

UN CASO DE SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA DEL REGISTRO DE PERSONAL

65.011 : 651.53 : 35.08

El autor de esta crónica expone un interesante caso de racionalización de un «proceso» administrativo, en el que, un análisis completo del mismo ha llevado a proponer un nuevo sistema que reúne grandes ventajas de economía y celeridad.

La disminución de los costos, la celeridad, la eficacia y sobre todo el mejorar el clima de relaciones humanas entre la Administración y los administrados son, entre otros, los principios que inspiran la Ley de Procedimiento administrativo.

Vamos a exponer un caso de racionalización de un proceso administrativo en el que se consignan tales ventajas.

Se trata de un departamento que tiene la misión de registrar las altas y bajas de personal habidas en las distintas empresas correspondientes a un organismo paraestatal. Este personal tenía ciertos derechos, en lo que a asistencia médica se refiere, y el departamento que nos ocupa había de dar el oportuno conocimiento de altas y bajas a la Sección de Asistencia Médica.

Vamos a exponer a continuación, siquiera sea de forma somera, cuál era el modo de proceder, para así poder hacer después una crítica constructiva del mismo que nos conduzca a exponer una proposición para un método mejor, concretando finalmente las ventajas de este sistema frente al observado.

1. MÉTODO ACTUAL

Por cada alta de personal, se rellenan en las Empresas unos partes (A) donde se hace constar la fecha de alta en la Empresa; el nombre, apellidos, domicilio y salario del nuevo productor, así como su número (según la numeración que a estos efectos tienen todos los productores). Varios obreros pueden ir agrupados en un solo parte, como es natural.

Igualmente se cumplimenta en la Empresa el encabezamiento de una libreta en dos ejemplares (B y B₁), donde, además de los datos anteriores, se hace constar los nombres, fecha y lugar de nacimiento de los padres e hijos, así como si trabajan o no. Del parte y libreta se hace otro ejemplar que revierta a la Empresa (A' y B').

Estos documentos se envían por correo o se presentan en la ventanilla del departamento que nos ocupa.

En la Sección de Recepción existe un fichero de las Empresas (C) de la provincia en que consta el número de la misma a estos efectos y si está

enclavada en una agrupación centralizada a efectos de asistencia médica o si tiene subcontratado este servicio.

En recepción se efectúan las siguientes operaciones:

1. Comprobar número de la Empresa.
2. Comprobar si tiene sub-contratado el servicio.
3. Sellar A y A'.
4. Sellar B, B₁ y B'.
5. Devolver A' y B' a la Empresa.
6. Clasificar según tenga sub-contratado el servicio o no.

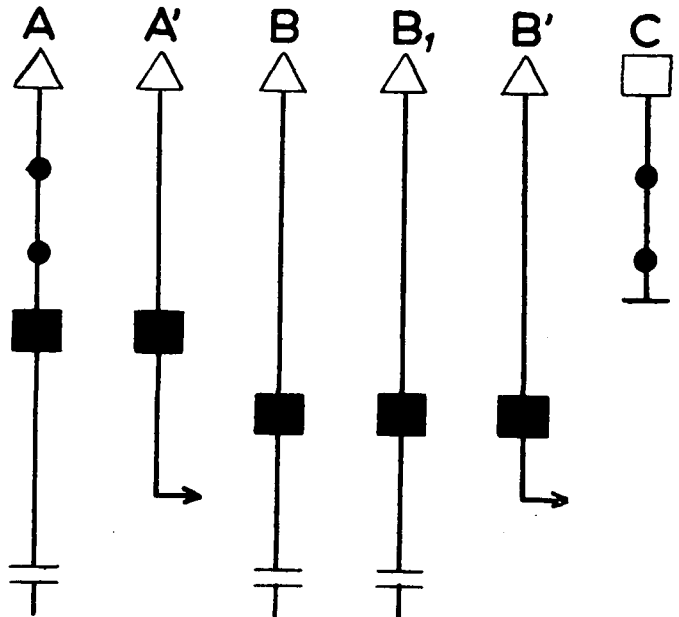


Figura 1

Después pasan los documentos a la Sección de Registro, donde se figuran en el libro (D) correspondiente los datos necesarios.

