

M

ODELO DE ADMINISTRACIÓN DE EXPEDIENTES EN LA OFICINA RECAUDADORA EN CHAMPOTÓN, CAMPECHE

Karla de la Cruz Briceño
José López Sánchez
Jesús Morales Realpozo¹

Resumen

La administración de documentos en un proceso exhaustivo de conservación de información que evidencia correctamente acciones realizadas en las organizaciones. Por lo cual, la solución de los diversos problemas en el área de archivos de la oficina recaudadora y de servicios al contribuyente en la ciudad de Champotón Campeche es el desarrollo de un modelo integrador de expedientes, que establezca procedimientos formales y completos en la creación e integración de expedientes que diariamente se creen en la institución, facilitando su acceso y organización. Al implementar este modelo, la oficina recaudadora podrá dar un servicio de calidad, que no cause duplicidad de trabajos, retrasos en los procesos y trámites, sino que proporcione información confiable que garantice la seguridad y la transferencia de los procesos administrativos realizados en la oficina. Con la implementación del modelo se permite mejorar la productividad, brindando un mejor acceso a la información e intercambio entre áreas, así como la preservación de los documentos con un mayor control y seguridad de los datos, liberar almacenamiento y tomar adecuadas decisiones. Esta metodología busca desarrollar un modelo administrativo eficiente de archivos, para mejorar el control de documentos, es decir, atenderá el adecuado manejo de los expedientes desde su llegada al departamento, su almacenamiento y el proceso que conlleve el expediente, que conlleve a resguardar la información cuando sea requerida.

Palabras clave: Modelo, Administración, Expedientes, Archivos, Documentos, Información.

Abstract

The administration of documents in an exhaustive process of conservation of information that correctly evidences actions carried out in organizations. Therefore, the solution of the various problems in the area of files of the collection office and taxpayer services in the city of Champotón Campeche is the development of an integrating model of files, which establishes formal and complete procedures in the creation and integration of files that are created daily in the institution, facilitating their access and organization. By implementing this model, the collection office will be able to provide a quality service that does not cause duplication of work, delays in processes and procedures, but rather provides reliable information that guarantees the security and transfer of the administrative processes carried out in the office.

With the implementation of the model, it is possible to improve productivity, providing better access to information and exchange between areas, as well as the preservation of documents with greater control and data security, freeing up storage and making appropriate decisions. This methodology seeks to develop an efficient administrative file model, to improve document control, that is, it will attend to the proper handling of the files from their arrival at the department, their storage and the process that the file entails, which leads to safeguarding the information when required.

Keywords: Model, Administration, Files, Documents, Records, Information.

¹ Instituto Tecnológico Superior de Champotón.

Introducción

En la oficina recaudadora y de servicio al contribuyente en el municipio de Champotón, Campeche se observa acumulación de trabajo y desorganización en el área de expedientes como consecuencia de la inexistencia de un modelo de administración de documentos e inadecuada integración de documentos.

La oficina recaudadora y de servicio al contribuyente de Champotón, es una institución habilitada por la secretaria de Finanzas del Gobierno del Estado de Campeche y del Poder Ejecutivo del Estado de Campeche, la cual funge como oficina concentradora de carácter fiscal que tiene la responsabilidad de facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario de la legislación mediante la recaudación de los ingresos municipales y Federales del Estado. Al ser una institución pública sus actividades se encuentran en el área de servicio, la cual es la encargada de recaudar los ingresos del Estado en el municipio de Champotón, por distintos conceptos de pagos fiscales tales como pago vehicular y pago de impuestos municipales y estatales de los contribuyentes, así mismo tiene la facultad fiscal de ser un ente notificador.

En esta oficina se maneja extensa variedad de información en función de los trámites que en ella se realizan, llegando a ser el registro vehicular el generador de expediente más grande de la institución, debido a que el municipio de Champotón es una cabecera municipal que ocupa una entidad administrativa, administrando su división territorial correspondiente.

Por el servicio que la institución proporciona al municipio es importante que esta área se encuentre actualizada e integrada, para evidenciar transferencia, rendición de cuentas y una gobernabilidad eficiente (Gil, 1997).

