Rica. Ave. 2da, calles 5 y 7. Teléfono 2539-0821, Fax 2539-0888



*“Garantiza la autoría e integridad de los documentos digitales y la equivalencia jurídica de la firma manuscrita”*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad”.*

Las Normas de Control interno para el Sector Público emitidas por la Contraloría General de la República, 2-2009-CO-DFOE-Gaceta 20-06-2009, señalan: en resolución

#### ***“5.4 Gestión documental***

*El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información propicien una debida gestión documental institucional, mediante la que se ejerza control, se almacene y se recupere la información en la organización, de manera oportuna y eficiente, y de conformidad con las necesidades institucionales”.*

En la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales, en el Artículo 7 “Derechos que le asisten a la persona”, apartado 1. “Acceso a la Información”, se establece lo siguiente:

#### ***“ARTÍCULO 7.- Derechos que le asisten a la persona***

*Se garantiza el derecho de toda persona al acceso de sus datos personales, rectificación o supresión de estos y a consentir la cesión de sus datos.*

*La persona responsable de la base de datos debe cumplir lo solicitado por la persona, de manera gratuita, y resolver en el sentido que corresponda en el plazo de cinco días hábiles, contado a partir de la recepción de la solicitud.*

#### ***1.- Acceso a la información***

*La información deberá ser almacenada en forma tal que se garantice plenamente el derecho de acceso por la persona interesada.*

*El derecho de acceso a la información personal garantiza las siguientes facultades del interesado:*

- a) *Obtener en intervalos razonables, según se disponga por reglamento, sin demora y a título gratuito, la confirmación o no de la existencia de datos suyos en archivos o bases de datos. En*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*caso de que sí existan datos suyos, estos deberán ser comunicados a la persona interesada en forma precisa y entendible.*

- b) Recibir la información relativa a su persona, así como la finalidad con que fueron recopilados y el uso que se le ha dado a sus datos personales. El informe deberá ser completo, claro y exento de codificaciones. Deberá estar acompañado de una explicación de los términos técnicos que se utilicen.*
- c) Ser informado por escrito de manera amplia, por medios físicos o electrónicos, sobre la totalidad del registro perteneciente al titular, aun cuando el requerimiento solo comprenda un aspecto de los datos personales. Este informe en ningún caso podrá revelar datos pertenecientes a terceros, aun cuando se vinculen con la persona interesada, excepto cuando con ellos se pretenda configurar un delito penal.*
- d) Tener conocimiento, en su caso, del sistema, programa, método o proceso utilizado en los tratamientos de sus datos personales.*

*El ejercicio del derecho al cual se refiere este artículo, en el caso de datos de personas fallecidas, le corresponderá a sus sucesores o herederos”.*

En el Manual Organizacional de la Dirección de Administración y Gestión de Personal se establece como actividades sustantivas de la Subárea de Remuneración Salarial, lo siguiente:

*“Custodiar los documentos de los funcionarios (concernientes a la vida y relación laboral) de la Institución, de conformidad con la regulación vigente, relacionada con la conservación y organización de los documentos, con la finalidad de disponer de la información de los funcionarios durante su vida laboral.*

*Elaborar los informes relacionados con “Nuevos ingresos y egresos de funcionarios” y de “Calidad en el Trámite de Documentos de Personal”, a partir de lineamientos establecidos, para retroalimentar la gestión y mejorar el trámite de documentos y el pago del salario a los trabajadores.*

*Emitir las constancias y los estudios especiales relacionados con el tiempo y las condiciones laborales, requeridos por funcionarios activos, exfuncionarios e instancias autorizadas, con*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*base en los datos que contiene el expediente personal y la normativa vigente, a efecto de que los interesados dispongan de la información solicitada.”*

Lo evidenciado originó la subutilización de una serie de recursos que fueron dispuestos por la Dirección de Administración y Gestión de Personal, para facilitar la gestión de la documentación que ingresa al Archivo de Recursos Humanos; además, ha generado un atraso en el archivo de documentos de los funcionarios institucionales que supera los 3 millones de documentos que no permite disponer de la información en forma oportuna.

Lo descrito ocurre a partir de que la Dirección de Administración y Gestión de Personal, decide detener el Proyecto de Digitalización de Imágenes del Expediente de Personal, y no se propuso una medida alternativa para para la automatización de la gestión documental o en su defecto su administración de forma manual.

## CONCLUSIÓN

La gestión documental es una actividad de suma importancia para administrar el flujo de documentos de todo tipo, en cualquier organización, permite entre otras cosas la recuperación de información desde ellos, determinar el tiempo que los documentos deben guardarse, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos como contratos de trabajo, acciones de personal de primer ingreso, liquidaciones, despidos, renunciaciones etcétera.

En este caso en particular, la Dirección de Administración y Gestión de Personal mediante la Subárea de Remuneración Salarial, lugar donde se ubica el archivo en el que se custodian los documentos concernientes a la vida y relación laboral de los funcionarios de la caja, es la responsable del establecimiento de un sistema de gestión documental electrónico o manual suficiente para el resguardo, administración y consulta de la documentación proveniente de los diferentes centros asistenciales de la institución.

En contraste; en la evaluación realizada se evidencia deficiencias de control interno en la custodia y administración de la documentación proveniente de los diferentes centros institucionales sobre la relación obrero patronal de la institución con sus funcionarios, que no permiten a la administración, disponer de esa información de forma eficiente y oportuna.

