



Unidad de Control Interno

Segundo Concurso de Buenas Prácticas Institucionales

Sistema para el control de entrada y salida de expedientes de beneficiarios en el Área Regional de Desarrollo Social de Alajuela

Octubre 2014

Elaborado por: Bach. Laura Morúa Calvo, Archivista.

Licda. Rosibel Guerrero Castillo

VºBº Gerente Regional IMAS-Alajuela



1. **Nombre de la Buena Práctica:** Sistema para el control de entrada y salida de expedientes de beneficiarios en el Área Regional de Desarrollo Social de Alajuela.
2. **Nombre de la unidad:** Área Regional de Desarrollo Social de Alajuela.

3. Descripción de la Buena Práctica:

3.1 Antecedentes:

Los archivos institucionales son producto de los trámites, acciones y funciones ejecutadas en el quehacer cotidiano con el fin de cumplir los objetivos institucionales. En el acervo documental se custodia la evidencia del trabajo realizado, y por tanto son la prueba documental de los dineros públicos asignados a las familias beneficiarias.

El **Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)**, es una Institución autónoma, creada según la ley 4760 del 30 de abril de 1971. A pesar de que el IMAS se creó en ese año, es hasta el año 2006 que se crean las plazas de personal especializado en Archivística para las Áreas Regionales de Desarrollo Social. Es decir no existe una correspondencia entre el tiempo de creación de la institución, y la ejecución paralela de los distintos procesos de la gestión documental, lo que ha generado un rezago institucional en esta materia.

En el marco de la ejecución de funciones de las Áreas Regionales, los archivos especializados de gestión (expedientes de beneficiarios) constituyen un acervo documental esencial. Debido al manejo masivo de expedientes se hacía sumamente necesario un sistema que permitiera ubicar de manera ágil y oportuna los expedientes.

Es a partir de esa necesidad que la encargada de archivo elaboró en el año 2011 una sistematización de los movimientos internos y externos de los expedientes custodiados en los archivos del Área Regional de Desarrollo Social de Alajuela, y el ingreso de esa información en una base de datos en excell. Se seleccionó el programa de excell, debido a su fácil utilización, y a las ventajas que ofrece, en cuanto a la generación de información a través de los "filtros" de información.

Anterior a la utilización de esta base de datos, el control era totalmente manual a través de la utilización de la "Boleta de préstamo de expedientes", estipulada en el **Manual para la organización de expedientes familiares y grupales de personas usuarias de los programas IMAS**, por lo que los procesos de búsqueda y facilitación de información a los usuarios internos (trabajadores IMAS) era sumamente lento.

Los expedientes de beneficiarios son fundamentales para garantizar la transparencia en la gestión de recursos públicos, se define como:

Artículo 32.—Del expediente: Todo beneficio que reciba una persona, familia, grupo, comunidad u Organización No Gubernamental estará registrado y justificado en un expediente administrativo, físico o electrónico, individual o colectivo, debidamente foliado y actualizado, que contenga la documentación que dio origen a la asignación del beneficio (FIS, FIG, FISI, lista grupal de beneficiarios o formulario socioeconómico individual; resoluciones administrativas y, complementariamente, cualquier Informe Técnico Social y Estudio social realizado, entre otros; salvo las excepciones permitidas por la normativa institucional); copia del documento de identidad de las personas que conformen el grupo familiar, cuando no aparezcan registradas en el Registro Civil; los documentos comprobatorios de recibido conforme del beneficiario; y los informes de seguimiento. El expediente estará siempre a disposición de la Dirección Superior y de la Auditoría Interna, para las revisiones o muestreos que se quieran realizar.

3.2 Justificación

Necesidad institucional y cotidiana de sistematizar los distintos movimientos de expedientes, con el fin de aumentar la rapidez de los procesos de búsqueda y facilitación ágil y oportuna de la información, tanto a los usuarios internos (trabajadores IMAS) como externos (ciudadanos).

