

**PLANTILLA PARA LA IDENTIFICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS EN LOS ARCHIVOS JUDICIALES DE MÉXICO**  
(Práctica consolidada)

**I. DATOS GENERALES**

<b>Nombre del Archivo judicial</b>		Coordinación de Archivos del Poder Judicial del Estado de México	
<b>Nombre y cargo de la persona que documenta la práctica</b>		L.A. María Teresa Álvarez Pérez Jefa del Departamento de Asesoría Archivística	
<b>Domicilio del Archivo</b>		Avenida Independencia 116, San Pablo Autopan, Toluca, México, C.P. 50290	
<b>Teléfono y extensión</b>	722 167 9200 Ext. 15337	<b>Correo electrónico de la persona que documenta la práctica</b>	mariateresa.alvarez@pjedomex.gob.mx

**II. IDENTIFICACIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA**

Temática de la buena práctica (Marque con una "X" en el espacio en blanco):

<b>Modelos de gestión documental</b>	<b>X</b>	<b>Programa anual de desarrollo archivístico</b>	
<b>Profesionalización de la función archivística</b>		<b>Fomento de la cultura archivística</b>	
<b>Infraestructura</b>		<b>Marco Normativo</b>	

<b>Título</b>	<i>Control de solicitudes de devolución de expedientes en el Archivo de Concentración del Poder Judicial del Estado de México.</i>
<b>Estatus</b>	Consolidada
<b>Fecha de publicación</b>	3 de agosto de 2020
<b>Tipo de experiencia</b>	Instrumento de control - Base de datos (hoja de cálculo)

<b>Situación meta</b>	<p>Para el Archivo de Concentración del Poder Judicial del Estado de México (PJE domex), la implementación de mecanismos de control en los procesos de "Solicitudes de Devolución" ha representado un importante esfuerzo y múltiples retos, principalmente en lo que respecta a la trazabilidad de los expedientes. Esto, teniendo en cuenta que sus Órganos Jurisdiccionales (OJs) y las Unidades Administrativas (UAs), solicitan constantemente documentación que, de acuerdo a sus necesidades y funciones resulta de gran utilidad para dar continuidad a su labor en la impartición de justicia.</p> <p>En ese sentido, la titular de la Coordinación de Archivos del PJE domex, identificó la carencia de mecanismos de control para las solicitudes de devolución de expedientes en los archivos de Concentración regionales, ya que, carecían de controles que permitieran dar cuenta del estatus de las mismas.</p> <p>Esto trajo como consecuencia la necesidad de implementar un sistema de control que permitiera tener la trazabilidad de las solicitudes, desde su recepción hasta su atención con la entrega del expediente.</p> <p>En un principio, se pensó en el desarrollo o adquisición de un aplicativo que permitiera trabajar en el registro, seguimiento y atención de las peticiones, sin embargo, en su momento, no se pudo contar con el apoyo del área de Tecnologías de la</p>
-----------------------	---

