

Directriz No. DMT-032-2015

EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL A.I.

En uso de las facultades conferidas por el inciso 18) artículo 140 de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 25.2 y 28 de la Ley General de la Administración Pública, 2 y 5 de la Ley Orgánica del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social;

Considerando:

- I. Que el inciso k-) del artículo 4 de la Ley de Promoción Desarrollo Científico y Tecnológico y Creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología, No. 7169 del 01 de agosto de 1980, señala que el Estado tiene el deber del impulsar “... *la incorporación selectiva de la tecnología moderna en la administración pública, a fin de agilizar y actualizar, permanentemente, los servicios públicos, en el marco de una reforma administrativa, para lograr la modernización del aparato estatal costarricense, en procura de mejores niveles de eficiencia.*”
- II. Que los artículos 2 y 11 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos (No. 7202 del 24 de octubre de 1990) definen a la Junta Administrativa del Archivo Nacional como la máxima autoridad y órgano rector del Sistema, a cuyo cargo se encuentran –entre otras- la función de establecer políticas archivísticas y recomendar estrategias para un adecuado desarrollo del Sistema Nacional de Archivos, formular recomendaciones técnicas sobre la producción y la gestión de documentos y sobre la administración de los documentos producidos por medios automáticos.
- III. Que el artículo 16 de la Ley General de Control Interno (No. 8292 del 31 de julio del 2002) asigna a los jefes y titulares subordinados la obligación de contar con sistemas de información que permitan a la Administración Activa disponer una gestión documental a nivel institucional.
- IV. Que el artículo 3 de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos (No. 8454 del 30 de agosto de 2005) reconoce la equivalencia funcional de cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, en tanto se entiende que, sin dispensa de los requisitos y formalidades específicas para cada acto o negocio, “... en cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos.”

- V. Que la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos (No. 8454 del 30 de agosto del 2005) establece que, en lo relativo al Estado y sus instituciones, se aplicará la Ley del Sistema Nacional de Archivos para la gestión y conservación de documentos electrónicos y que la Dirección Nacional del Archivo Nacional dictará las regulaciones necesarias para asegurar la gestión debida y conservación de los documentos, mensajes o archivos electrónicos; su artículo 4 define que los "... documentos electrónicos se calificarán como públicos o privados, y se les reconocerá fuerza probatoria en las mismas condiciones que a los documentos físicos... ", en sintonía con el artículo 9 que establece que los documentos y las comunicaciones suscritos mediante firma digital, tendrán el mismo valor y la eficacia probatoria de su equivalente firmado en manuscrito.
- VI. Que de conformidad con el artículo 4 del Reglamento a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos (Decreto Ejecutivo No. 33018-MICIT), "... el Estado y todas las dependencias públicas incentivarán el uso de documentos electrónicos, certificados y firmas digitales para la prestación directa de servicios a los administrados, así como para facilitar la recepción, tramitación y resolución electrónica de sus gestiones y la comunicación del resultado correspondiente...".
- VII. Que la Junta Administrativa del Archivo Nacional emitió la Directriz No. 29-2007 del 14 de noviembre del 2007, publicada en La Gaceta No. 61 del 28 de marzo del 2008, denominada "Directriz con las regulaciones técnicas generales y de acatamiento obligatorio en el Sistema Nacional de Archivos, para la gestión de documentos producidos por medios automáticos (los documentos creados en un ambiente electrónico o que se conserven en un soporte electrónico", y mediante la cual se deja sin efecto la anterior Directriz publicada en La Gaceta No. 221 del 11 de noviembre del 2004.
- VIII. Que a través de la Directriz N° 067-MICITT-H-MEIC publicada en La Gaceta No. 79 del 25 de abril del 2014, denominada "MASIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN Y EL USO DE LA FIRMA DIGITAL EN EL SECTOR PÚBLICO COSTARRICENSE", se establecen diversas responsabilidades para los Jercarca de las instituciones del sector público orientadas al cumplimiento de sus objetivos, entre ellas, la adopción de las medidas técnicas y financieras necesarias para garantizar la difusión de estos recursos tecnológicos.
- IX. Que la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220, ordena simplificar los trámites y requisitos establecidos por la Administración Pública frente a los ciudadanos, evitando duplicidades y garantizando en forma expedita el derecho de petición y el libre acceso a los departamentos públicos, contribuyendo de forma innegable en el proceso de reforzamiento del principio de seguridad jurídica del sistema democrático costarricense. En consecuencia, la implementación de servicios o sistemas

