

La planificación documental en la gestión municipal; el archivo de oficina

María LUJÁN ORTEGA

Universidad de Murcia
Departamento de Información y Documentación
mlo1@alu.um.es

Juan ROS GARCÍA

Universidad de Murcia
Departamento de Información y Documentación
jros@um.es

RESUMEN

El presente artículo pretende mostrar cómo se define en la actualidad un archivo de oficina de una manera general, dentro del contexto de la organización de los impuestos municipales. Y en concreto se evalúa el sistema de información propuesto en la gestión de tributos del Ayuntamiento de Murcia. La Administración en la actualidad debe cubrir las necesidades del usuario que por el avance de las nuevas tecnologías y del desarrollo de la sociedad de la información, requiere una solución rápida al problema que presenta. Por lo tanto se habla de un archivo que se modula según las necesidades de los ciudadanos y de las actividades específicas a la administración.

Esta visión del archivo de oficina se encuentra muy alejada de la concepción que se tiene de un archivo municipal o histórico que disponen sus fondos al personal investigador.

Palabras clave: archivo de gestión, sistema de información, administración municipal, sistema de recuperación información, records management.

The documentation planning in a management municipality; the archival management

ABSTRACT

The present article aims to show the current state of archival management of in a way general office, inside the context of the organization of the municipal taxes. And in concrete the system of information proposed in the management of tributes of the City Hall is evaluated of Murcia.

The Administration currently should cover the needs of the user that by the advance of the new technologies and of the development of the company of the information, wants a fast solution al problem that presents. Therefore it is spoken of a file that is modulated according to the needs of the citizens and of the specific activities to the administration.

This vision of the file of office is found very far away of the conception that has of a municipal or historic file that arrange their funds al personal investigator.

Key Words: archival management, information system, administration municipal, retrieval information, records management.

SUMARIO: 1. Introducción. 2. Metodología. 3. Desarrollo: 3.1 Archivo de Oficina. Pautas Generales. 3.2 Explicación del Diagrama de Ishikawa. 3.3 Tipos de expedientes del archivo de gestión. 3.4 Pasos procedimentales para Gestión del Archivo de Oficina. 3.5 Entrada de Documentación. 3.6 Clasificación de Documentación. 3.7 Tipología de Documentación. 3.8 Acceso a la Información. 3.9 Utilización de bases de datos. 3.10 Transferencia. 3.11 Flujos de Información en el SRI. 3.12 Análisis de la Organización del Archivo. 3.13 Los límites del archivo. 4. Conclusiones. 5. Bibliografía y Fuentes Documentales

1. INTRODUCCIÓN

El motivo principal de la elección del tema, es debido a que no existe un manual, ni tan siquiera una pequeña guía, donde se describa los *procedimientos básicos para la gestión de una archivo de oficina*, reconociendo como archivo de oficina el lugar donde se guardan y organizan los documentos que se generan como fruto de la propia actividad de la organización independientemente del cariz que tenga, ya sea grande o pequeña.

Tenemos como referencias bibliográficas los trabajos de Paloma Fernández Gil¹. Además hay que señalar dos documentos también de gran importancia teórica como el *Manual de Organización de Archivo de Oficina* de la Universidad de Alicante² y otra fuente que quizás sea la más interesante es el enlace a las Cortes Valencianas³, donde se puede pedir la consulta de un expediente por la persona afectada, la solicitud de copia de documentación, incluso el préstamo.

La idea de archivo está cambiando, los polvorientos archivos constituidos por series de papel, con poca relación entre ellos, se convierten en modernos sistemas de información.

La consecuencia directa de esta transformación se percibe en los entes que componen la administración pública que se encuentran involucrados en la puesta en marcha de distintos programas de actuación cuya meta es incorporarse a la Sociedad de la Información. De esta manera se desvanece la imagen de la gran institución municipal impenetrable para conseguir una administración transparente.

Un Sistema de Información es un sistema incluido en otro sistema más grande, la institución que lo genera, que recibe, almacena, procesa y distribuye información. Según Debons (ROS, 1994) es Sistema de Información: *el conjunto de personas, máquinas y procedimientos que aumentan el potencial biológico humano para adquirir, procesar y actuar sobre los datos*.

Por lo tanto, el archivo es el último paso dentro del sistema de la organización, siendo el resultado final de toda la tramitación y finalización de lo que se pide, en él repercute todo lo que le sucede a la administración indicada, de una manera directa y casi simultánea; si la situación en que se encuentra una parte de la administración pública es caótica, repercute en su archivo encontrándose en un estado de total desorganización.

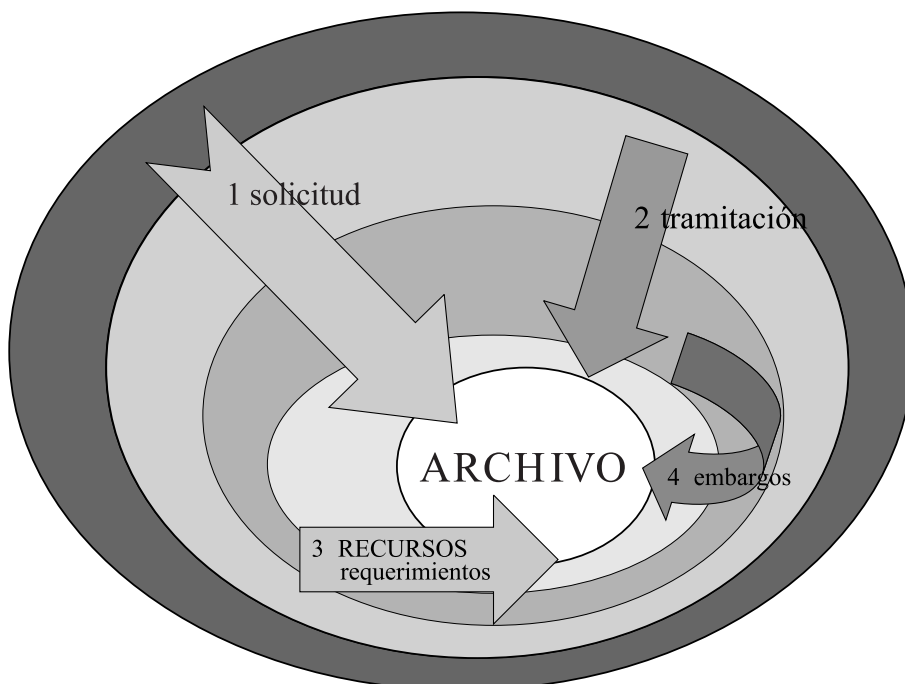
¹ FERNÁNDEZ GIL, P. *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*. Granada: CEMCI, 1999.

² http://www.ua.es/es/bibliotecas/archivo_general/index.html

³ <http://www.cortsvalencianes.es>

FIGURA 1.

REPRESENTACIÓN SISTEMA DE INFORMACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN



Fuente: *Elaboración Propia, siguiendo los esquemas de Tardieu (ROS, 1994)*

El Archivo de una oficina donde se gestionan las tasas e impuestos municipales, es un archivo administrativo en el sentido estricto, por lo tanto surge por la *propia actividad*, siendo documentación que hay que resolver y que debe seguir unos trámites para la elaboración y aprobación de lo que se le pide y otorga a la persona que es la responsable de la existencia de dicha documentación.

Sabemos que la archivística, los manuales escolares dividen la documentación de archivo de oficina en documentos de apoyo, en documentos de correspondencia... y documentos de archivo. Sin embargo, el caso que nos ocupa el tipo de documentación que se promueve y la que nos interesa tener organizada, es la que se denomina *expediente*; en él se reúne toda la documentación que es necesaria para su resolución. En el archivo de oficina se custodian los expedientes que se consideran finalizados.