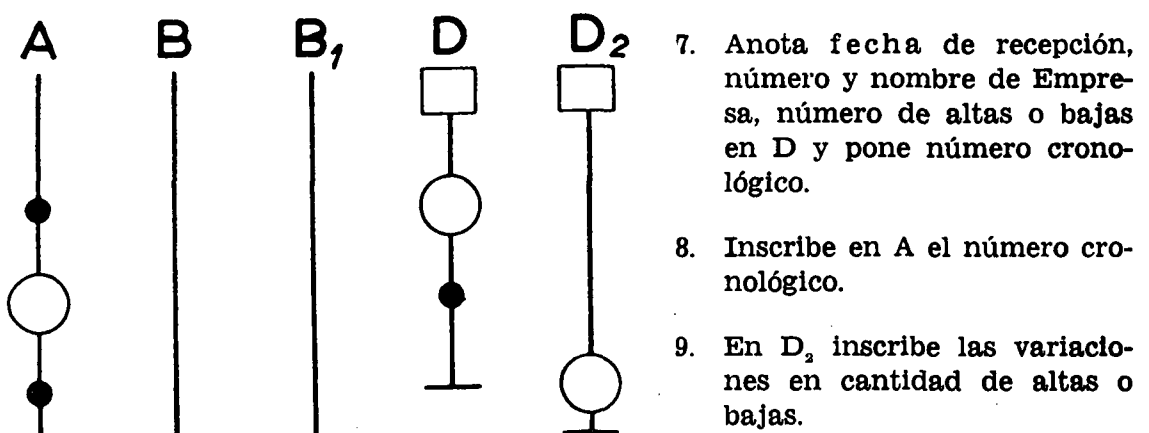


Figura 2

Pasan los documentos a continuación a la Sección de Ficheros donde existe uno alfabético (E) que da para cada obrero el número correspondiente, y uno

numérico (F) que para los números anteriores da los datos de la filiación del empleado, y las sucesivas Empresas donde se ha empleado. Así pues, al llegar los impresos a la Sección de Ficheros se efectúan las siguientes operaciones:

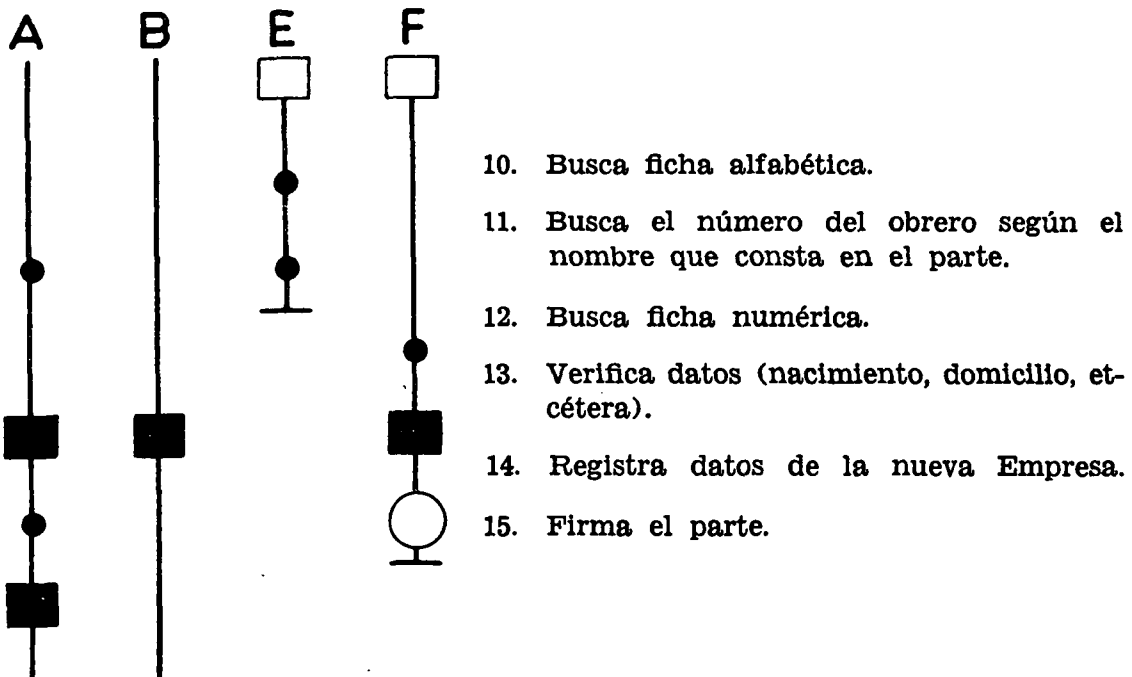


Figura 3

Si se trata de un obrero que no ha trabajado antes, se le abren las fichas correspondientes y se le da su número, que ya le servirá para siempre.

Después se envía la documentación al Servicio de Asistencia Médica, sin que conste aún el nombre del médico, como es natural. Aquí se establecen unas fichas idénticas a las E en dos ejemplares, rojo y azul (G y H). La G es para el médico y la H para el fichero del servicio.

El servicio envía los formularios A, B y B₁ a la Inspección Médica, que los devuelve con el nombre del médico.

El Servicio de Asistencia Médica que tiene un fichero de médicos (I) anota en éste los datos de las altas que se le han atribuido, y esto a partir de la ficha G.

En este servicio se llevan a cabo las siguientes operaciones:

Con las bajas se sigue un proceso paralelo. Con ambos datos de altas y bajas se tiene en la Sección de Registros al final del día la indicación estadística del movimiento general.

En la baja, la Empresa indica el motivo para determinar si el obrero sigue teniendo ciertos derechos o no.

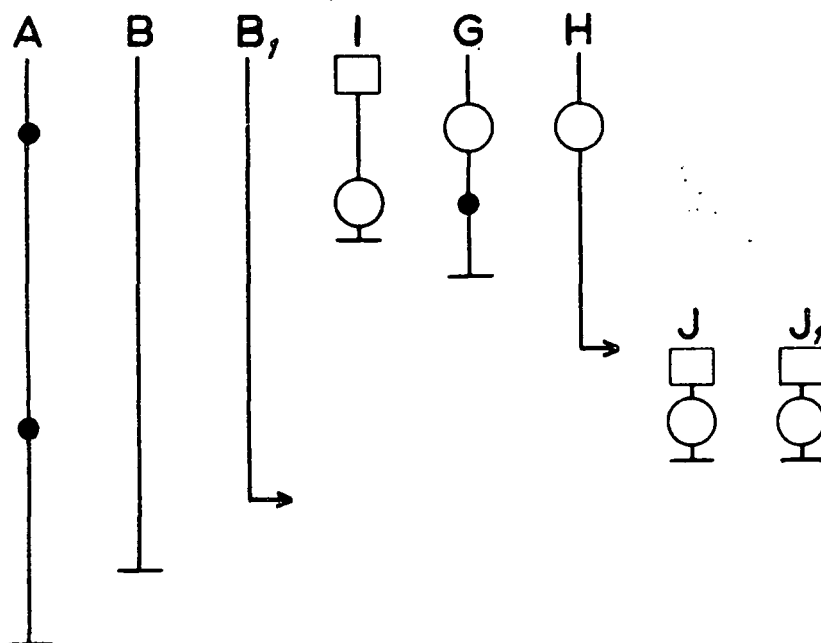


Figura 4

- | | |
|--|---|
| 16. Establece G y H. | 20. Se registran el nombre del médico e iniciales del obrero en libro J y J ₁ . |
| 17. Anota datos de las altas en fichero I. | 21. Devuelve B ₁ al obrero. |
| 18. Se clasifican las fichas G en el fichero del servicio. | 22. Se clasifica B por orden numérico. |
| 19. Las fichas H se envían al médico. | 23. Se clasifica A por Empresa, y en estas carpetas se lleva una cuenta corriente del personal. |