informáticos que utilicen la firma digital, implica un ahorro importante de tiempo y recursos que redundan en beneficios para la Administración Pública y el administrado, garantizando además una mayor transparencia en la ejecución de los trámites. De igual manera permite a las instituciones, garantizando un adecuado servicio y potenciando la interconexión e interoperabilidad con otras instituciones del Estado, colaborando activamente en el desarrollo del gobierno electrónico, de la simplificación de trámites, y brindando mayor agilidad y seguridad tecnológica y jurídica en los servicios que se ofrecen al ciudadano.

- X. Que el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) debe posicionarse como una organización tecnológica que invierte y mantiene infraestructura tecnológica altamente modernizada y eficiente, por lo que es necesario definir políticas y procedimientos, bajo principios racionales de eficiencia y transparencia de la Administración, que propicien incrementos sustantivos en la calidad de sus servicios a los ciudadanos y de su gestión documental.
- XI. Que el Plan Nacional de Desarrollo 2015- 2018 “Alberto Cañas Escalante” promueve, como uno de sus objetivos, lograr un Gobierno Electrónico abierto, interconectado, que permita brindar servicios interactivos de calidad para propiciar la rendición de cuentas, el empoderamiento y participación de la sociedad civil, a través del desarrollo de aplicaciones que utilicen las tecnologías de información y comunicación (TIC).

Por tanto:

Se emiten los presentes

LINEAMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE DOCUMENTOS DIGITALES Y VIRTUALIZACIÓN DE SERVICIOS EN EL MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (MTSS)

CAPÍTULO PRIMERO: ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.- Políticas institucionales

Con la finalidad de promover las bases conceptuales, técnicas y procedimentales para la gestión de documentos y de la modernización tecnológica de los servicios a la ciudadanía, se definen como orientaciones políticas estratégicas las siguientes:

1. La automatización y digitalización (virtualización) de los servicios ministeriales constituye una prioridad estratégica institucional y una premisa esencial para promover la transparencia, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia en beneficio de la ciudadanía que debe gestarse paulatinamente en el transcurso de la presente Administración.

2. La gestión documental debe estar orientada al resguardo de la memoria histórica del MTSS y a facilitar el acceso y el flujo de su información y de su acervo documental en tiempo real, tanto de los usuarios de los servicios institucionales como de sus funcionarios.
3. Las herramientas tecnológicas implementadas en el MTSS, con independencia de su fuente o modo de adquisición o generación, deben admitir el uso de la firma digital y garantizar los principios de neutralidad tecnológica y trazabilidad.
4. El MTSS sólo recibirá donaciones de aplicaciones, programas o sistemas informáticos cuando se garantice la potestad de disposición o modificación de dicha solución sin contraprestación económica alguna; el licenciamiento correspondiente; el acceso al código fuente, a los manuales técnicos y de usuarios; y la formación de personal técnico propio que asuma el soporte y mantenimiento requeridos para asegurar la continuidad o actualización de la herramienta y de la prestación de los servicios asociados.
5. Para el fortalecimiento de los procesos sustantivos y de apoyo y alcanzar los objetivos institucionales, la promoción del uso de la firma digital y de los documentos electrónicos, como parte de una política de disminución o supresión del consumo de papel (CERO PAPEL), constituyen una necesidad institucional de más alto nivel por razones ambientales, económicas y de eficiencia administrativa.
6. El correo electrónico constituirá un medio de comunicación oficial y de tramitación procedimental interna y externa del Ministerio, por lo que se fomentará el envío y recepción de documentos y/o correspondencia a través de este medio, hasta que los sistemas de información institucionales tengan sus propios módulos o aplicaciones de notificación.

Artículo 2.- Conceptos

Para la implementación de esta directriz, se considerarán los siguientes conceptos:

1. **Comprobante de envío de correo electrónico:** Constancia de que el correo electrónico fue enviado en forma correcta a la cuenta de correo electrónico oficial o la señalada para tal efecto por el interesado que debe contener la dirección electrónica, el destinatario, asunto, adjuntos y e identificación del emisor de forma clara.
2. **Comprobante de recepción de correo electrónico:** Constancia de que el correo electrónico fue recibido en forma correcta a la cuenta de correo electrónico oficial o la señalada para tal efecto por el interesado, que debe ser corroborada con el correo de respuesta que lo indique claramente.
3. **Correo electrónico de la unidad:** Correo electrónico oficial creado por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación a solicitud del jerarca de las Direcciones, Departamentos, Dependencias, Oficinas y Órganos de Desconcentración de este Ministerio para uso de una dependencia.
4. **Correo electrónico del funcionario:** Correo electrónico oficial creado por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación a solicitud del jerarca de las Direcciones, Departamentos, Dependencias, Oficinas y Órganos de Desconcentración de este Ministerio para uso de un funcionario.