Los documentos de archivo de gestión o expedientes pertenecen a la fase *pre-archivística*, por lo que deben de permanecer en las mismas instalaciones donde se crearon hasta que su tramitación esté finalizada o por el cauce jurídico, prescribiendo a los 5 años perdiendo su valor legal, sino se ha producido intervenciones.

Por lo tanto es *documentación que está viva*, donde el personal administrativo requiere de ella una consulta continuada, se puede precisar que la media que se obtiene en la tramitación total de un expediente es de un año. Siendo un problema debido al gran volumen que se genera de papel, este archivo, por los asuntos que trata, directamente relacionados con los ciudadanos del municipio, se ha visto desbordado por la cantidad de documentación que crea, teniendo una media de producción de 41.000 expedientes que son abiertos en un año.

La organización de un archivo de oficina es fundamental ya que es en ésta etapa donde *se immortaliza* el archivo como tal, que posteriormente, en sucesivas transferencias, se trasladarán las series documentales al Archivo Municipal, pero que este recibe la documentación ya organizada y tan solo se tienen que preocupar de la continuidad documental.

Los objetivos que nos hemos propuesto a la hora de realizar el presente estudio, es dar a conocer la manera de cómo se planifica un Sistema de Gestión Municipal, para ello, se debe conocer muy bien el organismo y cuáles son sus funciones:

- Listado de Impuestos y Tasas Municipales:
 Impuestos: Bienes Inmuebles naturaleza rústica y urbana, Vehículos, Actividades económicas, plusvalías.
 Tasas: vados, ocupación vía pública, quioscos, tarjetas residentes

FIGURA 2
RELACIÓN DE LAS TASAS E IMPUESTOS QUE SE GESTIONAN

TIPOS	DESCRIPCIÓN
TASAS	<p>Aprovechamiento terrenos de uso público con mercancías, andamios y otras instalaciones análogas.</p> <p>Aprovechamiento vía pública por entrada de vehículos aprovechamiento especial o utilización privativa de la vía con postes, cables, pasos subterráneos y otros.</p> <p>Aprovechamiento terrenos de uso público con mesas y sillas.</p> <p>Tasa por utilización vía pública con quioscos.</p> <p>Utilización vía pública con barracas, casetas y otros.</p> <p>Tasa reserva de aparcamiento.</p> <p>Tasa por utilización vía pública por estacionamiento de vehículos.</p>
IMPUESTOS	<p>Impuesto sobre Bienes Inmuebles.</p> <p>Sobre Actividades Económicas.</p> <p>Sobre Vehículos de Tracción Mecánica.</p> <p>Sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.</p> <p>Sobre el Incrementos del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.</p>

— Realización de un listado exhaustivo con los diferentes expedientes

FIGURA 3

TIPOS DE EXPEDIENTES QUE SE PRODUCE EN LA GESTIÓN MUNICIPAL

TIPOS EXPEDIENTES	
1. ACUERDOS ADMINISTRACIONES	52. RECURSO DE PLUSVALÍA
2. ALTA BARRACAS, CASSETAS Y OTROS	53. RECURSO DOMICILIACIONES
3. ALTA DOMICILIACIÓN	54. RECURSO IMP BIENES INMUEBLES
4. ALTA IMPUESTO ACT ECONÓMICAS	55. RECURSO INSPECCIÓN
5. ALTA IMPUESTO VEHÍCULOS	56. RECURSO INSPECC. BARRACAS
6. ALTA MESAS Y SILLAS	57. RECURSO INSPECCIÓN BASURAS
7. ALTA OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA	58. RECURSO INSP ERROR LIQUIDACIÓN
8. ALTA ORA	59. RECURSO INSPECC. MESAS Y SILLAS
9. ALTA PLUSVALÍA	60. RECURSO INS OCUP. VÍA PÚBLICA
10. ALTA PUESTOS EN MERCADOS	61. RECURSO INSPECCIÓN ORA
11. ALTA QUIOSCOS	62. RECURSO INSPECCIÓN PLUSVALÍA
12. ALTA VADO	63. RECURSO INSP CASSETAS EN MERCADOS
13. BAJA BARRACAS, CASSETAS Y OTROS	64. RECURSO INSPECCIÓN QUIOSCOS
14. BAJA DOMICILIACIÓN	65. RECURSO INSPECCIÓN VADO
15. BAJA EN EL CENSO	66. RECURSO OCUP. VÍA PÚBLICA
16. BAJA IMP CIRCULACIÓN	67. RECURSO ORA
17. BAJA MESAS Y SILLAS	68. RECURSO POR DUPLICIDAD
18. BAJA OCUPACIÓN VÍA PÚBLICA	69. RECURSO POR PAGO
19. BAJA ORA	70. RECURSO PRORRATEO IAE
20. BAJA PUESTOS, CASSETAS Y MERCADOS	71. RECURSO PROVIDENCIA APREMIO
21. BAJA QUIOSCOS	72. RECURSO PROVIDENCIA EMBARGO
22. BAJA RESERVA DE APARCAMIENTOS	73. RECURSO SANCIONES DEL AYTO
23. BAJA VADO	74. RECURSO SOBRE DOMICILIACIÓN
24. BENEFICIOS FISCALES	75. RECURSO TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS
25. BONIFICACIÓN FAMILIA NUMEROSA	76. RECURSO SOBRE VEHÍCULOS
26. BONIFICACIÓN PROMOTORAS IBI	77. RECURSO VADO
27. BONIFICACIÓN VIVIENDA PROT OFICIAL	78. RECURSO VIVIENDA PROTEC. OFICIAL
28. CAMBIO DOMICILIACIÓN	79. REHABILITACIÓN IVTM
29. CERTIFICADO DE SIGNOS EXTERNOS	80. REPOSICIÓN A VOLUNTARIA
30. CERTIFICADO EXENCIÓN IBI	81. REPOSICIÓN AL COBRO
31. COMPENSACIÓN DEUDAS	82. SOLICITUD APLAZAMIENTO
32. COMUNICACIÓN INTERIOR	83. SOLICITUD COMPENSACIÓN
33. DEVOLUCIÓN	84. SOLICITUD DE CERTIFICADOS
34. DEVOLUCIÓN AVAL	85. SOLICITUD DOCUMENTACIÓN
35. DEVOLUCIÓN TRASMISIÓN IBI	86. SOLICITUD FRACCIONAMIENTO
36. EXENCIÓN IBI	87. SOLICITUD RESERVA APARCAMIENTO
37. EXENCIÓN IMPUESTO VEHÍCULOS	88. SOLICITUD SOBRE
38. LIQUIDACIÓN DE INGRESO DIRECTO	89. INGRESOS
39. OTRAS SOLICITUDES TRIBUTARIAS	90. SOLICITUD SUSP PROCEDIMIENTO
40. OTROS BENEFICIOS	91. TRANSMISIÓN DE DOMINIO
41. OTROS RECURSOS	92. TRASLADO
42. PAGOS DUPLICADOS	93. TRASLADO A AGENCIA TRIBUTARIA
43. PAGOS INDEBIDOS	94. TRASLADO A INGRESOS DIVERSOS
44. PRESCRIPCIÓN	95. TRASLADO A INSPECCIÓN
45. PRORRATEO IAE	96. TRASLADO A PLUSVALÍA
46. PRORRATEO IMPUESTO VEHÍCULOS	97. TRASLADO A POLICIA LOCAL
47. PRORRATEO MERCADOS	98. TRASLADO A RECAUDACIÓN
48. PRORRATEO QUIOSCOS	99. TRASLADO A
49. PRORRATEO VADO	100. RESIDUOS SÓLIDOS
50. RECURSO I.A.E	101. SANCIONES
51. RECURSO CATASTRALES	102. VARIACIÓN EN EL CENSO

- Relación de oficinas que dependen de nuestro archivo; con la separación entre ellas de firmas apropiadas para no desorganizar las series documentales.