Lo anterior por cuanto según el Manual de otorgamiento de beneficios IMAS se debe atender a los beneficiarios con el expediente, con el fin de conocer el historial institucional de la familia, así como para evitar la solicitud de documentos que ya se custodian en el expediente, ello con fundamento en la Ley 8220 Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos. Asimismo en la Ley del Sistema Nacional de Archivos N° 7202, regula la obligación de archivos administrativos debidamente organizados:

Artículo 10: Se garantiza el libre acceso a todos los documentos que produzcan o custodien las instituciones a las que se refiere el artículo 2o. de esta ley.(...)

*Artículo 39.Son archivos administrativos públicos, los archivos de gestión y los archivos centrales. **Los de gestión son los archivos de las divisiones, departamentos y secciones de los diferentes entes a que se refiere el artículo 2o. de la presente ley, encargados de reunir, conservar, clasificar, ordenar, describir, seleccionar, administrar y facilitar la documentación producida por su unidad(...).***

*Artículo 41.- Todas las instituciones deberán contar con un archivo central y **con archivos de gestión necesarios para la debida conservación y organización de sus documentos, (...).***

3.3 Utilización de la buena práctica

Se utiliza un Sistema para el control de entrada y salida de expedientes de beneficiarios en el Área Regional de Desarrollo Social de Alajuela, en los tres archivos de las Unidades Locales de Desarrollo Social de Grecia, Alajuela y San Ramón. Dicho control es muy sencillo, se ejecuta de la siguiente manera:

3.3.1 El profesional ejecutor solicita los expedientes que necesita a la encargada de archivo o asistente administrativa.

3.3.2 Diariamente se anotan los expedientes que se facilitan a los usuarios internos, en la "Boleta de préstamo de expedientes", según indica el **Manual para la organización de expedientes familiares y grupales de personas usuarias de los programas IMAS**. Se asigna una boleta para cada profesional ejecutor.

3.3.3 Semanalmente se ingresa en la base de datos para estos efectos, el detalle de los expedientes en condición de préstamo, anotados en cada una de las boletas.

3.3.4 Cada una de esas boletas, se archivan en un ampo clasificado con separadores con el nombre de cada profesional ejecutor. A cada boleta se le asigna un consecutivo del 1 al infinito, este número de folio igualmente se registra cuando se ingresa la boleta a la base de datos.

3.3.5 Posteriormente cuando se procede a la devolución de los expedientes, se anota únicamente en la base de datos la fecha de devolución.

4. Detalle las acciones que se debieron de ejecutar para poner en marcha la Buena Práctica.

4.1 Centralización del registro del movimiento de expedientes:

La lógica que debe imperar en el flujo de expedientes radica en que cualquier expediente que proceda de las unidades locales para ser trasladado a oficinas centrales, debe ser remitido a la encargada de archivo, para que complete el Formulario de Traslado de Expedientes, le asigne un consecutivo y se ingrese al "Control de entrada y Salida de Expedientes". De igual forma al retornar el expediente al área regional, de nuevo debe ser trasladado a la encargada de archivo, en primer lugar para registrar la devolución respectiva, y en segundo para realizar mediante nuevo formulario, el traslado a la unidad local.

4.2 Identificación del tipo de movimiento de expedientes: interno y externo

Fue sumamente necesario para sistematizar la información sobre la trazabilidad de los expedientes, identificar los tipos de movimientos de expedientes. Se clasificaron en:

4.2.1 Traslados de expedientes interno: se refiere a aquellos traslados que se ejecutan a lo interno del Área Regional. De ULDS a ARDS, y viceversa.

4.2.2 Traslado de expedientes externo: este tipo de traslado se refiere a los expedientes que por distintos motivos salen del Área Regional, éstos a su vez se subdividen en **temporales y definitivos**.

4.2.2.1 Traslados de expedientes Externo-temporal: son aquellos expedientes que deben ser trasladados a Oficinas Centrales del IMAS. Previo a su traslado, se deben remitir a la encargada de archivo para que complete el formulario de traslado externo, y sean ingresados en la base de datos de "Control de Entrada y Salida de Expedientes", y se registre su salida.

4.2.2.2 Traslados definitivos de expedientes: son aquellos expedientes que se trasladan a otras Áreas Regionales debido al cambio domiciliar de la familia.