5. **Correspondencia:** Medio de comunicación escrita que puede ser clasificada según su entidad de procedencia y por oficios enviados y oficios recibidos.
6. **Cuadros de clasificación:** Es una herramienta que permite conocer a cabalidad la forma como está organizada la información que dispone un archivo, éste constituye una estructuración jerárquica funcional de los tipos o series documentales que son producto de las acciones, funciones o actividades de una institución y sus dependencias.
7. **Documento:** Son los escritos, los impresos, los planos, los dibujos, los cuadros, las fotografías, las fotocopias, las radiografías, las cintas cinematográficas, los discos, las grabaciones magnetofónicas y en general todo objeto mueble que tenga carácter representativo o declarativo.
8. **Documento de Archivo:** Son aquellos que se producen y reciben las diferentes instituciones en función de sus actividades, con la característica de ser documentos únicos. Con excepción de libros, revistas, periódicos, y otras publicaciones múltiples, los cuales se consideran material de biblioteca o centros documentales.
9. **Documento digitalizado:** Es la información consignada en forma analógica en una secuencia de valores numéricos, es decir, en una representación electrónica que se puede almacenar y acceder por medio de una computadora. Fotografiar electrónicamente una información, dividiéndola en miles de elementos llamados píxeles, representados por ceros y unos.
10. **Documento electrónico:** Soporte magnético, óptico, etc. Símbolos binarios que deben descifrarse. El contenido puede separarse del soporte. La estructura física no es evidente. Se requiere de una estructura lógica (un software y hardware). Los megadatos administrativos, funcionales y técnicos de los documentos producidos por medios automáticos deben ser conservados para su posterior identificación.
11. **Documento físico:** Documento en soporte papel.
12. **Dualidad de medios:** La información al alcance físico y electrónico según la necesidad del usuario.
13. **Expediente electrónico:** Conjunto de documentos electrónicos relacionados entre sí por un mismo asunto, que constituyen una unidad documental.
14. **Expediente físico:** Conjunto de documentos en soporte físico relacionados entre sí por un mismo asunto, que constituyen una unidad documental.
15. **Firma digital:** Conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento.
16. **Formatos estandarizados:** Diseño gráfico de los documentos acorde con Libro de Marca.
17. **Gestión documental:** Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos de archivo, incluidos los procesos para incorporar y mantener en forma de documentos la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización

18. **Gestores de archivo:** Funcionarios responsables del archivo de gestión de cada dependencia ministerial, a cuyo cargo se encuentra la administración de los documentos y la organización de la documentación producida y recibida.
19. **Metadatos:** Datos que describen el contexto, el contenido y la estructura de los documentos de archivo y su gestión a lo largo del tiempo.
20. **Principio de interoperabilidad:** Capacidad de los sistemas de información, y por ende de los procedimientos a los que éstos dan soporte, de compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos.
21. **Principio de neutralidad tecnológica:** Constituye un criterio de actuación para promover y garantizar la competencia en el sector de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs); es la libertad de elegir la tecnología más apropiada y adecuada a sus necesidades y requerimientos sin dependencias de conocimientos implicadas como la información o los datos; también se refiere a la igualdad de concurrencia de los proveedores ante el mercado de la Administración Pública.
22. **Principio de trazabilidad:** Corresponde al registro de las huellas o pasos dentro de un proceso determinado para conocer el estado de un producto dentro de una cadena logística.
23. **Procedimiento:** Conjunto de tareas que conducen a la producción de un trámite o servicio y que se establecen para asegurar el tratamiento uniforme de todas las tareas requeridas para dicha producción.
24. **Proceso:** Conjunto de recursos y actividades interrelacionados por una secuencia de pasos que transforman elementos de entrada (insumos) en elementos de salida (productos) que implican un valor agregado, tal que llevan a la consecución de un objetivo y, por ende, la satisfacción de una necesidad del administrado.
25. **Registro:** acto por el que se atribuye a un documento de archivo un identificador único al introducirlo en un sistema
26. **Repositorio electrónico de archivo:** Infraestructura tecnológica donde operan los mecanismos de conservación y seguridad requeridos para la disposición de documentos auténticos, íntegros y usables durante el plazo necesario.
27. **Servicio:** Actividad o conjunto de actividades llevadas a cabo por la Administración Pública con el objeto de satisfacer las necesidades colectivas en forma general, permanente y continua, bajo la dirección, regulación y control del estado, así como aquellos mediante los cuales buscan preservar el orden y asegurar el cumplimiento de sus fines.
28. **Sistema de Gestión de Documentos:** Sistema de información que incorpora, gestiona y facilita el acceso a los documentos de archivo a lo largo del tiempo.
29. **Tablas de plazos:** Es un instrumento en el que constan todos los tipos documentales producidos o recibidos en una oficina o institución, en el cual se anotan todas sus características y se fija el valor administrativo y legal.
30. **Tipología documental:** Definición de los tipos o clases de documentos que cada dependencia ministerial produce, de conformidad con el análisis efectuado por el Archivo Central, a los cuales se le asignará una nomenclatura única.