FIGURA 4
PRIMERA CLASIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

CLASIFICACIÓN DE EXPEDIENTES PARA UN ARCHIVADO EFICAZ	
A. Por oficinas	0601 0602 0603 0604 0605 0606
B. Divisiones por numeración de expedientes siguiendo este apilamiento	1ª Transferencia: 1-30.000 2ª Transferencia: 30.001- 43.000 43.001 - 50.000 50.001 - 60.000 60.001-70.000 70.001 - 80.000

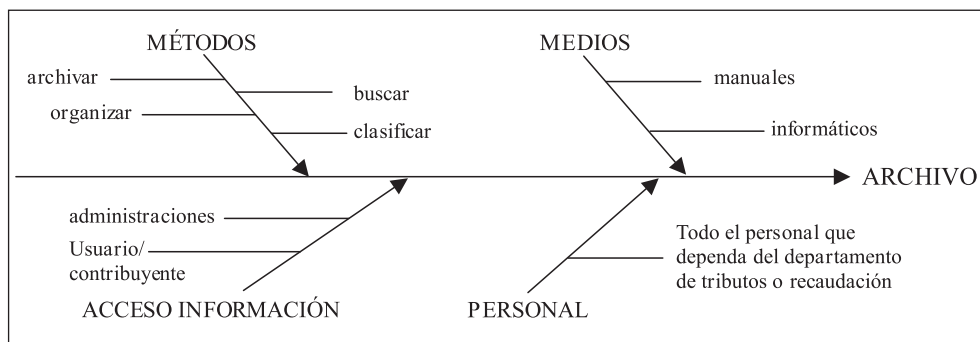
- Definición de una serie de servicios que debe de prestar el archivo de oficina.
- Análisis DAFO de todos los componentes del archivo de la oficina de gestión de tributos.

FIGURA 5
ANÁLISIS DAFO DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

DEBILIDADES	AMENAZAS
Espacio Mucha Documentación Desorganización Mucho Personal de Oficina Laboriosidad de las actividades	Producción desmesurada de producción. Desorganización Documental Solicitar Información puntual Idea preconcebida que no se encuentra nada Existencia de problemas o cuellos de botella.
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Principio Procedencia Instalaciones Modernas Rápida Clasificación Comunicación interdepartamental Eficiencia toma decisiones Gestión informática	Adquiere Gran importancia el archivo. Necesidad que trabajen un número mayor de personas Visión externa del archivo Se tiene la certeza de lo que se busca se va a encontrar Adquirir normas de uso para el archivo Adquisición tecnológica Buena relación con los profesionales del Archivo Municipal, apoyo para la resolución de problemas.

- Diagrama Ishikawa (CHAIN, 2001) donde se describen todas las causas de un efecto.

FIGURA 6
DIAGRAMA DE ISHIKAWA, DONDE SE OBSERVA VISUALMENTE
TODOS LOS EFECTOS DE UNA CAUSA



- Exposición de los resultados obtenidos de la evaluación de forma clara y concisa, con el objeto de obtener una serie de conclusiones sobre el grado de planificación de este servicio.

2. METODOLOGÍA

Establecidos los objetivos principales que pretendemos conseguir con la realización del presente estudio, la siguiente cuestión es establecer el *proceso metodológico* que nos permita alcanzar los objetivos expuestos, estableciendo una serie de pasos:

- Búsqueda y selección de las fuentes de información apropiadas.
- Definición de donde se ubica el archivo en cuestión, con una pequeña descripción de la ciudad de Murcia.
- Descripción de las características inherentes al propio archivo, ya que pertenece a unos servicios de tributos municipales.
- Análisis contenido de tipos documentales
- Base de datos que nos permita controlar la entrada y salida de expedientes del archivo
- Desarrollo de un sistema de Flujos de Información para abastecer demandas.
- Centralizar las necesidades de información para la obtención de documentos.
- Elaboración de un Sistema de Recuperación de Información (SRI), tras haber evaluado los Flujos de Información.
- Búsqueda de artículos y publicaciones que se centren en el tema
- Estado de la cuestión para la agilización de la gestión de los archivos.

3. DESARROLLO

El desarrollo del trabajo responde a las preguntas:

a) *¿Qué es gestión?* Gestión comprende todas las actuaciones necesarias para la determinación de la deuda tributaria y su recaudación, estas gozan de presunción de legalidad, que sólo pueden destituirse por revisión, revocación o anulación practicadas de oficio o mediante los recursos pertinentes. La gestión de las exacciones se inicia por declaración o iniciativa del sujeto pasivo, de oficio, o por actuación investigadora. Es obligatoria la presentación de cualquier documento de prueba que constituya un hecho imponible, dentro de los plazos determinados y dentro del mes natural siguiente en que se produzca el hecho imponible.

b) *¿Qué es gestión municipal?* Según Nieto Montero⁴ se trata de los aspectos procedimentales de la gestión, es decir, el conjunto de procedimientos administrativos a través de los cuales las administraciones competentes ejercen las potestades que la ley les atribuye, con el fin de hacer efectivos, los diversos créditos tributarios. Las divergencias entre los procedimientos previstos para los impuestos municipales y los regulados por la Nueva Ley General Tributaria son mínimas, tan solo, cuando se realiza esta ley que apenas se ha tenido en cuenta la existencia de otros entes administrativos distintos al Estado, por ello, para la aplicación de los aspectos procedimentales se encarga a la Hacienda Local que mantiene los impuestos de gestión (IBI, IAE, ITVM), por medio de padrones o matrículas porque estamos ante tributos en lo que predominan claramente el elemento real u objeto. Por otra parte, se produce una continuidad de los presupuestos determinantes de la exigibilidad del tributo, con periodicidad y estabilidad en la cuantía de la deuda tributaria, como reza la Nueva Ley General Tributaria. Dicho procedimiento presenta una serie de peculiaridades que lo diferencian de los procedimientos generales previstos en LGT⁵, siendo las fundamentales en el ámbito de las *notificaciones*. Ya veremos con posterioridad el tema de las *notificaciones* es una de las piezas angulares dentro del archivo. Así, como aspectos generales de este sistema están por una parte, las declaraciones del contribuyente (modificación, alta, baja) con el resultado de la generación de importantes documentos y por otra las actuaciones administrativas (formación del censo, liquidaciones, *notificaciones* y emisión de instrumentos cobratorios) proporcionándose insustituible documentación que debe ser depositada en el archivo.

c) *¿Qué son los impuestos municipales?* Son los pagos obligatorios de los ciudadanos para contribuir en las cargas municipales, el pago de una exacción es en virtud de su Ordenanza reguladora.

La ciudad de Murcia.

Un elemento a destacar es la población de la ciudad de Murcia, por el factor social de la migración, tanto del bienestar como por trabajo, año tras año se superan las cotas poblacionales, tomando como fuente el Instituto Nacional de Esta-

⁴ [Nieto, 1999]

⁵ LGT: Ley General Tributaria.

dística⁶ según el padrón de enero de 2004 el crecimiento de la demografía ha obtenido un número de más de 400.000 habitantes.

Estado de Ingresos:

El Ayuntamiento de Murcia ha publicado en el Presupuesto General para el 2005⁷, que obtendrá según el ejercicio de ingresos un total de 327.460.830 de los cuales 117.637.310 corresponderán de la recaudación de impuestos directos. De los impuestos indirectos obtendrá un total de 28.794.000 de tasas y otros ingresos se obtendrá no solo del ayuntamiento sino además de la Gerencia de Urbanismo, del Patronato de las Escuelas Infantiles y del Patronato Ramón Gaya un total de 70.216.698 euros. De Transferencias corrientes se alcanzará un total 72.970.783 euros. De Ingresos Patrimoniales se recibirá un total de 6.419.100 de la enajenación de Inversiones Reales se adquirirá 26.349.426. De Transferencia de Capital se alzará un total de 18.714.355 de los Activos Financieros se recogerá un total de 1.596.800 y los Pasivos Financieros serán recaudados un total de 25.000.000 por este ayuntamiento.

