

**EL
REGISTRO DE ENTRADA
DE DOCUMENTOS
EN EL
INSTITUTO NACIONAL
DE PREVISION**

651.53:061.1:368(46)

Resume esta crónica el «Informe sobre Registros de Correspondencia de los Servicios de la Subdelegación General de Seguros desde el 10 de junio de 1958 al 31 de diciembre 1958» del Secretario general técnico del Instituto Nacional de Previsión, señor Serrano Guirado.

I. PRECEDENTES

En la sesión de la Comisión Permanente del Instituto Nacional de Previsión del día 28 de mayo de 1958 la Delegación General informó sobre el proyecto de sistema de Registro de Correspondencia de Entrada y de Salida de los Servicios Centrales. Para su realización la Delegación General dictó las normas a que en lo sucesivo habían de ajustarse estos Registros. Es oportuno resaltar que las normas de la circular, aun siendo anteriores, están de acuerdo con la Ley de Procedimiento administrativo, de 19 de julio del mismo año, y las instrucciones que para su aplicación se aprobaron por la Presidencia del Gobierno.

A la vista del tiempo transcurrido desde que se estableció dicho sistema vamos a hacer un examen de los objetivos alcanzados y de las posibilidades que ofrece.

II. FINES DEL SISTEMA Y RESULTADOS DE SU APLICACION

A) DE CARÁCTER GENERAL.

Según la mencionada circular, la reforma pretendía dos finalidades esenciales: a) Mayor agilidad y facilidad en el trámite, con supresión de duplicidades en la confección de los Registros; b) Conocimiento y control de la correspondencia de entrada y salida.

a) En cuanto a la primera, es evidente que se ha logrado suprimir la duplicidad, pues al confeccionar el Registro General de entrada, queda automáticamente confeccionado el de los Servicios, y al confeccionar éstos el registro de salida, queda simultáneamente confeccionado el Registro General. Es decir, se ha suprimido un registro de entrada en cada uno de los servicios y uno de salida en el Registro General, lo que constituye una gran economía si se tiene en cuenta el ingente volumen de las comunicaciones de la Subdelegación General de Seguros.

b) Se ha alcanzado asimismo un conocimiento y control de la correspondencia por parte de la Subdelegación al recibir copia de los Registros y de los modelos, relacionando lo que se archiva por no merecer contestación, sin otro trabajo que el de añadir un papel de calco para obtener dichas copias.

B) APLICACIONES PARTICULARES.

La aplicación del nuevo sistema de registro ha permitido obtener datos muy útiles que han aconsejado posteriormente la adopción de decisiones muy acertadas:

a) Así, por ejemplo, se estimó conveniente que la resolución de ciertas comunicaciones relativas a medicamentos, solicitudes de prestaciones gratuitas, reclamaciones por faltas o insuficiencias en la asistencia, etc., se realizara por las Delegaciones Provinciales satisfaciendo así una antigua aspiración de los Consejos Provinciales. Con ello se ha conseguido:

- disminuir el trabajo de los Servicios Centrales, sin aumento para las Delegaciones, no obstante el régimen establecido para garantía del buen uso de las facultades delegadas;
- otorgar un mayor conocimiento y sentido de responsabilidad a las Delegaciones;
- evitar las quejas que anteriormente se recibían de los asegurados;
- evitar la duplicidad del trabajo que se originaba en los casos de peticiones urgentes, que se concedían por telegrama, confirmado posteriormente mediante oficio.

b) También, y como consecuencia de los estudios realizados a la vista de los Registros, se ha adoptado una serie de medidas destinadas a simplificar las operaciones. Pueden resaltarse las siguientes: Supresión de ciertos acuses de recibo, establecimiento de un sistema de correspondencia calificada de urgente, preferencias de tramitación y normalización de escritos de algunos servicios.

c) Finalmente, se ha realizado una labor de informe y asesoramiento de los Servicios que ha conseguido unificar varios criterios en las operaciones de registro.

III. PORCENTAJES EN LAS COMUNICACIONES Y PROMEDIOS

Los porcentajes desde el 31 de julio al 31 de diciembre de 1958 han sido:

- la correspondencia pendiente de contestación ha disminuído de un 47,06 por 100 en la primera de las fechas mencionadas al 24,48 por 100 en la segunda.
- la correspondencia archivada ha aumentado de 36,26 por 100 al 49,62 por 100 y el de la contestada de 16,67 por 100 al 25,88 por 100.