31. **Trámite:** Cada una de las diligencias, actuaciones o gestiones consideradas previamente por la Administración Pública para el curso y resolución de un asunto administrativo o de una solicitud realizada por los particulares ante los órganos y entidades de la Administración Pública.
32. **Unidad documental:** Elemento básico de una serie documental que puede estar constituido por un solo documento o por varios que forman un expediente
33. **Virtualización de servicios:** Se refiere a la automatización de los procesos, procedimientos y servicios institucionales, mediante la aplicación de recursos tecnológicos.

Artículo 3.- Objetivo general

A través del esfuerzo articulado y programado de los diferentes actores institucionales, se pretende mejorar la gestión del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, mediante el diseño, desarrollo y puesta en marcha de un sistema de gestión documental y control de gestión, de la digitalización de la documentación existente y de la automatización de procesos que permitan la prestación de servicios más efectivos, ágiles y accesibles a la ciudadanía.

Este proyecto de modernización tecnológica se dividirá en tres etapas:

- a) La normalización de la gestión documental mediante el uso de los documentos electrónicos y la firma digital
- b) El desarrollo del Sistema de Gestión Documental, a partir del actual Sistema de Control de Consecutivos, a cargo del DTIC, que comprenda tanto la correspondencia generada por usuarios internos y las peticiones formuladas por nuestros usuarios externos.
- c) La virtualización o automatización de los procesos y servicios ministeriales que podría comprender la digitalización de documentos y expedientes.

Artículo 4.- Comité de Control y Seguimiento

Para garantizar la implementación de esta directriz, se procederá a la instalación de un Comité de Control y Seguimiento, subordinado a la Comisión Institucional de Simplificación de Trámites, que tendrá dentro sus funciones las siguientes:

- a) Promover el desarrollo de este proyecto y el acatamiento de estos lineamientos
- b) Dar seguimiento a proyectos y actividades contempladas en planes estratégicos y operativos.
- c) Valorar técnicamente los informes requeridos a direcciones, jefaturas y programas presupuestarios
- d) Rendir informes trimestrales sobre el avance del proyecto y girar las recomendaciones pertinentes

Artículo 5.- Integración del Comité de Control y Seguimiento

El Comité de Control y Seguimiento estará conformado por los siguientes miembros:

- a) El Viceministro del Área Social o su Representante, quien lo coordinará en su condición de Oficial de Simplificación de Trámites.
- b) El Oficial Mayor o su representante
- c) Un representante del DTIC
- d) La persona encargada del Archivo Institucional

Artículo 6.- Organización de la información

La responsabilidad de la organización de documentación institucional corresponde al Archivo Central, el cual definirá la tipología documental, las estructuras de clasificación, las tablas de plazos y cualquier otro aspecto técnico archivístico; así como definir, en conjunto con el DTIC, la estructura de los metadatos requeridos para el archivo y consulta de la información documental

En concordancia con la Directriz DMT-002-2015, la Política de Información Ministerial es competencia del Departamento de Prensa y Comunicación del MTSS, a cuyo cargo se encuentra la definición de lo concerniente al diseño gráfico de los documentos. En este sentido, dicho Departamento promoverá la creación y modificación del Libro de Marca del MTSS por parte del Jerarca Ministerial y elaborará y defina formatos estandarizados en concordancia con esa línea gráfica.