	<p>Información por la alta carga de trabajo que tenían, ni con el recurso económico, por lo que se debieron buscar alternativas que comprendieran soluciones asequibles y eficientes para el área.</p> <p>Es así que surge la idea de trabajar con una herramienta simple que permitiera identificar la trazabilidad de las solicitudes, a través de un control manual, pero que, con el paso del tiempo y las mejoras implementadas, hoy sustituye a un aplicativo automatizado. Dicha solución, se encontró con el uso de una hoja de cálculo simple, que no sólo se trata de un control que permite ingresar las solicitudes desde que son recibidas, para posteriormente hacer la búsqueda del expediente y ser entregadas al juzgado, sino, además, implica directrices de seguridad, eficiencia y accesibilidad en los registros del Archivo.</p>
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>Automatizar el registro de solicitudes de devolución de expedientes en el Archivo de Concentración del PJE domex.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Controlar el flujo del préstamo de expedientes a los OJs y UAs.</li> <li>● Conocer la trazabilidad de los expedientes.</li> <li>● Eficientar el tiempo de respuesta de las solicitudes de devolución de expedientes.</li> </ul>
<p><b>Período</b></p>	<p>3 de agosto de 2020 a la fecha</p>
<p><b>Introducción:</b></p>	
<p>El Archivo de Concentración del Poder Judicial resguarda aquella documentación que se encuentra en un estado inactivo o bien, que por falta de espacio en los OJs y UAs, transfieren a los archivos de Concentración para su resguardo en etapa activa. Esta documentación es requerida a través de una “solicitud de devolución”, donde los productores, requieren un expediente, que de acuerdo a sus necesidades y funciones, se ocupará para dar continuidad a un proceso o asunto.</p> <p>En 2020, se llevó a cabo un cambio de administración, nombrando un nuevo titular de la Coordinación de Archivos en la Institución. Con este cambio, se implementó un diagnóstico para conocer la situación que guardaba la actividad archivística dentro del PJE domex. Los resultados del diagnóstico permitieron identificar, entre otras cosas, que, el Archivo de Concentración carecía de mecanismos de control, muy en especial, para algo tan básico pero necesario, como lo son las solicitudes de devolución de expedientes por parte de los OJs y UAs, las cuales no seguían un adecuado control que diera cuenta de su entrada y atención.</p> <p>Así es como surge la necesidad de contar con un mecanismo o instrumento de control que permitiera eficientar el registro de las solicitudes recibidas, así como su turno para la búsqueda del expediente y finalmente, realizar la entrega del mismo al solicitante.</p> <p>Como un primer paso, se integró un equipo de trabajo con el personal encargado de los archivos de concentración de Texcoco, Tlalnepantla y Toluca, quienes trabajaron en el diseño inicial de una base de datos con la información indispensable para el registro de las solicitudes de devolución. Este equipo aportó ideas sobre la información que debía contener el formato y se comprometió a implementar y promover el uso del instrumento en sus unidades. Los pasos que siguieron consistieron en el mejoramiento del instrumento para atender las necesidades que se iban identificando en la marcha y las acciones que se debían implementar para que el personal la adoptara de forma permanente.</p> <p>A tres años de la implementación del instrumento, el Archivo de Concentración ha notado cambios significativos en cuanto al control y atención de las solicitudes de devolución de expedientes, mejorando los tiempos de respuesta y el rastreo de expedientes, es decir, se conoce de forma precisa su trazabilidad. Además, debemos destacar que, si bien es cierto que el instrumento buscaba mejorar un procedimiento dentro del área, también trajo beneficios a las áreas involucradas, porque tanto los OJs y UAs reciben una respuesta más ágil a su solicitud, lo que favorece los procesos de impartición de justicia y, por ende, la atención a los usuarios de justicia.</p> <p>Lo más significativo y trascendente de esta experiencia para la Institución, es el aprendizaje que se obtuvo</p>	

sobre el papel que juegan la creatividad y compromiso en los equipos de trabajo, porque se tengan o no recursos económicos para atender necesidades que se detectan en el desempeño de sus funciones, estos dos elementos resultan trascendentes para implementar soluciones que ayuden a alcanzar los objetivos.

**Enfoque metodológico:**

La implementación de un mecanismo de control para la “Devolución de Solicitudes” por parte del Archivo de Concentración del Poder Judicial, implicó:

- Diagnóstico para conocer la situación de la actividad archivística en la Institución, en el que se identificaron las deficiencias que se tenían.
- Planeación de acciones que debían implementarse para atender las deficiencias identificadas.
  - a. Revisión del procedimiento (recepción, búsqueda y entrega).
  - b. Análisis de funciones o actividades del personal que labora en el Archivo de Concentración, así como los tiempos de ejecución.
  - c. Identificación de: rezago (solicitudes sin atender), expedientes entregados y expedientes no localizados.
- Elaboración del instrumento para el control de las solicitudes de devolución de expedientes en el Archivo de Concentración.
  - a. Tipo de archivo en el que se trabajará la base de datos (software).
  - b. Elementos que deben integrarlo (metadatos).
  - c. Definición de usuarios y administrador (acceso y atributos de edición).
- Estrategia de implementación del instrumento.
  - a. Lineamiento para la implementación del instrumento (comunicación oficial para su uso obligatorio en las tres unidades de Archivo de Concentración).
  - b. Capacitación y acompañamiento al personal del área por parte de los encargados de los Archivos de Concentración en la operación del instrumento.
  - c. Seguimiento sobre el uso del instrumento.
  - d. Reuniones periódicas para reportar avances, funcionalidad, puntos de mejora y beneficios en el uso del instrumento.
- Evaluación y mejoramiento del instrumento.
  - a. Revisión de observaciones y aportaciones realizadas por el equipo de trabajo.
  - b. Rediseño de plantilla, que inicialmente contaba con 20 campos.
  - c. Análisis de opciones para hacerla accesible y operable en tiempo real en las tres unidades de Archivo de Concentración.
  - d. Presentación y uso de la nueva versión con acceso en línea a través de la plataforma Google Drive.