Cuando llega un parte de baja al Servicio de Asistencia se busca en los libros J y J₁ el nombre del médico correspondiente. Si la baja no es forzosa, se rompen G y H, y así se anulan los derechos del obrero. Si es forzosa, se indica la fecha de vencimiento en el fichero de médicos, y al llegar esa fecha se rompen G y H.

2. CRÍTICA DEL SISTEMA

En la sección de ficheros, los documentos pasan por las manos de cada uno de los seis empleados, cada uno de los cuales atiende a una parte de los ficheros numéricos y a una parte de los alfabéticos.

Cada uno de ellos revisa todos los documentos que le llegan reunidos y separa aquellos que corresponden a sus ficheros. Los documentos que no corresponden a sus fichas, los vuelve a colocar con los demás y éstos pasan juntos de nuevo a manos de los siguientes empleados. De esta forma hay por

tanto documentos que pasan por las manos de todos y cada uno de los empleados de la sección con la consiguiente pérdida de tiempo que ello supone.

Además, cada uno de los seis empleados debe:

- controlar los documentos existentes
- hacer anotaciones a mano e iguales en las fichas alfabéticas y numéricas todo ello sin medios para efectuarlo racionalmente.

Las clasificaciones alfabética y numérica son difíciles, puesto que en la primera hay muy pocos puntos de referencia que permitan buscar una ficha con rapidez, y en la numérica las referencias son también insuficientes, pues sólo hay una de 500 en 500 fichas.

Por otra parte, en el Servicio de Asistencia Médica, se repiten una serie de anotaciones en diversos documentos que ya se han efectuado varias veces y que se podrían haber consignado ya antes. Además, la indicación de la fecha de vencimiento que figura en la ficha del médico obliga a buscar la ficha individual al llegar la fecha citada, entre todas las del médico en cuestión.

El parte de altas es muy semejante al de bajas, y por tanto parece lógico que se normalizaran ambos en un documento único.

Resumiendo cuanto antecede, podemos deducir que el trabajo de ficheros es exagerado, y que no se aprovechan en momento alguno las posibilidades del papel de calco.

Hemos de hacer notar igualmente que el plazo de transmisión de la ficha médica al Servicio de Asistencia es demasiado largo, y que los errores en las transmisiones de los documentos son frecuentes.

Vamos, por tanto, a intentar establecer un sistema que mejore los plazos de entrega en primer lugar. En efecto, la función del departamento que nos ocupa estriba esencialmente en registrar unos datos, y en caso favorable prestar una asistencia determinada; por ello conviene enviar lo antes posible al Servicio de Asistencia los datos del nuevo obrero.

Nuestra propuesta ha de intentar mejorar también la calidad del trabajo, evitando los errores en las transmisiones de los documentos. A ello puede conducir una debida cromatización de los formularios, de modo que los impresos que reviertan al médico, a la Empresa, al subcontratista y al Organismo en cuestión sean de papel de distinto color, lo que automatizará la clasificación de los mismos y su ulterior envío a los interesados. Puede elegirse

el color blanco para los impresos dirigidos a nuestro Organismo.

el color verde para los impresos dirigidos a los subcontratistas.

el color azul para los impresos dirigidos a los médicos.

el color amarillo para los impresos dirigidos a la Empresa.

Igualmente nuestra proposición ha de intentar mejorar el costo y como éste incluye en este caso no sólo el de los impresos, sino también el de la

mano de obra y demás complementos, se deduce inmediatamente que el empleo sugerido del papel de calco resulta muy indicado en este caso, por cuanto supone:

- disminución en el costo de los impresos, ya que la composición tipográfica será la misma total o parcialmente en los formularios.
- disminución de trabajo humano, ya que se escribirán los datos un número de veces menor al aprovechar el calco debidamente.