Artículo 7.- Resguardo de la información (almacenaje y seguridad)

El almacenaje, respaldo y seguridad de los documentos electrónicos serán una responsabilidad del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC), en coordinación con el Archivo Central que velará por el acatamiento de los lineamientos técnicos respectivos que garanticen la permanencia, la integridad, la autenticidad y la accesibilidad de la información de los documentos.

Cada Programa Presupuestario estará obligado a financiar los medios o mecanismos requeridos para el resguardo de su información, según los requerimientos del DTIC y conforme al crecimiento del volumen de la información a resguardar, para asegurar la capacidad de almacenamiento de los dispositivos que los soportan. Por razones de seguridad y como parte del Plan Institucional de Contingencia (Continuidad del Negocio), se deberán disponer respaldos redundantes siendo que, en todo caso, podrán utilizarse servicios o dispositivos electrónicos validados o recomendados por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, para lo cual los Programas Presupuestarios deberán hacerle frente a los costos de estos servicios o dispositivos.

Artículo 8.- Sistema de información

Para el adecuado manejo de la memoria institucional, a partir del actual Sistema de Control de Consecutivos, el DTIC desarrollará un Sistema de Gestión Documental que permitirá la consulta ágil y confiable de los documentos de nuestra organización, tarea que ejecutará con prioridad dicho Departamento dentro de un plazo máximo de seis meses a partir de la emisión de esta directriz.

Mientras no se implemente esta mejora, se reitera que, de conformidad con el Decreto Ejecutivo No. 34306-MTSS denominado “Reglamento del Sistema Institucional de Archivos del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social”, los gestores de archivo serán los responsables de la clasificación, orden, control, registro y respaldo de la correspondencia, incluso aquella remitida mediante correo electrónico.

Artículo 9.- Integridad y no repudiabilidad del documento digital

Una vez generado, firmado digitalmente y guardado en el Sistema de Gestión Documental, la oficina o funcionario que lo produce no tendrá dominio sobre el documento; en ese sentido, su administración será responsabilidad del Archivo Central, aún cuando su resguardo es una tarea del DTIC. Si se requiriera alguna modificación necesaria, deberá el interesado generar un nuevo documento –firmado digitalmente- que lo sustituirá y que, por ende, tendrá una nueva numeración.

Artículo 10.- Formatos de consulta

Los documentos del MTSS deberán ser consultados en el formato específico de su creación, sin perjuicio de que -en el caso de los documentos físicos- se desarrollen esfuerzos para su digitalización y posterior consulta virtual; para ello se privilegiarán aquellos documentos de mayor índice de consulta y aquellos que, razones técnicas o jurídicas, deban ser conservados por más tiempo.

Artículo 11.- Requerimientos de los sistemas para la gestión documental

Es una responsabilidad de cada Jefe o Director determinar cuáles de sus procesos, procedimientos o sistemas no se encuentran en capacidad de implementar el trasiego de correspondencia exclusivamente electrónica para el desarrollo de sus actividades, a más tardar el mes de febrero del 2016. Dentro de ese plazo, deben presentar al Comité de Control y Seguimiento un informe en el que se definan cuáles son esos requerimientos y establecer un cronograma que contemple la obtención de los recursos financieros, físicos y tecnológicos y la implementación de las mejoras necesarias y a sus respectivos responsables.

CAPÍTULO II.- NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS GENERADOS INSTITUCIONALMENTE

Artículo 12.- Dualidad de medios (físico- virtual)

Con la finalidad de revertir la dualidad de medios documentales existente en el MTSS, en tanto los funcionarios producen documentos físicos y también electrónicos, con o sin firma digital, en lo sucesivo, para la creación de los documentos, el funcionario utilizará exclusivamente el Sistema de Control de Consecutivos, cuyo acceso está habilitado permanentemente en la página web del Ministerio, y ninguna dependencia podrá manejar otros registros manuales o digitales para asignar la numeración consecutiva de su producción documental.

Es responsabilidad del jefe o director gestionar ante el DTIC la autorización de los perfiles y la inclusión de los tipos de documentos requeridos en el Menú del sistema, en concordancia con la clasificación definida por el Archivo Central.