**Validación:**

Se puede confirmar que la práctica presentada dio atención puntual a la necesidad que se identificó inicialmente, para contar con un control eficiente del ingreso y seguimiento de las solicitudes de devolución de expedientes que se reciben en el Archivo de Concentración del PJE domex, el cual se logró a través de la automatización básica del proceso en el que actualmente se controla el flujo del préstamo de expedientes solicitados por OJs y UAs; se conoce la trazabilidad de los expedientes y se ha conseguido eficientar el tiempo de respuesta.

Como elementos de validación de la práctica se tiene:

- Hoja de cálculo que funciona como base de datos, la cual se utiliza como sistema de control para las solicitudes de devolución, la cual contiene información que permite identificar la trazabilidad de los expedientes, la disminución sustancial en cuanto a la pérdida y duplicidad de solicitudes, mejoras en los tiempos de respuesta en la búsqueda de la documentación, menor carga de trabajo por parte del personal al momento de realizar la búsqueda de la documentación, así como disminución de quejas en el sistema OPERAM o que sean atendidas favorablemente a los archivos de Concentración y en el menor tiempo posible.
- Unidad de Google Drive, empleada y compartida por los tres archivos de Concentración regionales, la cual se actualiza de forma inmediata y puede ser accesible en cualquier momento, por cualquiera de los usuarios que tienen acceso a ella.

Además, se cuenta con la documentación interna que se generó durante el proceso, como parte de las comunicaciones, acuerdos y material de apoyo por parte del equipo de trabajo.

**Impacto:**

Entre los elementos de impacto que se han identificado con el desarrollo de esta práctica se encuentra:

- a. Sinergia de equipo a partir de la implementación del instrumento, ha mejorado la comunicación y calidad de trabajo del equipo.
- b. Eficiencia en la atención de solicitudes, además de abatir el rezago, se mejoró el flujo de trabajo llegando a devolver hasta 3 mil expedientes en un año. Como ejemplo de esto podemos decir que, en el mismo año de implementación del instrumento, el Archivo de Concentración región Tlalnepantla, que era el que mayor rezago y mayores tiempos de respuesta tenía, se puso al día, con el apoyo del equipo de Toluca en esta labor específica.
- c. Mejora en el tiempo de respuesta, reduciendo en un inicio, de hasta semanas el tiempo de respuesta a cuatro días promedio en los archivos de concentración regionales de Texcoco y Toluca, y siete días promedio en el de Tlalnepantla.
- d. Cambio de imagen, ha mejorado la percepción del Archivo de Concentración, tanto del trabajo como de su personal entre los OJs y UAs. Las quejas y reclamos han disminuido considerablemente.
- e. Se ha mejorado el flujo de trabajo con las áreas de correspondencia y servicio de entrega, hasta antes de la implementación del instrumento, dichas áreas ya no querían entregar documentación, hoy en día no es el caso.
- f. En la pandemia se continuó trabajando y las solicitudes fueron atendidas conforme fueron llegando.

El éxito de esta práctica se debe totalmente al equipo de trabajo integrado por todo el personal del Archivo de Concentración de Toluca, Tlalnepantla y Texcoco.

También se complementa con el apoyo y participación de los responsables de archivo de los OJs y UAs, que forman parte de esta práctica y de los trabajos que se han realizado para consolidarla.