3.1. ARCHIVO DE OFICINA. PAUTAS GENERALES

El Ayuntamiento de Murcia para la recaudación de esos impuestos dispone en la ciudad de Murcia y en pedanías cercanas, de seis oficinas para tramitar tales asuntos. La documentación que se genera debido a las distintas actividades administrativas de todas estas oficinas es llevada a un *archivo central* del cual dependen todas ellas.

La nueva *concepción de archivo* ha llegado a convertirse en un potencial centro de información y se ha transformado en un instrumento imprescindible para la efectiva gestión administrativa y conciencia social. La *organización de los documentos* en las oficinas va a suponer una importante agilización de las tareas de gestión y un gran ahorro de espacio en las mismas.

Es bien conocida la creciente complejidad de la organización en las administraciones desde comienzos del siglo XIX hasta hoy. La complicación burocrática producida por la transformación de las administraciones en el siglo XIX hace que los funcionarios encargados de la formación y del archivo de los documentos se vean desbordados por el nuevo funcionamiento administrativo y no puedan atender debidamente a esta última tarea. La administración y los ciudadanos empiezan a perder conciencia de la necesidad y utilidad del archivo de los documentos de la gestión. En relación con ello y en lo concerniente a los documentos inciden varios factores que hacen que la situación de los llamados archivos administrativos llegue a alcanzar la caótica situación actual. El empleo de las nuevas tecnologías aporta innumerables ventajas, se dice, que está naciendo la *oficina sin papel*, sin embargo, y por ahora, es cuando las impresoras producen más papel que nunca.

⁶ <http://www.ine.es>

⁷ <http://www.carm.es/borm>

3.2. EXPLICACIÓN DEL DIAGRAMA DE ISHIKAWA

Observando el ya presentado Diagrama de Ishikawa [Figura 6], es una manera gráfica de observar todo lo que conlleva una causa y muy utilizado en gestión de calidad. Lo que nos proponemos analizar es el archivo, que se configura en el centro, los elementos que lo integran y que por ellos dependen en gran medida su desarrollo son los métodos, medios, el acceso a la información y el personal. Los métodos se relacionan con las actividades vinculantes al archivo que su principal tarea es el archivo propiamente dicho de expedientes en archivadores normalizados: de cartón, definitivos, con abertura lateral, que serán correspondientemente bien numerados y donde se albergará la documentación ordenada. Otro método es organizar y clasificar, depende del grado de precisión.

3.3. TIPOS DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE GESTIÓN

El amplio cuadro que se ha facilitado al inicio del trabajo son todos los temas que se van a tratar de resolver con determinada documentación, si se observa podemos ver la cantidad de tipos de expedientes que se pueden realizar, además cada usuario puede tener varios expedientes abiertos multiplicando exponencialmente la cantidad de documentación. Para cada expediente se crean unas siglas identificatorias que facilitan la búsqueda que casi siempre es por número de expediente, por ejemplo: número de expediente: 06010000098521. En el caso que sea una oficina que se ubica en una de las pedanías se diferencia en la signatura 06050000005102.

Otra manera de buscar e identificar es por la división de departamentos que gestionan los expediente. Por ejemplo en el Departamento de Vehículos, el tipo de documento que más se produce es la exención en el impuesto, el expediente creado tomará este nombre. Por regla general, la pregunta que se realizará para la búsqueda de un expediente será: “necesito el 060200000012631, es un 1TD”. Utilización de cuadros y siguiendo las siglas podemos ver cómo se dan nombre los expedientes de gestión (4BB: bonificación en el IBI, 4BV: bonificación vehículos, 5SS: suspensión de solicitudes, 6PA: recurso por providencia de apremio).

3.4. PASOS PROCEDIMENTALES PARA GESTIÓN DEL ARCHIVO DE OFICINA

Por lo tanto hay que plantear unos *procedimientos de trabajo* para el personal de archivos que no se tomen decisiones arbitrarias y que la manera de trabajar sea homogénea para todos. Unos procedimientos de trabajo que sean flexibles y que descongestionen de manera rápida lo que está pendiente de archivo y ayuda a la de recuperación de *expedientes*, intentando que no sea una tarea demasiado laboriosa.

ENTRADA DE *EXPEDIENTE* AL ARCHIVO

- por finalización
- notificación masiva
- por requerimiento

— Acuerdo Comisión de Gobierno o Junta de Gobierno.

Tareas:

— Introducción de datos en el gestor informático.

— Clasificación:

- Por correlación numérica
- Por oficinas
- Por transferencias
- Por colectivos

— Listado de hojas EXCEL:

- listado de colectivos
- listado 1ª transferencia
- listado 2ª transferencia

— Ordenación Correlativa

— Archivo

ENTRADA DE ACUSES DE RECIBO:

Tipos:

- notificaciones
- oficios
- requerimientos
- notificaciones de reposición
- estimatorias
- desestimatorias.

Tareas:

— Con anterioridad otro departamento se encarga de grabar los resultados de las notificaciones en una gran base de datos configurándoles unos códigos y agrupamientos, para facilitar la búsqueda.

— Se mantiene el orden de los códigos y agrupamientos de las relaciones de envío de la entidad postal, debido al gran volumen que se genera.

— Se clasifican siguiendo el número de *expediente*:

- Por correlación numérica
- Por oficinas
- Por transferencias
- Por colectivos
- Ordenación Correlativa
- Archivo, en su *expediente* correspondiente⁸

⁸ Normalmente cuando un expediente ha llevado un largo proceso en resolverse, se convierte en documentación muy valiosa y no suele estar en el archivo, se puede encontrar en la mesa de quien esté llevando el caso, en otra administración, en la asesoría jurídica, en un juicio contencioso-administrativo. Por lo tanto, para *archivar el acuse de recibo* se debe completar una carpetilla, introduciendo en ella todos los datos del

3.5. ENTRADA DE DOCUMENTACIÓN

En el archivo de oficina se custodian los *expedientes* que se consideran finalizados; este concepto se debe aclarar ya que se presupone que van a ser archivado para siempre sin tener la necesidad de ser utilizados más.

Un *expediente* se debe archivar cuando el trámite a resolver esté paralizado, ya sea por falta de información del contribuyente. También un *expediente* va al archivo cuando el proceso natural que debe recorrer ha finalizado con la notificación de la resolución, aunque ese mismo *expediente* puede ser reabierto cuantas veces se quiera.

Suele ser más preocupante la entrada de *expedientes* que acaban de ser requeridos y han sido cerrados porque el contribuyente no ha aportado la información documental necesaria en el plazo predeterminado, pero lo va a hacer en breve. Suelen ser *expedientes* que en su interior contienen documentos originales insustituibles, como cartas de pago originales o avales bancarios, son *expedientes* susceptibles a perderse, por lo tanto siempre tendrán prioridad a la hora de ser archivados, por ello es aconsejable que el personal encargado del archivo esté enterado de todo lo que conlleva un *expediente* de importante para dar mayor prioridad según importancia de conceptos.

Otras de las entradas fuertes que colman el archivo son procedentes de los *expedientes* que se acuerdan por Comisión de Gobierno.

A continuación se presenta un cuadro donde relaciona la entrada de expedientes según su importancia y la gran producción que tienen, este cuadro se ha realizado fruto de la experiencia, siendo muy eficaz ya que se tiene lo que se necesita en el momento preciso.

FIGURA 7
ENTRADA DE DOCUMENTOS AL ARCHIVO

ENTRADAS	PROCEDENCIA
Voluminosa	Adquiere Gran importancia el archivo.
Voluminosa	Acuerdo o junta de Gobierno.
Normal	<i>Notificaciones.</i>
Prioritarias	Finalización.
Prioritarias	Requerimiento fuera plazo.
Normal	Oficio.
Normal	Tipos de <i>expedientes</i> que se abren y cierran en el acto.
	Contribuyente viene se le abre un <i>expediente</i> .
	y se comprueba que ya lo tiene abierto
	pidiendo lo mismo se cierra automáticamente.
Normal	<i>Expedientes</i> de gestorías también se cierran.

expediente; las notificaciones grapadas y la comparecencia que dio inicio al expediente, poniendo una nota que esas notificaciones se deben adjuntar a dicho expediente. Esta documentación se le debe dar mucha prioridad porque en breve va ser solicitada.