Respecto a la correspondencia producida en la Subdelegación, alrededor de un 75 por 100 se debe a la propia iniciativa de los servicios y un 25 por 100 en contestación a comunicaciones recibidas.

En cuanto al promedio general de la Subdelegación, en este período se observa un cierto aumento en la productividad, que se inicia en la segunda de las revisiones quincenales y culmina en la séptima. A partir de la novena se acusa un leve descenso, que se puede considerar estacionado.

IV. RESUMEN CRITICO DE LOS RESULTADOS

Estas cifras absolutas obtenidas de los datos del registro durante este tiempo no bastan por sí solas para ofrecer una valoración exacta del funcionamiento y eficacia de las unidades administrativas, pero no cabe duda de que de la aplicación del sistema pueden obtenerse provechosas enseñanzas en cuanto ofrecen una primera información para aplicar técnicas de investigación operativa y de organización y métodos.

Parece ser que en una fase inicial las tareas de fiscalización y de control, a través del registro, habrían de extenderse únicamente a los servicios considerados como un todo homogéneo, compensándose en sus cifras absolutas las diferentes necesidades de tramitación y trabajo efectivo que puedan acusar las distintas unidades administrativas integradas en ellos. También parece lo más indicado investigar a la vista de las anteriores cifras:

1.º La correspondencia de archivo.

El hecho de que se archive en los servicios por no requerir contestación casi un 50 por 100 de la correspondencia que recibe exige y es de todo punto conveniente un examen más a fondo para obtener un conocimiento de las causas que lo motivan y del contenido de esta documentación para estudiar las comunicaciones cuya supresión pueda acordarse, la descentralización de funciones en favor de las Delegaciones Provinciales, la normalización de oficios cuyo volumen numérico y unidad de contenido lo aconseje, etc.

2.º La correspondencia pendiente.

En el mismo sentido debe entenderse el hecho de que la correspondencia de entrada se halle en casi un 25 por 100 pendiente de contestación. Ello aconseja realizar también un estudio sobre sus características, con el fin de conocer si corresponde a asuntos que requieran un detenido estudio o a la necesidad de acopio de antecedentes o simplemente a defectos meramente burocráticos, cuya corrección debe procurarse.

3.º La correspondencia de oficio.

La misma consideración puede hacerse respecto al volumen de correspondencia de salida por iniciativa de los propios servicios, teniendo en cuenta

que las relaciones de la mayoría de éstos se sostienen con las Delegaciones Provinciales del Instituto. Un examen de la documentación puede descubrir las normas que exigen una constante actualización o aclaración; las materias cuyo régimen es complejo desde el punto de vista de la gestión; el nivel de información de las Delegaciones y la correcta aplicación por las mismas de las circulares de procedimiento, etc.

V. LAS POSIBILIDADES DEL SISTEMA

Podemos, pues, resumir y sintetizar la experiencia alcanzada en los seis meses de funcionamiento del nuevo registro en los siguientes puntos:

A) Cumple a la perfección y con más eficacia que el sistema antiguo su específica finalidad de registro.

B) Produce un ahorro de material y personal; y

C) Constituye un valioso instrumento de control, por medio del cual es posible:

a) Medir el volumen material de correspondencia de los distintos servicios.

b) Determinar la diligencia o morosidad en el trámite.

c) Estimular y requerir la pronta cumplimentación del trámite exigido por cada documento.

d) Establecer índices de productividad.

e) Eliminar comunicaciones y trámites innecesarios o superfluos.

f) Estudiar y racionalizar los procesos administrativos.

g) Determinar materias susceptibles de descentralización.

h) Confeccionar estadísticas de movimiento.

i) Determinar necesidades de personal; y

j) En general, realizar estudios de investigación operativa y organización y métodos de trabajo.

Debe significarse que todas estas finalidades se logran y pueden satisfacerse—algunas de ellas, por supuesto, no de forma absoluta—sin ocasionar la menor interrupción ni molestia a los servicios.—F. ANSÓN.