El Gestor de Archivo debe velar porque todos los números de consecutivo generados en ese sistema tengan asociado, cuando se cuente con el certificado de firma digital, un documento digital debidamente firmado con ese dispositivo; mientras se le provee de ese certificado, la persona funcionaria podrá subir al sistema una copia escaneada del documento con su firma autógrafa y mantendrá el respaldo físico respectivo.

Artículo 13.- Firma digital y nuevos desarrollos

A partir de la divulgación de esta directriz, en concordancia con los lineamientos de Gobierno Digital y la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (N° 8220) y su reglamento, los Jefes de las unidades de gestión y de los Programas Presupuestarios del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, así como sus órganos desconcentrados, para potenciar la reducción en el uso de papel y la mejora de su eficiencia y eficacia operativa, deberán tomar las medidas técnicas, financieras y de recurso humano necesarias que les permitan:

- a) Disponer de los medios electrónicos para que los ciudadanos puedan obtener información, formular peticiones y atender prevenciones de la Administración, pudiendo las personas físicas utilizar en cualquier escenario la capacidad de firma digital certificada, ya sea para autenticarse o para firmar todos los trámites con la institución, por vía electrónica.
- b) Asignar los recursos financieros necesarios en el primer traslado de partidas del ejercicio económico 2016 de manera tal que, antes de que concluya el mes de abril de ese año, se dote a los funcionarios de cada Programa de los certificados de firma digital requeridos.

- c) Incorporar en todo nuevo desarrollo, funcionalidad o implementación de sistemas de información en el MTSS o sus órganos desconcentrados, en los cuales se ofrezcan servicios, la emisión de certificaciones, comprobantes, facturas y/o comunicaciones electrónicas, mecanismos de firma digital certificada y/o uso de certificados digitales de Sello Electrónico de Persona Jurídica, que garanticen su validez y certeza jurídica.
- d) Modernizar y ajustar los sistemas de información que tengan en operación, dentro de sus posibilidades presupuestarias, en los cuales se ofrezcan servicios de cara al ciudadano o de utilización interna, para incorporar mecanismos de autenticación mediante firma digital certificada; así como mecanismos de firma de documentos y transacciones electrónicas mediante firma digital certificada cuando los trámites así lo requieran; si la plataforma de desarrollo no soporta estos ajustes, se deberá recurrir al desarrollo de un nuevo sistema que contemple estos requerimientos, bajo los lineamientos establecidos por el DTIC. Estos ajustes o desarrollos nuevos podrán hacerse paulatinamente de acuerdo a las necesidades de la dependencia y criterio de prioridad del Comité Institucional de Tecnologías de Información y Comunicación, así como de la disposición presupuestaria de cada Programa.

Artículo 14.- Titularidad de los certificados de firma digital

En el caso de los certificados de firma digital adquiridos o gestionados por el MTSS para sus funcionarios, se entenderá que el dispositivo seguro de creación de la firma digital certificada –no así el lector o accesorios complementarios- pasará a formar parte del patrimonio del funcionario público, por ser considerado un bien personal indispensable para el ejercicio no sólo de sus funciones públicas sino también de sus derechos y de sus atribuciones individuales.

Artículo 15.- Comprobante de notificación

Mientras se logra implementar el Sistema de Gestión Documental, el envío y la recepción de documentos mediante el correo electrónico institucional tendrá carácter oficial. Como condición esencial para garantizar su seguridad jurídica, cada jefe o director debe girar instrucciones claras a sus colaboradores sobre la obligación de acreditar el envío y recepción del documento enviado por correo electrónico, en acatamiento de los lineamientos emitidos por el Archivo Central.

Artículo 16.- Responsabilidades del Gestor de Archivo

El archivo de los documentos será una responsabilidad del Gestor de Archivo, quien tendrá la obligación de dejar constancia en su control de correspondencia y realizar copias de respaldo de los correos remitidos y del recibido conforme, en aplicación del Manual que elabore el Archivo Central y mientras no se implemente la automatización de controles en el Sistema de Gestión Documental o cualquier otra mejora tecnológica que permita integrarla al documento de referencia.

También velará dicho Gestor por el uso obligatorio del Sistema de Control de Consecutivos, con la finalidad de garantizar que los documentos generados sean versiones electrónicas en formato *pdf*, firmadas digitalmente, o –en su defecto- copias escaneadas de los documentos físicos originales, la observancia de la nomenclatura correspondiente y su almacenamiento efectivo y oportuno en el sistema.