A partir del cierre del Proyecto de Digitalización de Imágenes del Expediente de Personal en el 2009 y en ausencia de un sistema de gestión documental eficiente, se han acumulado todas las Acciones de Personal, Movimientos, Reportes de Tiempo Extra, Boletas de Vacaciones, Evaluaciones del Desempeño, y demás información de los trabajadores de toda la institución, los cuales ascienden aproximadamente a





CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

2,940,000 de documentos sin ser archivados o gestionados al funcionario que corresponde los datos, apilados en estanterías y anaqueles.

Por otro lado, los aproximadamente 5, 051,550 (cinco millones cincuenta y un mil quinientos cincuenta) de documentos que fueron digitalizados para el Proyecto de Digitalización del Expediente de Personal, no pueden ser consultados por los funcionarios del Archivo de Recursos Humanos, debido a que como consecuencia del cierre del Proyecto en el año 2009, las licencias del sistema vencieron por lo que las aplicaciones para visualizar documentos presentan serios problemas.

En razón de lo anterior, es fundamental que la Dirección de Administración y Gestión de Personal fortalezca el sistema de control interno que impera en torno a los hechos descritos en el presente informe, con el propósito de propiciar una buena gestión de los documentos de la vida laboral de los funcionarios institucionales.

## RECOMENDACIONES

### A LA GERENCIA ADMINISTRATIVA

1. En el plazo de 6 meses posteriores al recibo del presente informe, efectuar los estudios técnicos correspondientes para analizar lo expuesto por esta Auditoría, relacionado con el estado actual del archivo institucional de expedientes de personal de la Subárea de Remuneración Salarial, con el propósito de que se adopten las decisiones que se estimen pertinentes, en estricto apego a la normativa vigente en esta materia.

## COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna, los resultados del presente estudio fueron comentados con el el Lic. Guillermo Abarca Agüero, Director Administración y Gestión de Personal, la Msc. Natalia Villalobos Leiva, Jefe Área Diseño, Administración de Puestos y Salarios y la Licda. Patricia Alvarado Cascante, Asesora de la Gerencia Administrativa los cuales emitieron los siguientes comentarios:

*“La licenciada Alvarado Cascante, solicita se valore la posibilidad de incluir en la recomendación que las decisiones que se adopten sean en apego a la normativa vigente en esa materia (Ley Nacional de Archivo).”*

*Sugiere el Lic. Guillermo Abarca, a partir de lo comentado en esta sesión, que se evidencie las gestiones que en su momento el Área de Diseño, Administración de Puestos y Salarios; así como la*



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

*Subárea de Remuneración Salarial presentaron a la Dirección a efectos de construir una solución al problema que se estaba presentando en ese momento al cerrarse el proyecto de digitalización de imágenes, así como se valore incluir en el informe, el estudio técnico que en su momento presentó la unidad rectora a nivel institucional en archivo de documentos, donde emitió recomendaciones a la Dirección DAGP, a efectos de subsanar los problemas de archivo de documentos del nivel central.*

*Valorar incluir una recomendación para las dos gerencias para que la Gerencia de Infraestructura y Tecnología, así como la Gerencia Administrativa, de manera que entre ambas gerencias se hagan los estudios de factibilidad de manera coordinada, a efectos de desarrollar en forma conjunta un sistema permita desde una plataforma tecnológica la administración de los expedientes de los funcionarios de la CCSS.”*

En relación al comentario emitido por la Licda. Alvarado Cascante, Asesora de la Gerencia Administrativa, fue considerado en la recomendación indicada.

También se tomó en consideración la sugerencia realizada por el Lic. Luis Guillermo Abarca Agüero, Director de Administración y Gestión de Personal y la Msc. Natalia Villalobos Leiva, Jefe Área Diseño, Administración de Puestos y Salarios; relacionada con la inclusión de aspectos mencionados en el Informe ACI-INF-008-13 emitido por la Subárea de Archivo de Documentos y Correspondencia.

En cuanto a la inclusión de las gestiones mencionadas por el Lic. Abarca, en cuanto a que el Área de Diseño, Administración de Puestos y Salarios, así como la Subárea de Remuneración Salarial presentaron a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, a efectos de construir una solución; también fue considerado; sin embargo, el único documento presentado por la administración activa de forma posterior al comentario, fue el Oficio ADAPS-275-/SRS-2643 del 29 de julio 2009, que responde a la solicitud que hiciera el entonces Director de Administración y Gestión de Personal de un informe sobre la gestión administrativa del Sistema de Digitalización de Imágenes “Expediente Digital”, que dio origen al cierre del mismo, por lo que no se constituye en una gestión para la solución de la problemática que se suscita después de ese cierre.

Igualmente, se valoró la posibilidad de incluir una recomendación para que la Gerencia de Infraestructura y Tecnología así como la Gerencia Médica realicen los estudios de factibilidad de manera coordinada para desarrollar un sistema desde una plataforma tecnológica; no obstante, la recomendación 1 está concebida para que la Administración (unidad competente), deba dilucidar la solución más apropiada para una adecuada gestión de los documentos originados de la relación obrero patronal de los trabajadores de la Caja.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL  
AUDITORIA INTERNA  
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888  
Apdo.: 10105

Por otro lado, si la solución más acertada para la conveniencia institucional, incluye la elaboración de un sistema desde una plataforma tecnológica, en la que deba intervenir la colaboración de la Gerencia de Infraestructura de Tecnología, corresponderá a la unidad competente realizar las gestiones que se requieran para que a nivel gerencial se desarrollen y se concrete esa colaboración.

**ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS,  
ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA**

Lic. Juan José Acosta Cedeño  
**ASISTENTE DE AUDITORÍA**

Lic. Alexander Nájera Prado  
**JEFE ÁREA**

ANP/JJAC/trg