Analizando cada uno de los factores que se involucran en dicha problemática se puede mencionar el modelo de administración que se utiliza actualmente en el área de archivo de la oficina es deficiente y desactualizado, debido a que causa un proceso lento de creación y organización de expedientes, pérdida de tiempo productivo, acumulación de grandes cantidades de papel y poco control de documentos.

De igual forma el mal estado de esta área se debe a que actualmente se cuenta con un modelo de expedientes ineficiente y su débil implementación, tampoco se le da el seguimiento y evaluación debido al mismo como medida de control para lograr la eficiencia del área. Lo cual ocasiona que al crear diariamente nuevos documentos que requieren continuidad, no se efectúa por tener documen-

tación retenida de días anteriores.

Otro inconveniente es no contar con la integración adecuada de los documentos, que se ve reflejada cuando se solicita un expediente y no se encuentra en el sitio que le corresponde, así como la duplicidad de los mismos por no estar debidamente actualizados, ya que estos no se administran en tiempo y forma, y se genera algún nuevo trámite del mismo archivo al no existir el expediente correspondiente se duplica los documentos ocupando dos espacios distintos en el departamento.

Contextualizando el ejemplo, si se realiza el alta de un vehículo nuevo y su expediente no se genera en tiempo y forma porque las entradas de expedientes se ve paralizada y a su vez no se les da la continuidad por fechas y se realiza un nuevo trámite del mismo vehículo, y al momento que llegue al área de archivo no se encuentra su expediente, y se le formula un nuevo expediente con otra clave, el proceso de actualización se vio arruinado provocando duplicidad de expediente ocasionando un mal registro del mismo, utilizando recursos de otro expediente.

De acuerdo con Barnard et al (2016), al área de archivo se le atribuye poca importancia, debido a que en otras áreas que dependen de ella solo generan los documentos y lo acumulan en ella, induciendo a pérdidas o confusiones de información. Como resultado de esta poca importancia existe en la oficina un bajo desempeño en el área de archivo e incapacidad de tener información rápida y precisa para la toma de decisiones necesarias en su funcionamiento.

Por las limitaciones de esta área para la realización de las actividades de formulación de los expedientes, esta actividad se les otorga a los alumnos prestadores de servicio social quienes se integran a la institución, los cuales desconocen la creación correcta de expedientes según su tipo de información y clasificación provocando un avance mínimo y lento del trabajo. Aunado que el demás personal se encuentra enfocado a sus actividades laborales y no se brinda una adecuada capacitación a los prestadores de servicios para poder ejercer correctamente las tareas asignadas. Existe una incertidumbre por parte de este personal, porque estos tienen que esperar que el encargado de la oficina se desocupe para atender sus dudas o para recibir alguna indicación.

Todos estos problemas son causales que afectan el rendimiento del área de archivo y es necesario atenderlos, ya que el espacio es reducido para la cantidad de expedientes existente, se han encontrado documentos de años anteriores sin archivar y el constante deterioro de documentos, todo ello por la falta de un modelo de administra-

ción de expedientes.

Los archivos son fundamentales para la recopilación de datos, por lo que se necesita un eficiente manejo del modelo de expedientes que permita almacenar y recuperar fácilmente la información recibida o producida por las actividades que ejecutan las organizaciones (Aguilar, 2007).

Objetivos

Objetivo General: Desarrollar un modelo integrador de administración de expedientes para el eficiente manejo de los documentos en el área de archivo.

Objetivos Específicos:

1. Organizar de manera lógica y eficaz los documentos del área de archivo.
2. Integrar adecuadamente los documentos generados por la oficina en sus respectivos expedientes.
3. Actualizar la información de cada expediente.
4. Mejorar el desempeño del área de archivo para tener acceso a información rápida y precisa que ayude a la toma de decisiones.

Materiales y métodos

De acuerdo con Hernández & Torres (2018), la presente investigación es exploratoria documental, donde se examinó, consultó y seleccionó fuentes de información relacionadas con la administración de expedientes. Su alcance es descriptivo, debido a que en este trabajo se describe la situación actual del área de archivo de la empresa, especifica el problema identificado y justifica la importancia de implementar un modelo de administración de expedientes en el área en un momento y tiempo único para su adecuado funcionamiento. Se utilizó la observación directa para obtener información sobre los problemas del área, las series documentales, las técnicas para archivar los expedientes como ordenar, clasificar, colocar. (Gil, 1997)

Se utilizó una encuesta aplicada a todo el personal de la oficina, siendo en total 19 personas, para obtener información sobre el conocimiento de las técnicas de archivo, esta encuesta es de notable importancia dentro de la investigación, para obtener información sobre el área de archivo de la oficina.