Finalmente, todo ello redundará en una mejora de las relaciones humanas con los empleados, al ver que se ponen en aplicación sistemas más racionales que presentan grandes ventajas para ellos, siendo de esperar que como consecuencia los mismos empleados colaboren con sus oportunas sugerencias al perfeccionamiento del sistema propuesto.

Vamos a plasmar cuanto antecede en un sistema que reúna las ventajas apuntadas más arriba.

3. MÉTODO PROPUESTO

En la Sección de Recepción se debe disponer de un fichero tipo «Kardex» para controlar el número de la Empresa.

Este sistema tiene la ventaja de dejar ver en forma muy evidente el nombre y número de la Empresa, así como el Subcontratista. En esas mismas fichas se puede llevar ya la cuenta corriente de los obreros de cada Empresa, anotando los datos de los partes recibidos, con la consiguiente supresión del impreso D₂, o ulterior reducción de gastos de imprenta. Además, se suprime el hecho de tener que abrir esas fichas D₂, o sea escribir los datos de la Empresa de nuevo, que ya constaban en C.

A continuación se transcribe un croquis de tal sistema de fichas.

COMIENZO	ALTAS	BAJAS	QUEDA
3	4	—	7
7	—	2	5
Nº PATRONAL	RAZON SOCIAL	S. C.	
Nº PATRONAL	RAZON SOCIAL	S. C.	
Nº PATRONAL	RAZON SOCIAL	S. C.	

Figura 5

Después de comprobar los datos de la Empresa y anotar las altas o bajas en el «Kardex», como ya hemos visto, hay actualmente cinco operaciones de sellado que pueden reducirse a una, si en vez de sellar se perforan A, A', B, B₁ y B' simultáneamente, como se indica a continuación:

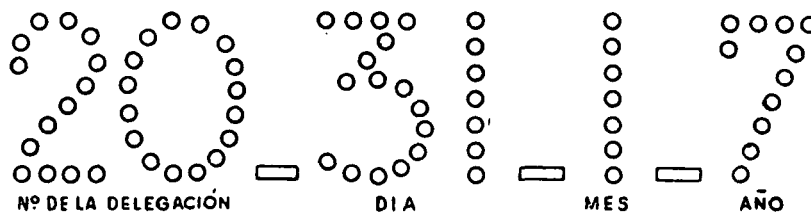


Figura 6

El registro quedará igual, salvo los impresos D₂, suprimidos como ya hemos indicado.

Para el fichero índice o alfabético se puede utilizar otro de tipo «Kardex» con bandas de refuerzo de un centímetro de ancho, entre las que deslicen las fichas alfabéticas. De esta forma, al sacar la bandeja del fichero, sería visible el apellido.

En la Sección de Ficheros se establecerán a máquina por duplicado los formularios G y H, anotando nombre, apellidos y número del obrero, nombre y número de la Empresa, y domicilio del obrero.

Si el obrero es nuevo, se establecerá (todo por calco) la ficha alfabética, la numérica y las dos anteriores, según el proyecto que expondremos más tarde.

Esto permite que las fichas G y H se transmitan ya al Servicio de Asistencia Médica, ganando por tanto en el tiempo de la transmisión, y además el que suponía establecerlas en este servicio.

Los partes irán primero a la Inspección Médica que indica el nombre del médico, y luego al Servicio de Asistencia, pasando finalmente al fichero numérico.

Este cambio de circuito lo consideramos interesantísimo. En cuanto se identifica al obrero (ficha alfabética), se establecen los documentos de asistencia, se nombra médico, y al final se anotan los datos en la ficha numérica y no al principio, como ocurre ahora con el consiguiente retraso en la prestación.

O sea que las fichas llegarán ya establecidas al Servicio de Asistencia y posteriormente los partes con el nombre del médico a través de la Inspección. Entonces en este servicio se anota lo necesario en la ficha del médico y en el formulario H.