3.6. CLASIFICACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

Para llegar a una determinación y poder controlar la documentación sin que esté archivada, se clasifica siguiendo la técnica más lógica, se dividen por oficinas los *expedientes*; aunque ya se ha comentado antes nuestro Archivo Principal alberga también los llamados archivos de pedanías que se caracterizan porque contienen una signatura diferente cada uno 0602/ 0603/ 0604/ 0605/0606/.

Los *expedientes* que se custodian en nuestro archivo son aquellos que han tenido que ser resueltos en la oficina principal, por lo tanto los archivos de pedanías no están completos guardándose en el Archivo Principal sólo la documentación que ha tenido que ser tramitada y hay otra documentación que se queda en las oficinas ubicadas en las pedanías, normalmente una vez al año esa documentación que queda depositada en la oficina se transfiere al archivo. Los distintos archivos de pedanías tienen una ventaja que son más pequeños y que tienen una producción menor de documentación, siendo bastante más fácil de organizar y poner al día.

Otra de las clasificaciones que se hace dentro de nuestro Archivo Principal es separa en grupos según los números de los *expedientes*: *Expedientes* 1- 30.000 que sería la primera transferencia que se hizo a al archivo intermedio de las dependencias municipales, otra serie contiene los números de los *expedientes* 30.001 – 43.000 que es la segunda transferencia ha sido depositada también en el archivo intermedio. Ya los *expedientes* se pueden clasificar según la cantidad pero por regla general se agrupan los *expedientes* del 43.000 al 49999, del 50.000 al 59.999, del 60.000 al 69.999, del 70.000 al 79.999, del 80.000 al 89.999, del 90.000 al 100.000 y por último otro grupo que son los menos numerosos y los más actuales.

Esta clasificación es muy interesante porque se tiene organizados los *expedientes* para que si se necesita alguno en concreto saber a donde puedes dirigir sin tener que comprobar toda la documentación que se encuentra sin archivar dificultando bastante la labor e incluso entorpeciendo el orden propio de los *expedientes*, teniendo que revisar tan solo un bajo porcentaje de documentación sin archivar. Por lo tanto esta actividad también es muy socorrida a la hora de recuperar alguna información y no caer en el desánimo para encontrar un *expediente* hay que ir comprobando una pila descomunal de papeles.

3.7. TIPOLOGÍA DE DOCUMENTACIÓN

A lo largo de todo el trabajo se ha hablado de la documentación que se guarda en este archivo, el documento por excelencia es el *expediente* donde contiene toda la documentación necesaria para realizar un trámite, normalmente están ordenados cronológicamente conforme se crearon por lo tanto el documento que abre el expediente es el último en el conjunto de documentos que conforman el expediente.

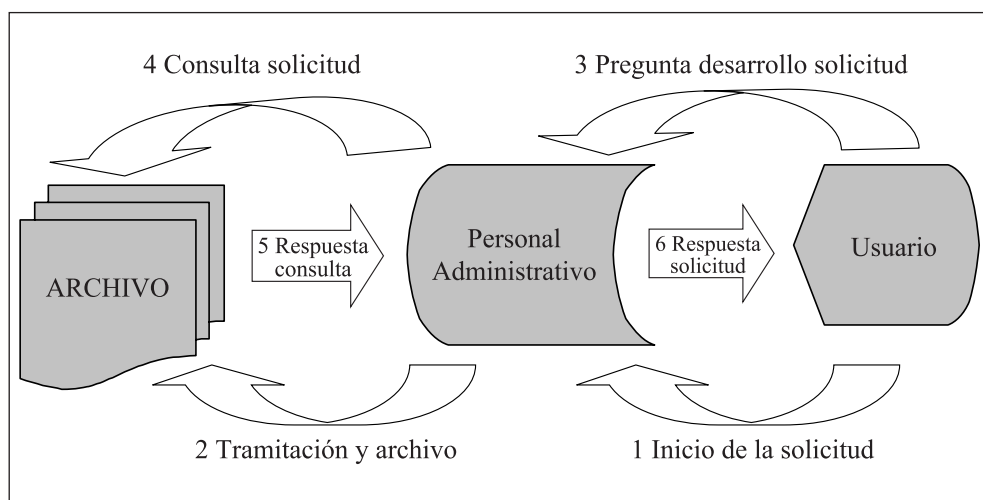
El **expediente colectivo** se puede identificar como un *expediente* madre, que dentro de él alberga otros *expedientes*, que se diferencian por la carpetilla y se relacionan por el asunto a tratar es el mismo, se configura como una unidad documental que no se puede desmembrar.

Una de las piezas angulares de un archivo municipal, son los *acuses de recibo* o *notificaciones* que se deben archivar dentro de su *expediente* correspondiente, ya que no es un documento propiamente dicho del *expediente*, pero es la pieza documental con más valor probatorio, y desencamina la ejecución del trámite, por ejemplo de un embargo si el acuse se encuentra firmado.

3.8. ACCESO A LA INFORMACIÓN

El archivo es una entidad abierta y se dirige a ella todo el personal que trabaja en la formación, realización, tramitación y consulta de expedientes. Siendo el archivo el último eslabón de la cadena administrativa, todos los departamentos han tomado parte en mayor o menor medida. La consulta de expedientes es continua por parte del personal que realiza la función de atención al público; son los encargados de abrir los expedientes, de los cuales, los que se cierran en el acto van directamente al archivo. También son muy asiduas las visitas al archivo del personal de gestión y de ejecutiva que tramitan la resolución de esos expedientes que quedan abiertos, teniendo que ir incluso varias veces al día a consultar información referente a otros expedientes de la misma persona o del mismo caso. Por ello el archivo debe ser una unidad documental organizada, mediadora de buena comunicación e intercomunicación entre departamentos. Según el derecho de la información cualquier ciudadano que lo desee puede solicitar información de cómo va la tramitación de un expediente personal o cual ha sido la resolución.

FIGURA 8
FLUJO DE INFORMACIÓN. RESPUESTA INMEDIATA DEL ARCHIVO



El usuario final o contribuyente es atendido por cualquier administrativo para solucionar un asunto, si está en trámite quizás quiera saber en qué punto se encuentra lo solicitado. Su consulta siempre se tramita de manera informática, en la aplicación están todos los documentos que se generan, se registra lo que se solicita, se visualiza los distintos *expedientes* relacionados a ese sujeto pasivo, para después documentalmente mostrárselo lo que tiene solicitado y también el contribuyente puede aportar documentación si en su defecto faltara alguna parte por tramitar. Estamos ante un proceso de retroalimentación documental.

Por lo tanto al estar a disposición de todo el personal, el caos que se provoca entorpece la visión del archivo; por la producción de documentación, por la consulta continuada de *expedientes* y *notificaciones*, incluso por parte de los ciudadanos que quieren ver como va el *expediente*, quieren recoger las cartas de las *notificaciones* no retiradas a tiempo.

Viendo que en el archivo no se encuentra nada, desalentando la capacidad del personal que trabaja en él y de los demás trabajadores predisponiéndolos a tener la concepción de lo que buscan no lo van a encontrar.