En caso de detectarse inconsistencias en el uso del Sistema, el Gestor de Archivo remitirá informes mensuales al Archivo Central y a su Jefe o Director, a efecto de que estos establezcan las medidas administrativas correspondientes.

Artículo 17.- Cuentas de correo electrónico departamentales

Para garantizar que el traslado de la correspondencia recibida en forma física o electrónica sea efectivo, y mientras no se disponga del Sistema de Gestión Documental, cada Unidad, Departamento o Dirección debe gestionar la creación de una cuenta de correo electrónico específica de la dependencia que permita que, cuando menos, el Gestor de Archivo y el responsable de la unidad reciban el documento y acusen el recibo por correo electrónico.

Artículo 18.- Oficialidad de las comunicaciones internas remitidas mediante correo electrónico

Sin perjuicio de los procedimientos establecidos para garantizar su autenticidad, su integridad y su seguridad, todos los documentos internos enviados y recibidos por correo electrónico y sus archivos adjuntos, tendrán la validez y la eficacia de documentos físicos originales, reservándose la Dirección, Departamento, Dependencia, Oficina u Órgano Desconcentrado donde se presente la gestión, la opción de solicitar a la unidad gestionante los documentos originales para su respectiva confrontación, cuando éstos no hubiesen sido remitidos con la utilización de la firma digital.

Artículo 19.- Obligatoriedad del uso y consulta periódica del correo electrónico institucional

Las cuentas de correo electrónico de los funcionarios y de las unidades ministeriales deben ser consultadas -al menos una vez- por día o a más tardar el día hábil siguiente a partir del recibo de la información, y deben remitirse -en ese mismo plazo- las confirmaciones respectivas.

Cuando se estime que la gestión recibida no es de su competencia, la unidad receptora deberá, dentro del plazo antes referido, reenviarlo a aquélla que -por competencia legal- le corresponde conocer y resolver el asunto, con la respectiva copia o comunicación a la unidad remitente.

En caso de que el funcionario se encuentre de vacaciones, gira, licencia, incapacitado o en cualquier otro supuesto que le imposibilite la consulta diaria de su correo electrónico o de los correos a su cargo, deberá imperativamente consignar un mensaje de respuesta automático que advierta al remitente que esa cuenta no será atendida dentro de un plazo definido, las razones correspondientes y la dirección electrónica alterna donde debe remitir su mensaje.

CAPÍTULO III.- RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE DOCUMENTOS EXTERNOS

Artículo 20.- Mecanismos para la recepción de documentos

La recepción de documentos remitidos por los usuarios externos, sean personas físicas u organizaciones públicas o privadas, se producirá a través de dos vías, una **física**, en la recepción de la dependencia o unidad institucional respectiva o, bien, a través de una plataforma de servicio dispuesta o creada al efecto, y otra **electrónica**, mediante una Ventanilla Única Virtual que se habilitará.

Artículo 21.- Presentación de documentos físicos o virtuales (firmados digitalmente)

Mientras no se implemente un sistema de gestión documental, en el caso de gestiones o peticiones con firma autógrafa, los documentos deben escanearse y remitirse por correo electrónico a más tardar el día hábil siguiente, y trasladar los documentos físicos mediante correo certificado u otro medio seguro a la oficina conducente, dentro del plazo de tres días hábiles.

En caso de que el usuario se apersona a una dependencia, con un dispositivo electrónico que contenga un documento firmado digitalmente o, bien, cuando éste sea trasladado mediante el correo electrónico de la unidad respectiva, se procederá a realizar su traslado a través del correo electrónico, salvo que existan limitaciones técnicas que imposibiliten tal acción, como por ejemplo, el formato o el tamaño del archivo y la incompatibilidad o no disposición del medio físico (puerto de red o conexión inalámbrica) para la conexión del dispositivo.

La documentación que se reciba en las condiciones antes indicadas se consignará -en forma adecuada y con el nivel de detalle suficiente- en los controles que al efecto debe llevar el Gestor de Archivo de la unidad receptora.