El vencimiento, en caso de baja, no se consignará en la ficha del médico, sino que se hará en la ficha G por medio de caballetes móviles que llevan la fecha de vencimiento, como se indica a continuación:

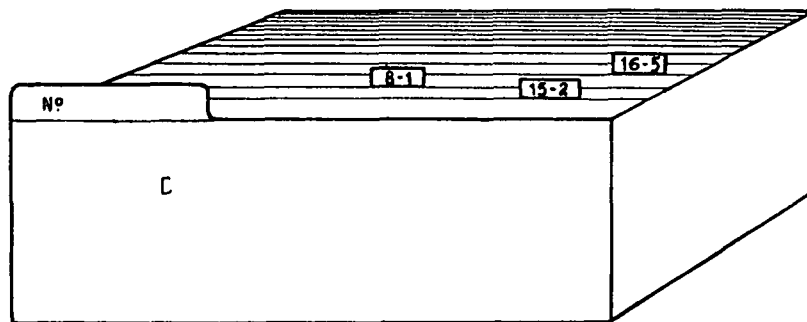


Figura 7

Un empleado clasificará las fichas numéricas y las repartirá a los demás para su clasificación en vez de que todos los documentos pasen por todos los empleados, como actualmente ocurre.

O sea que el proceso que proponemos sería el siguiente:

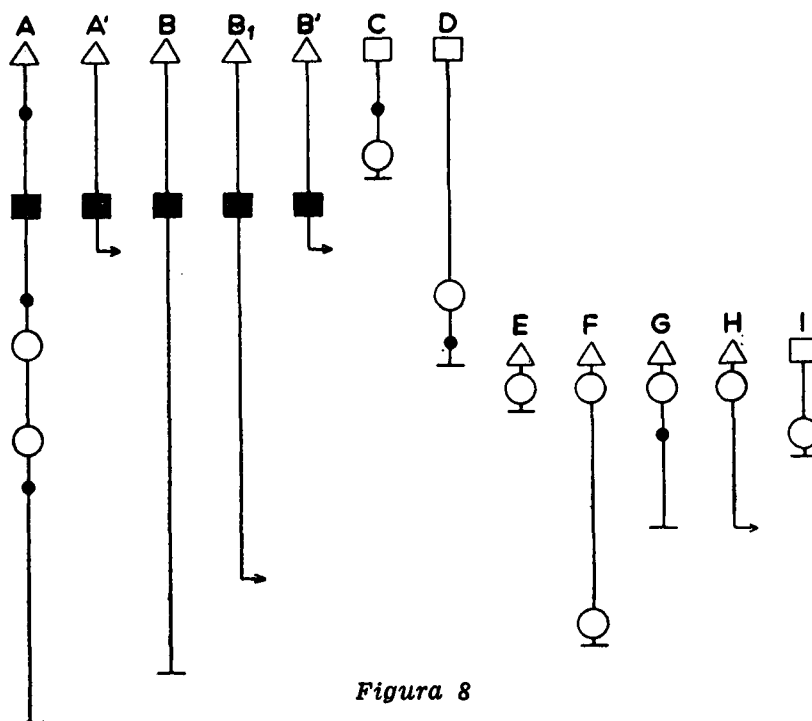


Figura 8

1. Comprobar número de Empresa y si tiene sub-contratado el servicio.
2. Anotar número de altas o bajas.
3. Perforar A, A', B, B₁ y B'.
4. Devolver A' y B'.
5. Registrar en D.
6. Poner número en el parte.
7. Buscar ficha alfabética o establecer E, F, G, H.
8. Inspección determina el médico.
9. Asistencia cumplimenta I.
10. Clasifica G y envía H a médico.
11. Devuelve B₁ a obrero.
12. Se cumplimenta F en «Ficheros».
13. Se clasifica B por números.
14. Se clasifica A por Empresas.