Se utilizó una encuesta aplicada a todo el personal de la oficina, siendo en total 19 personas, para obtener información sobre el conocimiento de las técnicas de archivo, esta encuesta es de notable importancia dentro de la investigación, para obtener información sobre el área de archivo de la oficina (Cruz et al 2011).

Resultados y discusión

En los resultados obtenidos se observó la necesidad de mejorar las condiciones ambientales del área de archivo, capacitar al personal del área de expedientes, crear un manual de normas y procedimientos, limpieza del área de archivo y fundamentalmente la necesidad de la implementación de un modelo de administración eficiente para el buen desempeño del área de expedientes, derivado que muchas de las actividades archivistas no se realizan estandarizadas.

En la presente investigación se propone el siguiente modelo el cual se integra de siete etapas para su funcionamiento. Estas etapas son las siguientes:



Figura 1
Modelo de Administración de Expedientes
Elaboración propia

En el transcurso de la investigación y mediante las herramientas empleadas en la misma se logró identificar y evaluar el desempeño del modelo de administración de expediente empleado en la oficina recaudadora, así mismo se valoró el trabajo desempeñado del personal a cargo y el flujo de la información interna y externa resguardada, lo cual permitió descubrir los aspectos fundamentales para el logro de la eficiencia en el área.

Al poder contrastar cada uno de los procesos que se realizan para la generación de expedientes de la oficina, se evidenció que no existe un modelo de expedientes como tal, por lo que no se cuenta con un seguimiento que preserve el control del área, es decir, que el área no cuenta con una evaluación continua para garantizar el buen funcionamiento de los procesos. Conjuntamente que el personal no es suficiente y que el espacio físico del área es muy limitado para la cantidad de expedientes que se manejan en la oficina recaudadora en el municipio de Champotón, Campeche.

Conclusiones

Mediante la revisión de la bibliografía para esta investigación se logró solventar la necesidad de un modelo de administración de expedientes eficiente, a través de una amplia comprensión, analizando los aspectos esenciales de la administración y el manejo de archivos en el sector público. Al realizar el presente estudio se pudo visualizar como labora el personal de la institución, así como se lleva a cabo las actividades de archivo, atestiguando las carencias que deben ser rectificadas para disminuir el re-trabajo y atrasos de los recursos de tiempo en el área de expedientes.

En la presente investigación se encontraron diversos problemas en el área de archivos, como la falta de una planeación adecuada del modelo de administración de expediente, que contemple y ejecute todos los elementos del proceso administrativo, por lo que se plantea la implementación de un modelo que busca la eficiencia del área, mejorando los procedimientos con la identificación y asignación de los espacios con el que se cuenta, la evaluación constante de las políticas y normas del área para garantizar el cumplimiento de conservación de los expedientes.

El modelo propuesto como herramienta supone un apoyo para la administración de expediente de la oficina, ya que su finalidad reside en potenciar las debilidades halladas mediante la búsqueda de la eficiencia de sus procesos y la preservación de la información que la oficina genera y resguarda en el uso de sus funciones como ente público.

Se recomienda difundir los puntos mencionados en el presente documento que se ha trabajado para que el personal de la institución lo conozca y lleve a la práctica las sugerencias y recomendaciones descritas en el mismo, para de esta manera contribuir al mejor desempeño y eficiencia de toda la institución.

Referencias

- Aguilar, M. A. (2007). Administración de la Información. EUNED.
- Barnard, A., Delgado, A., & Voutssás, J. (2016). Cultura organizacional y sus efectos en la administración de archivos.
- Cruz, J., Tanodi, A., Delgado, A., Barnard, A., Aguilera, R., Herrero, A. & Lacombe, C. (2011). Administración de documentos y archivos. Textos fundamentales. Coordinadora de Asociaciones de Archiveros.
- Gil, P. F. (1997). Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales. Centro de Estudios Municipales y de Cooperación Internacional.
- Hernández-Sampieri, R., & Torres, C. P. M. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4). Ed. McGraw-Hill Interamericana.