3.9. UTILIZACIÓN DE BASES DE DATOS

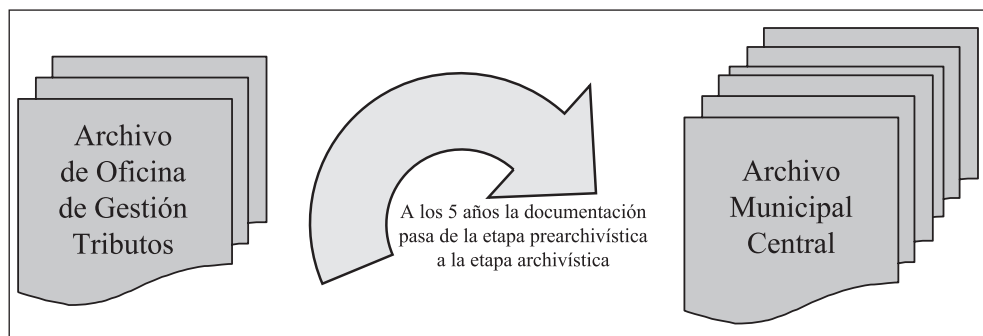
Se ha intentado llevar a la práctica una sistematización del archivo mediante listados y bases de datos para facilitar el control y la recuperación de la documentación para saber con certeza donde se puede encontrar lo que se busca. También en el mercado hay potentes productos de gestión de archivos. Habitualmente son listados de números que corresponden con el número de expediente, la realización de tablas Excel para saber cuantos expedientes colectivos están fuera de su orden normal, una base de datos que nos arroja los *expedientes* que faltan en el archivo, listados de transferencias que contiene lo que se ha enviado en sucesivas remesas al archivo intermedio, y una base de datos donde se pueden observar que *expedientes* contiene un colectivo. Estas son las herramientas informáticas utilizadas resultando muy simples en su realización y búsqueda. De esta manera se centraliza la demanda de documentos con búsquedas, para descartar posibles errores.

3.10. TRANSFERENCIA

Otra de las labores importantes en un archivo es la realización de transferencias de documentación al Archivo Central del cual depende, cuando se ejecutan descolapsan en bastante medida al archivo ofreciendo más espacio para la nueva documentación, también se requiere una mayor organización y ordenamiento cuando se realiza. Para la realización de la transferencia hay que ponerse de acuerdo varias partes, siendo muy importante la opinión del jefe de cada departamento, es importante conocer la opinión de todos porque el archivo lo conforman todos los trabajadores de la oficina.

¿Qué documentación va a ser transferida al archivo intermedio? Normalmente es la que está totalmente finalizada y se presupone que dicha documentación va a tener una bajo nivel de solicitud. La realización de una auditoría es la comprobación de todos los documentos que van a ser enviados, por lo tanto deben de estar en orden correlativo y se deben marcar aquellos que falten, se debe de poner mucha precaución porque es una actividad muy laboriosa. Para la realización de transferencias se deben marcar unas fechas en el calendario, pero por las características de nuestro archivo, se evitaban los períodos voluntarios de cobros de impuestos, como se ha hecho mención con anterioridad el archivo es el espejo de la institución a la cual respalda y son en estos períodos cuando mayor desorganización hay. La documentación que debe transferirse es la que cumple 4 años, y se deposita en el archivo intermedio ya con los 5 años de tramitación.

FIGURA 9
TRANSFERENCIA DE DOCUMENTACIÓN AL ARCHIVO CENTRAL



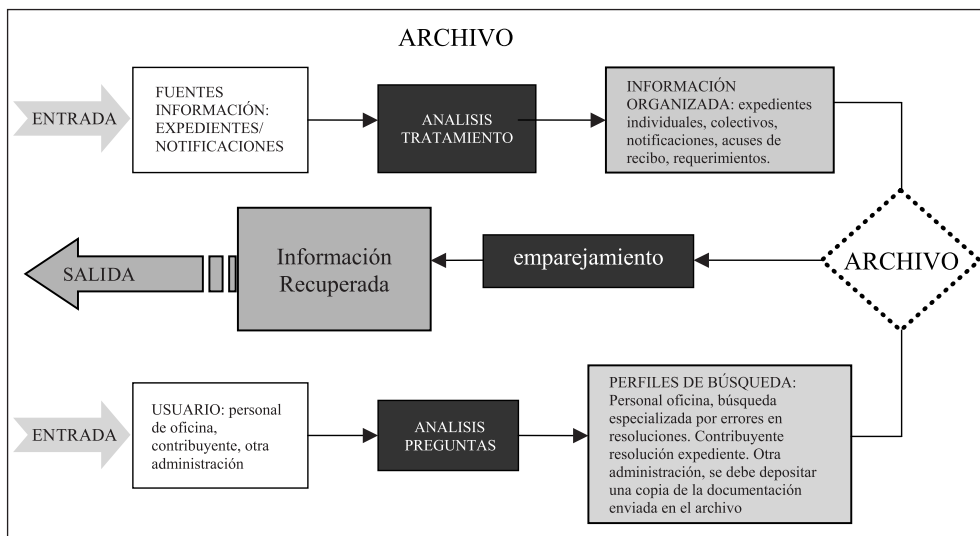
3.11. FLUJOS DE INFORMACIÓN EN EL SRI

Ahora bien ya conocemos con bastante precisión nuestro sistema de archivo, de qué temas tratan, cómo se organiza, cómo se ordena, las distintas prioridades que se deben dar cabida, ahora viene el proceso que hay que buscar un *expediente*.

Con anterioridad hemos tratado la manera más rápida y mejor fiscalización de dicho documento, es ahora cuando se corrobora la efectividad del sistema de archivo. Como se ha dicho antes las entradas pueden ser voluminosas o prioritarias, se debe ver la importancia y las características para su organización ya según sean expedientes individuales o colectivos y los distintos tipos de documentos, se debe de organizar, ordenar y archivar. Otra de las entradas al sistema es la pregunta que nos realiza un usuario, como también se ha hecho referencia, tenemos distintos usuarios puede ser el personal de gestión, que necesita información para dar una exención o bonificación y tiene que ver toda la documentación que se tiene de un asunto, el contribuyente propiamente dicho a pedido algo, y también cabe la posi-

bilidad que otra administración⁹ nos pida documentación, hay otras entidades con las que se trabaja estrechamente. Con estas dos entradas evaluamos lo que tenemos y lo que nos piden y quién nos lo pide, analizando lo que se quiere y de esta manera dirigirse exactamente dentro de todas las posibilidades que se tienen, a lo que se busca en concreto, con este emparejamiento y con las necesidades de información cubiertas se llega al punto y final con la salida de información.

FIGURA 10
DISEÑO DE CÓMO ENCONTRAR UN DOCUMENTO.
SISTEMA DE RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN (SRI)



En el Gráfico, se define con detenimiento los flujos de información con unas entradas al sistema que tras un detenido análisis se elaboran una serie de herramientas para que posteriormente se realicen una recuperación de información eficaz.

3.12. ANÁLISIS DE LA ORGANIZACIÓN DEL ARCHIVO

Para ello vamos a utilizar la técnica DAFO, donde se señalan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la organización. Lo que se delimita como *debilidades y fortalezas pertenecen al interior de la organización*, mientras el otro

⁹ Cuando un expediente viaja a otra administración se debe depositar una copia o fotocopia de toda la documentación del mismo, donde se pone la fecha que fue prestada, el organismo que se le presta y la persona responsable.

par de términos utilizados: amenazas y oportunidades se ven desde el exterior del sistema. Comenzamos con las *debilidades y fortalezas*. Dentro de las debilidades cualquier archivo tiene el problema de falta de *espacio* por mucha predicción que se haya tomado para adjudicar el lugar del archivo, frente a esto una de las fortalezas que se tienen que las *instalaciones* (estanterías, mobiliario) sean modernas. Otro de los problemas es la cantidad ingente de producción documental, la fortaleza: *principio de procedencia*. Otra debilidad es la desorganización que siempre hay, para ello se contrarresta con una *rápida clasificación* como se ha visto a lo largo del trabajo utilizando diversos métodos. Otro problema es el personal de oficina; como fortaleza un pilar fundamental sería la buena comunicación interprofesional. La laboriosidad de las actividades ya que requieren mucho tiempo se resuelve con una eficiente toma de decisiones por los altos cargos para ver que tiene mayor importancia. Debilidad: el número interminable de expediente, fortaleza para ellos se hace un atisbo de *gestión informática*.