Artículo 22.- Recursos y condiciones tecnológicas

La implementación de estos mecanismos requiere, para su cabal funcionamiento, de condiciones operacionales y tecnológicas adecuadas que serán gestionadas por la Dirección General Administrativa Financiera, con el financiamiento concurrente de los restantes programas presupuestarios, entre ellas, la introducción de una mejora en el portal web institucional, el mejoramiento del actual sistema de consecutivos para transformarlo en un sistema de gestión documental, la adquisición o reubicación de equipos multifuncionales y de cómputo, así como el crecimiento de almacenamiento en los equipos de respaldo (SAN) administrada por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, los servicios de bóveda digital contratada, todo bajo los lineamientos establecidos por el DTIC y el destacamento de funcionarios para las labores de atención del público, registro, control, escaneo y tramitación documental, entre otras.

CAPÍTULO IV.- VIRTUALIZACIÓN O AUTOMATIZACIÓN DE SERVICIOS

Artículo 23.- Prescendencia de formatos físicos

El MTSS debe promover la digitalización de sus expedientes físicos y la actualización de aquellos escaneados con anterioridad, mediante mecanismos fidedignos y confiables que permitan la incorporación de nuevas piezas.

No obstante, es imperativo y prioritario ejecutar todos los esfuerzos necesarios para garantizar que, en el mediano plazo, la institución deje de generar documentos y expedientes físicos y, en su lugar, se proceda a la virtualización o automatización de sus procesos y servicios.

Artículo 24.- Estrategia de virtualización de procesos y servicios

La eliminación del uso del papel a nivel del MTSS debe partir del análisis de las normas y los procedimientos respectivos y de la identificación de aquellas fases o actuaciones en las cuales, según el estado actual, no es posible prescindir del formato físico sin que medien ciertos requerimientos que es preciso identificar, por cuenta de los responsables de esos procesos.

Por tal razón, **dentro del plazo de un mes a partir de la vigencia de esta Directriz**, y mediante informe que se remitirá al Comité de Control y Seguimiento, todos los Directores y Jefes deben hacer una revisión de funciones y del quehacer operativo y definir:

- a) Procesos a su cargo o en los que intervienen
- b) Procedimientos identificados por cada proceso y unidades intervinientes
- c) Cantidad de procedimientos debidamente levantados y homologados por la Dirección General de Planificación del Trabajo
- d) Cantidad de procedimientos en elaboración, estado y fechas proyectadas de conclusión
- e) Sistemas electrónicos transaccionales utilizados para la atención de sus procesos y procedimientos
- f) Actividades dentro de los sistemas y procedimientos elaborados que no admiten formatos digitales.
- g) Requerimientos tecnológicos o de otra naturaleza necesarios para la implementación de un sistema de gestión de documentos estrictamente electrónicos y firmados digitalmente.

Artículo 25.- Registro de información (trazabilidad)

El Sistema de Gestión Documental requerirá del destinatario una respuesta de actualización del estado de la gestión que pueda ser programable, de conformidad con los plazos y la naturaleza del procedimiento. Cuando no se produzca esa acción, el sistema debe generar una alerta a la unidad responsable y a su superior.

El usuario externo debe tener una confirmación del traslado de su solicitud o gestión; para ello, debe disponer de un correo electrónico, en el cual se refleja el estado del trámite y la unidad o funcionario responsable. Este mismo procedimiento podrá ser utilizado cuando se requiera la presencia del usuario.

Artículo 26.- Habilitación de módulos de atención al usuario

Para estos efectos, en forma progresiva, se construirá y habilitará en todas las sedes ministeriales, en principio, en los cuatro edificios centrales y, luego, en las seis sedes regionales, una plataforma de servicio o un módulo de atención al cliente que permita canalizar, evacuar o atender todas las necesidades de nuestros usuarios como, por ejemplo, la expedición de certificaciones, la consulta de expedientes, etc.

Artículo 27.- Responsabilidad por incumplimiento de plazos

A partir del primero de febrero del 2016, ninguna unidad, departamento o dirección podrá remitir o recibir documentos físicos de carácter interno y, en su lugar, la correspondencia institucional deberá canalizarse exclusivamente mediante el correo electrónico.

El incumplimiento de esta disposición, así como de los plazos contemplados en los artículos 11, 13 inciso b-) y 24 de la presente directriz, podrá generar responsabilidad disciplinaria para el jefe o director a cargo.

Artículo 28.- Vigencia

Rige a partir del primero de enero del año 2016.

San José, a los tres días del mes de diciembre del año dos mil quince.

Alfredo Hasbun Camacho
Ministro de Trabajo y Seguridad Social a.i.