Para este método proponemos la implantación del tipo de fichas adjuntas que permite confeccionar simultáneamente, mediante papel carbón, la ficha numérica, la alfabética y las dos de asistencia, según el proyecto siguiente.

FICHA ALFABETICA

NOMBRE		APELLIDOS		Nº AFILIADO
FECHA DE NACIMIENTO:				

DOBLAR

**FICHA ASISTENCIA MEDICA (por duplicado)
(Azul y Roja)**

NOMBRE		APELLIDOS		Nº AFILIADO		
FECHA DE NACIMIENTO:						
LUGAR DE NACIMIENTO:						
DOMICILIO						
POBLACION	CALLE	Nº PISO	NOMBRE DEL PADRE			
			NOMBRE DE LA MADRE			
MEDICO ASIGNADO	BENEF.	CONYUGIO, P. AFESU, BADO CAUSA				
FECHA DE LA BAJA	CAUSA				NOMBRE	
FECHA DE VENCIMIENTO	FORZOSA VOLUNTARIA				APELLIDO PATERNO	
FECHA DE FILIACION					APELLIDO MATERNO	
EMPRESA						
Nº PATRONAL						

Figura 9 a)

FICHA NUMERICA

NOMBRE		APELLIDOS		Nº AFILIADO		
FECHA DE NACIMIENTO:						
LUGAR DE NACIMIENTO:						
DOMICILIO						
POBLACION	CALLE	Nº PISO	NOMBRE DEL PADRE			
			NOMBRE DE LA MADRE			
			NOMBRE			
			APELLIDO PATERNO			
			APELLIDO MATERNO			
FECHA DE FILIACION		CONYUGIO, P. AFESU, BADO CAUSA				
EMPRESA						
Nº PATRONAL						
EMPRESAS		ALTAS		BAJAS		
Nº PATRONAL	RAZÓN SOCIAL		Nº REG.	FECHA PRESENT. Nº REG.		

Figura 9 b)

Es de advertir que no existe dificultad en la confección de estas fichas, dado que existen procedimientos de imprenta y papeles fabricados al efecto.

Además del estudio anterior del proceso y de los formularios, se propuso un replanteo de la situación de las distintas secciones, ubicadas antes en distintas plantas, con el subsiguiente traslado de papeles e inherentes pérdidas de formularios.

4. VENTAJAS

En lo que respecta al plazo, resulta que los documentos que llegan a la ventanilla y que en el método actual tardaban más de una semana en estar en los ficheros, ahora, con el sistema propuesto, pueden estar a los dos días ya designados los médicos, y por ende dispuesto a efectuar las prestaciones urgentes. Un día más tarde, pueden estar clasificados los documentos en todos los ficheros. O sea, un máximo de tres días, en vez de un mínimo de una semana. Un ahorro evidente del plazo del 50 por 100 como mínimo.

En cuanto a calidad nada puede objetarse a las innegables ventajas del método propuesto, por cuanto a ello contribuyen las diferencias de color de los impresos que delatan automáticamente un solo error de clasificación, y la disminución de pérdidas de papeles con la nueva distribución de la planta. A esto hemos de añadir que el trabajar por calco, mejora —obvio es decirlo— la calidad, al evitar los errores de las transcripciones.

La mejora de costo viene implícita en el hecho de que el método propuesto supone una disminución de tiempo, y por tanto, de personal, de 20 por 100 en la Sección de Ficheros, y de 25 por 100 en el Servicio de Asistencia.

El método propuesto consigue así las ventajas previstas de hacer un mismo trabajo más barato, en menos tiempo y de mejor calidad.

He aquí, por tanto, la simplificación dada a un caso real del trabajo administrativo de un gran organismo, y obsérvese que para llevarla a cabo no se requieren inversiones especiales en maquinaria, etc., etc., sino que cuanto hemos expuesto es fruto sencillamente del análisis de una situación observada con todo detenimiento, y de la aplicación de una serie de principios bien conocidos.

LUIS A. PETIT