Ahora entramos en el bloque de **amenazas y oportunidades** que aquí se analizan los *agentes exteriores* que repercuten en el archivo. Comenzamos con una amenaza como la solicitud de información del usuario, corriendo el riesgo de lo que buscamos no se encuentra, por esta parte se consideraría una oportunidad; dar a conocer una *buena visión del archivo*. Otra amenaza la producción desmesurada de documentación frente a la oportunidad de que nuestra sección tenga un desarrollo importante y este bien considerada por las demás secciones archivísticas. Otra amenaza sería la desorganización documental teniendo emparentada con la oportunidad de un mayor número de personas trabajando en el archivo. Si el archivo se convierte en un lugar donde no se encuentra nada, sería una amenaza, porque perdería fiabilidad: en contraposición tenemos la oportunidad de convertir el archivo en un sitio donde esté todo bien ordenado y se solucionen los problemas. Otra amenaza la creación de problemas que no se sepan solucionar para ello hay que mantener una relación cordial y continuada con los profesionales del archivo municipal que nos pueden servir de ayuda. Dentro de las oportunidades que se deben aprovechar es la sistematización de las tareas mediante la realización de un *manual de uso y la introducción de las nuevas tecnologías* en todas las labores del archivo.

3.13. LOS LÍMITES DEL ARCHIVO

La palabra límite se puede manifestar en un archivo por la gran desorganización y desconcierto que se llega a causar cuando no se encuentra un expediente que debería estar archivado.

Teniendo que determinarlo como ‘Expediente Perdido’, expresión muy grave dentro del contexto de un archivo, ya que se echa por la borda todo el trabajo del personal de oficina, creándose una imagen perjudicial de nuestra administración y también pérdida de información que es necesaria aportar.

Otro de los límites muy acusados en todos los archivos es la falta de espacio. Aunque se realice una previsión del gran espacio que se puede necesitar, parece que estamos abocados a crear laberintos de estanterías repletas de papel y cajas de cartón.

4. CONCLUSIONES

Se dudó de la realización de este trabajo porque en una primera aproximación parecía una labor fácil, que no comprendería tantos entresijos y utilización de tiempo.

El principal problema encontrado es la inexistencia de *bibliografía* necesaria, donde se pueda consultar los métodos y medios llevados a cabo, ya que el análisis sostenido a lo largo del trabajo ha sido fruto de la experiencia adquirida en la observación cotidiana del archivo y por el tratamiento documental desarrollado.

Los *nuevos problemas* planteados se pueden observar en las oportunidades del análisis DAFO, lo definimos como problema ya que si no se intenta mejorar un sistema de información tan peculiar como este, no dejará de ser un lugar donde se guarden papeles viejos. Ya se ha hecho bastante hincapié en las oportunidades, pero creo que lo más factibles es redirigir cualquier archivo a la gestión informática documental. Aprovechando el constante desarrollo de las tecnologías que dejan espacio abierto para que nuestros polvorientos archivos cambien de imagen.

La optimización de la gestión de un archivo puede dar lugar a diferentes líneas de trabajos, nosotros hemos analizado las tareas que se realizan diariamente, pero también se dejan muchos cabos sueltos por ejemplo: otras formas análogas de trabajo, cuáles pueden ser, si nos son factibles, si mejora el objetivo perseguido, si se obtiene la deseable transformación. Todas estas ideas han surgido durante la realización de este trabajo que pueden ser resultas en próximos estudios. Y a otro nivel, que la documentación conforme se va produciendo se vaya escaneando y almacenando en un gestor de documentos.

5. BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES DOCUMENTALES

5.1. BIBLIOGRAFÍA

- ALCALÁ AGULLÓ, F.: *Capitalización y crecimiento de la economía murciana 1955-1996*. Fundación BBV. Bilbao, 1998.
- CALVO ORTEGA, R.: *La Nueva Ley General Tributaria*. Madrid: Thomsom Civitas, 2004.
- CHAÍN NAVARRO, C.: *Técnicas de Gestión de Calidad en Instituciones Documentales*. Murcia. DM, 2001.
- CORTÉS ALONSO, V.: *Manual de Archivos Municipales*. ANABAD, Madrid, 1989.
- CRUZ MUNDET, J. R.: *Manual de archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 2003.
- DUPLA DEL MORAL, A.: *Manual de archivos de oficina para gestores*. Madrid: Madrid, 1997.
- FERNÁNDEZ GIL, P.: *Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*. Granada: CEMCI, 1999.
- HEREDIA HEREDIA, A.: *Manual de instrumentos de descripción documental* Sevilla: Diputación Provincial, 1982.
- *Archivística General. Teoría y Práctica*. Sevilla, 5ª ED, 1991.
- JAÉN GARCÍA, L. F.: *Los modelos teóricos de unificación de archivos*. Anales de Documentación, nº 6, 2003, pp. 121-135.

- LOPEZ YEPES, J.: *Manual de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2002.
- NIETO MONTERO, J. J.: *La gestión de los Impuestos Municipales*. Navarra: Editorial Aranzadi, 1997.
- RODRÍGUEZ LLOPIS, M.: *Historia de la Región de Murcia*. Murcia: Monografías Regionales, Editora Regional de Murcia, 1998.
- ROS GARCÍA, J. "El desarrollo de los sistemas de Información y Documentación". *En tres lecciones sobre Documentación General*. Cuadernos EUBD Complutense. Vol. 1. n.º 2, 1991.
- "Planificación de un centro de Información y Documentación". *En Revista Marqués de los Vélez*. Murcia.
- *Documentación General (Sistemas, Redes, Centros)*. Guía del alumno. Madrid: Síntesis, 1994.
- "El subsistema documental en el ámbito de la empresa informativa" en *Revista General de Información y Documentación*. Madrid, Servicio de Publicaciones Universidad Complutense. Vol. 5, n.º 2, 1995.
- "El Centro de documentación como dinamizador de la empresa". *En Revista General de Información y Documentación*. Vol. 8, n.º. 2, 1998.
- "Los centros de documentación planificación técnica general". *Manual de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2002.
- "La política de información y documentación". *Manual de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2002.
- "Los sistemas y redes de información y documentación". *Manual de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2002.
- RUIZ ALEMÁN-MORALES, G. *Creación de los ayuntamientos constitucionales en la Huerta de Murcia en 1820*. Murgetana, 1971, pp. 29-46.
- RUIZ RODRIGUEZ; A. A. "El archivo, la archivística y la documentación". *Manual de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Ediciones Pirámide, 2002.

5.2 FUENTES DOCUMENTALES

- Actas VI Congreso Nacional de ANABAD*. Murcia. Archivos, Bibliotecas, Centros de Documentación y Museos en el Estado de las Autonomías. ANABAD – Murcia, 1997.
- Actas III Jornadas de Gestión del Patrimonio Documental*. Los Archivos de la Administración Provincial: Diputaciones, Gobiernos Civiles, Delegaciones, Audiencias y Históricos-Provinciales. Diputación de Córdoba, 2003.
- Actas VI Jornadas de Archivos Electrónicos*. Gestión Electrónica de documentos de archivo: Hacia una información integrada. Legajos, nº 6, Archivo Municipal Priego de Córdoba, 2004.
- Actas Curso de Técnicas Archivísticas. Difusión y Dinamización del Archivo*. Archivo Municipal Priego de Córdoba. Córdoba, 2005.
- Comunidad Autónoma de la Región de Murcia [en línea], Murcia. Disponibles en <<http://www.carm.es/carm/region/historia/historia.jsp>> [Consulta: Marzo 2005].
- Diccionario de Terminología Archivística*. Madrid. Dirección de Archivos Estatales, 1993.
- Instituto Nacional de Estadística.[En línea], Madrid. Disponible en: <<http://www.ine.es>> [Consulta: Marzo 2005].
- Ordenanzas reguladoras de los Tributos y Precios Públicos Municipales*. Ayuntamiento de Murcia. Concejalía de Hacienda, Programas Europeos e Información al Ciudadano. Murcia, 2005.