Estos movimientos se resumen en la siguiente matriz, la cual constituye el insumo fundamental de la actual base de datos en excell, que tiene como ejes seis tipos de movimientos de expedientes¹:

- 1. Préstamo Cotidiano:** *sin color*
- 2. Nuevo Ingreso:** *color rosado*
- 3. Traslado a Oficinas Centrales (temporales):** *color verde agua*
- 4. Traslados a nivel nacional (definitivos):** *color azul*
- 5. Traslados a ULDS Grecia y San Ramón (interno):** *color lila*
- 6. Solicitud de expedientes:** *verde limón*

1. "Préstamo Cotidiano" es el préstamo diario de expedientes a los profesionales ejecutores. se procede a anotar los expedientes que salen y a la persona que se le hace entrega.

2. Ingreso de expedientes nuevos: se utiliza un formulario donde cada profesional ejecutor anota los expedientes nuevos que entrega por primera

¹ Cada color asignado permite identificar el tipo de expediente en la base de datos.

vez al archivo. El haber implementado un formulario que permita controlar y evidenciar este movimiento ha sido sumamente efectivo para la localización ágil y oportuna, de igual forma todos estos ingresos quedan debidamente registrados en la base de datos. Las boletas se clasifican por profesional ejecutor, y se ordena según la fecha de recepción. **Anexo 1.**

3. Traslado de expedientes a Oficinas Centrales: traslado de expedientes para distintos trámites como titulación, revisión por parte de la asesoría legal, aprobación de determinados montos, entre otros trámites. La boleta posee su propio consecutivo, una vez devuelto el expediente se adjunta la respectiva boleta u oficio que especifica dicho acto.

4. Traslado de expedientes efectuado por esta Unidad Local: la boleta posee su propio consecutivo, y es utilizada para aquellos casos de traslado domiciliar de la familia, ante lo cual se procede a trasladar el expediente. Este tipo de traslado se realiza mediante dos vía, en el caso de que el expediente sea solicitado por Área Regional, o bien cuando se detecta que según SIPO la familia ya no pertenece a esta Área Regional.

5. Traslado de expedientes a Unidades Locales Grecia y San Ramón: la boleta posee su propio consecutivo, y es utilizada para el movimiento interno de expedientes.

6. Solicitud de expedientes:

Solicitud de expedientes efectuada por esta unidad local: cuenta con su propio consecutivo, una vez que el expediente es trasladado, se le adjunta a la boleta de solicitud, la boleta de traslado remitida por las áreas regionales para estos efectos.

Solicitud de expedientes recibidas: una vez que se traslada el expediente, se le adjunta a la boleta de solicitud enviada por el área regional la respectiva boleta de traslado emitida por esta unidad local.

4.3 Coordinación con la Secretaria de la Gerencia Regional: es cualitativo que la Secretaria del Área Regional respete y cumpla con el protocolo de informar a la trabajadora responsable de archivo cualquier tipo de movimiento de expediente, con el fin de mantener actualizada la base datos.

4.4 Elaboración de la base de datos en excell: con base en la identificación de los tipos de movimientos de expedientes, se elaboró la matriz del control de la entrada y salida de expedientes. **Anexo 2.**

4.5 Utilización de la "Boleta de préstamo de expedientes" por profesional ejecutor

Se ingresa diariamente en esta boleta los expedientes que se facilitan en condición de préstamo a cada profesional ejecutor.

4.6 Ingreso semanal de los datos de cada una de las boletas de préstamo, según profesional ejecutor: asignar consecutivo

Se asigna un número de folio a cada boleta de préstamo, y se ingresa una vez a la semana en la base de datos.

5. ¿Quiénes ejecutan la buena práctica?

Actualmente el Sistema para el control de entrada y salida de expedientes de beneficiarios en el Área Regional de Desarrollo Social de Alajuela, se utiliza en las tres Unidades Locales: Alajuela, Grecia y San Ramón. En este proceso participan los profesionales ejecutores, las asistentes administrativas y la responsable de archivo.

6. Descripción de la razón que dio origen a la Buena Práctica (el problema que se quiso atender).

La iniciativa de crear este sistema, fue motivada por la falta de un sistema informático, que permitiera sistematizar y localizar los expedientes en un Área Regional. Asimismo fue impulsado porque el manejo de expedientes es masivo, lo que dificultaba la gestión cotidiana de los mismos.