Manual de Organización de Archivos de Oficina.[En línea] Alicante. Universidad de Alicante. [en línea] Edición actualizada en noviembre de 2003. Disponible en <http://www.ua.es/es/bibliotecas/archivo_generaln/index.html> [Consulta: Abril 2005].

ROS GARCIA, J. «Information Manager». Revista General de Información y documentación [en línea]. Disponible en <www.ucm.es/info/multidoc/publicaciones/journal/pdf/inf-manager-esp.pdf> [Consulta Mayo 2005].

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acuerdo Comisión de Gobierno (A.C.G.) o Junta de Gobierno (J.G.). Es similar al pleno del ayuntamiento, junta o reunión de los responsables de cada sección para la aprobación o denegación, de la solicitud de un asunto propuesto por un contribuyente.

Aplicación / Aplicativo Informático. Modelo informático que se utiliza a modo de base de datos en línea donde se pueden consultar todas las modificaciones que sufre un *expediente* de manera informática, se refleja toda la documentación aportada, o se localiza el posible traslado del *expediente* a otra administración. Contiene todos los tipos de documentos emitidos por nuestra oficina accediendo a ellos a modo de imagen escaneada, por lo tanto se accede al documento virtual.

Archivo. Conjunto orgánico de documentos, testimonio de la organización y del funcionamiento de la administración, producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas o privadas de cualquier época y en cualquier soporte, incluidos los informáticos.

Archivo de Gestión. Es igual al anterior, en él se depositan los documentos que produce la propia entidad a la que da su origen y está muy involucrado en el desarrollo y funcionamiento de dicha oficina, siendo el resultado de todas las decisiones que han sido tomadas.

Bonificación. Beneficio que prestan ciertos tributos, como un descuento en lo que ha de pagar, si se cumplen una serie de requisitos que hay que aportar documentalmente. Tipos de bonificaciones del 50%, 90%, en el impuesto de bienes inmuebles según el grado de familia numerosa y también se tiene una bonificación en el impuesto de vehículos de tracción mecánica por algún grado de minusvalía, según el certificado del ISSORM.

Carpetilla. Carpeta simple de papel duro o papel satinado, normalizada en su forma y lo que debe de contener escrito en portada. Se utiliza una carpetilla para envolver o contener toda la documentación que genera un *expediente*. Es muy útil para el personal de archivo, ya que en la cara principal, aparece el número de *expediente*, tipo, año, fecha de alta y sujeto pasivo, realizador del *expediente*. Además la carpetilla identifica el archivo a la que pertenece. Nuestras carpetillas tienen dibujadas el escudo del ayuntamiento el nombre: Ayuntamiento de Murcia y un subtítulo: Gestión de Tributos y Recaudación.

Comparecencia. Instancia o solicitud que abre un *expediente*, dando comienzo al asunto a tratar a modo de justificante de registro.

Comunicación interior. Son documentos de enlace donde hay una relación de documentación enviada de una oficina a otra. Arrojan información del camino seguido por un *expediente*.

Documento. Toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos.

Documento de Archivo. Es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas y jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material o formal.

Expediente. 1. unidad documental formada por un conjunto de documentos generado orgánica y funcionalmente por un sujeto productor en la resolución de un mismo asunto. 2. conjunto ordenado de documentos o piezas documentales que materializan actuaciones secuenciales y procedimentales de la Administración encaminadas a la resolución de un asunto, que reflejan una situación continuada en el tiempo o que está dotadas de una cierta autonomía. Están compuestos por estas piezas documentales: solicitudes, memorias, propuestas, oficios, notas interiores, informes, certificaciones, *notificaciones*, documentos contables, facturas, órdenes, resoluciones.

Informe. Tipo de documento que da como finalizada la vía administrativa por la cual se inició el expediente, donde se expone la aprobación o denegación de la solicitado por el interesado.

Notificaciones. Son documentos de mucho valor probatorio y testimonial que se envían a la parte interesada para comunicar la resolución de un trámite, incluyendo certificaciones de acuerdo sobre ese asunto. Oficios. Tipo de documento más característicos de la administración siendo comunicación por escrito referente a los asuntos del servicio público. Es el tipo documental más aburrido de archivar debido que un expediente puede llevar relacionado hasta tres *notificaciones*.

Prescripción. Se extingue la obligación del pago de algún concepto. En la administración se tienen unos períodos fijos para resolver los trámites sino se finalizan, a modo de castigo, se pueden impugnar el pago. Lo más común es la prescripción de pago de multas por exceder el tiempo de notificación.

Prorrato. Pago parcial que se observa en muchos tributos, que se paga en función del tiempo del que se posea un bien.

Recargo. Cantidad o tanto por ciento en que se incrementa la deuda, por lo general a causa del retraso en un pago. En los impuestos se tiene unos valores fijos de tiempo donde se crea el periodo voluntario de pago de impuesto, pasado ese tiempo hay un recargo 10%, si se notifica ese recargo sería 20% más los intereses de demora que se incrementan diariamente.

Recurso. Escrito / Documento que se pone a la administración por parte del ciudadano, por estar en desacuerdo de la resolución de algún asunto.

Registro de Entrada. Documento que se presenta en la administración, normalmente son los escritos presentado en ventanilla, para solicitar una bonificación, beca, que incorporan la fecha de entrada en la administración que al igual a la comparecencia da origen al expediente.

Requerimiento. Tipo de documento que se utiliza para solicitar información, se envía de forma postal para que el interesado aporte una documentación determinada, si a los 10 días no se tiene noticias del interesado, el expediente se cierre sin resolver.

Serie documental. Conjunto de documentos que responden a un mismo tipo documental producido por un mismo órgano, en el ejercicio de una función determinada dentro de una institución u organismo. La serie documental es un factor fundamental para una clasificación que se rija por el principio de respeto a la estructura en que se generan los documentos.

Sujeto Pasivo. Persona física o jurídica, obligada al pago de una exacción, la cual es titular de una cuenta o la propietaria de una casa o un bien de la que tiene derecho jurídico, en un expediente será la persona responsable de todo acto, en el caso que no se persone como tal puede actuar como presentador cualquiera otra persona e incluso si el expediente se abre de oficio será la propia organización ordenante la que se nombrará como presentador del sujeto pasivo. Según el Capítulo II, sección 1, artículo 6º de las *Ordenanzas Reguladoras de los Tributos y Precios Públicos Municipales*, el sujeto pasivo está obligado a:

1. pagar la deuda tributaria
2. Formular cuantas declaraciones y comunicaciones se exijan en cada tributo.
3. Tener a disposición de la Administración Municipal los libros de contabilidad, registro y demás documentos que debe llevar y conservar el sujeto pasivo con arreglo a la Ley.
4. facilitar la práctica de inspecciones y comprobaciones
5. Proporcionar a la Administración Municipal los datos, informes, antecedentes y justificantes que tengan relación con el hecho imponible.

Transferencia. Se llama así a la documentación que pasada su vigencia administrativa, puede ser llevada a otra dependencia del archivo Central de la institución, esta documentación pasa de la fase prearchivística a la fase archivística intermedia. Se debe tener un control del volumen de documentación por lo tanto se formaliza una Hoja de Transferencia donde vengan los datos que han sido arrojados de la auditoría realizada en el archivo de gestión, los datos serían: las fechas extremas de la documentación suelen ser anuales (01-01-2003/31-12-2003), los números extremos de expedientes (30.000-43.000), todos números de expedientes (13.000), números de archivadores (260), números de cajas (65); así como una pequeña descripción de la documentación y del organismo productor.