7. Fecha en que se implementó la Buena Práctica

El Sistema para el control de entrada y salida de expedientes de beneficiarios en el Área Regional de Desarrollo Social de Alajuela, se implementó a nivel de la ULDS de Alajuela desde el año 2011. Por su parte las Unidades Locales de Desarrollo Social de Grecia y San Ramón lo aplicaron en el presente año.

8. Resultados obtenidos con la ejecución de la Buena Práctica

8.1 Control detallado de los expedientes que custodia cada profesional ejecutor y la fecha de préstamo, lo que nos permite identificar desde cuándo el expediente salió del Área de Archivo.

8.2 Búsqueda ágil y rápida de la ubicación de los expedientes.

8.3 La implementación de este sistema permitió crear la cultura de utilizar la boleta de préstamo de expedientes, lo cual es sumamente importante en el cumplimiento de la normativa interna, y en los procesos de control interno.

8.4 Permite identificar los traslados de expedientes a Oficinas Centrales que se encuentran pendientes de devolución. Esto es muy relevante, principalmente

en trámites que por su naturaleza implican largos periodos de tiempo en Oficinas Centrales del IMAS, como lo es Titulación de tierras.

8.5 Se atiende al beneficiario con el expediente, lo que contribuye a una atención con mayor conocimiento de los antecedentes institucionales de la familia.

8.6 Elimina la duplicidad de expedientes.

9. Mecanismo o instrumento de medición del éxito de la práctica propuesta.

Reducción de los tiempos en la búsqueda de expedientes. A través de la opción CONTROL+B en Excell se comprueba la rapidez de la localización. Asimismo los compañeros y compañeras profesionales ejecutores, experimentan cotidianamente la rápida localización de los expedientes solicitados.

10. Que otras Unidades considera podrían replicar la Buena Práctica y con qué objetivo.

El Sistema para el control de entrada y salida de expedientes de beneficiarios en el Área Regional de Desarrollo Social de Alajuela, es aplicable a cualquier área regional del IMAS. Sería muy importante que a nivel de archivo, existiera una base de datos institucional, donde se centralice y custodie la información de los distintos movimientos de expedientes a nivel nacional.



Fecha: _____

FORMULARIO ENTREGA DE EXPEDIENTES

Yo _____ hago entrega de los siguientes expedientes, de nuevos beneficiarios al Archivo Especializado de Gestión.

Nº	NOMBRE DEL BENEFICIARIO	Nº EXPEDIENTE
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

Atentamente,

Firma Profesional Ejecutor

IMAS-Alajuela

MATRIZ DE LA BASE DE DATOS

A	B	D	E	F	G	H	I	J
Según el tipo de préstamo se coloca en esta columna el color correspondiente	Nº Expediente	Fecha Préstamo	Fecha Devolución	Solicitante	Nº Boleta Traslado/Solicitud	ULDS (a la que pertenece el expediente)	Observaciones (Muestra, Titulación, Levantamiento, o alguna otra especificación, cambio de domicilio)	Recibido del Documento SI/NO (Pendiente)
1. Préstamo Cotidiano a PE	X	X	X	X				
2. Nuevo Ingreso ROSADO	X	Se coloca la indicación de " Nuevo Ingreso "	Fecha en que ingresa al archivo el expediente	Quien lo entrega				
3. Traslado a Oficinas Centrales VERDE AGUA	X	Se coloca la fecha de traslado	Se coloca la fecha de reingreso del expediente	Area Solicitante, Lic. XXX	Nº X-2012 Oficinas Centrales	X	X	X
4. Traslados a Nivel Nacional AZUL	X	Se coloca la fecha de traslado	Fecha de Recibido	ARDS que solicita o a la que se traslada, y Nº de solicitud	Nº X Externo			X
5. Traslados a ULDS GR y SR LILA	X	Se coloca la fecha de traslado			Nº X-2012 Interno Grecia-San Ramón		X	X
6. Solicitud Expedientes VERDE	x	x		ARDS a la que se le solicita	Nº X Solicitud		X	X