**Innovación y factores de éxito:**

Si bien no se trata de un desarrollo diseñado por tecnólogos o un aplicativo de autor que se adquiriera por un costo oneroso, sí podemos decir que el instrumento, de alguna manera diseñado bajo una metodología simple y un tanto empírica, ha sido innovador en cuanto a la reducción de tiempos de respuesta y a la mejora del proceso de atención de solicitudes de préstamo de expedientes en el Archivo de Concentración.

A esto se suma la parte creativa del equipo de trabajo, que, a partir de herramientas tecnológicas básicas con las que se cuenta en cualquier oficina, se transforme la manera de trabajar y de obtener resultados eficientes. Además de hacer interoperable la herramienta en tres unidades de archivo, dispersas a distancia considerable, como si se tratara de un aplicativo en red.

Es importante considerar que para poder hacer una realidad este ejercicio, es necesario considerar los siguientes requerimientos: un espacio físico adecuado, donde el personal que vaya a implementar y dirigir el uso de la herramienta, pueda contar con equipo de cómputo, conexión a internet, acceso a un aplicativo para la creación de hojas de cálculo y una cuenta de Google; personal con nociones básicas del uso de las herramientas señaladas y la coordinación adecuada para gestionar el control de la documentación.

**Limitaciones:**

La implementación de este instrumento implicó cambios en las actividades que se realizaban en el Archivo de Concentración, los cuales derivaron en algunos desafíos con el personal, ya que, en principio, se resistieron a los cambios en el proceso de localización y entrega de expedientes, aunque pronto entendió las ventajas que traía consigo la implementación del instrumento y vio con buenos ojos su uso.

Se puede decir que cada reto o desafío que se enfrentó vino de la mano con la solución, fue cuestión de causa-efecto, conforme se iban presentando.

El primer desafío se enfrentó al buscar dar una solución a la problemática que se percibía en el área, al no tener un control puntual del préstamo de expedientes. En su momento, la Coordinación de Archivos, analizó las posibilidades y recursos que se tenían para poder implementar una herramienta que garantizara que el préstamo de expedientes se haría de una manera organizada y bajo un minucioso control, erradicando pérdidas o mala colocación. Se determinó que no habría forma de trabajar con el desarrollo de un aplicativo que permitiera automatizar esta actividad, por no tener el recurso ni la posibilidad de el apoyo inmediato del área de Tecnologías de la Información porque se encontraba atendiendo procesos de desarrollo de sistemas para los órganos jurisdiccionales, lo que dio pie a buscar alternativas que no implicaran costos elevados, un

periodo de tiempo largo o conocimiento especializado para su desarrollo e implementación.

Otro reto en esta práctica era la estrategia de implementación de la herramienta, ya que, se debía coordinar su aplicación y uso en las tres unidades de archivo. Para esto, la Coordinación realizó comunicaciones en las que se estableció una fecha límite para el uso obligatorio del control por todo el personal que labora en alguno de los Archivos de Concentración y que debiera atender una solicitud de préstamo realizada por las UAs y OJs.

La comunicación entre los integrantes del equipo de trabajo fue un elemento fundamental en la implementación y mejora de la herramienta, porque esto permitió identificar factores de éxito y aquellos que debían perfeccionarse, el equipo de trabajo también facilitó el uso y difusión de la herramienta entre el personal involucrado. Al tratarse de una herramienta de uso interno, los encargados de los archivos de concentración tuvieron un papel relevante para que el flujo de trabajo se viera reflejado en éste, desde el oficial de partes, pasando por el encargado de recibir las solicitudes de préstamo y distribuirlas entre el personal que realiza la búsqueda. La mejora continua en la comunicación, se logró con la integración de un equipo de trabajo sólido y motivado, haciéndolo partícipe en las estrategias que se iban implementando.

Otro desafío que se enfrentó fue, definir las prioridades de solicitudes, para determinar el orden de atención, porque hasta antes de la implementación de la herramienta, varias de las UAs y OJs, marcaban su petición como “urgente”, lo que hacía complicado atender con eficiencia las solicitudes. Esto se solucionó acordando con las visitadurías auxiliares el establecimiento de prioridades reales y el compromiso por parte del Archivo de Concentración para dar atención en tiempo y forma a las solicitudes cotidianas, priorizando aquellas que realmente se trataba de una urgencia. Fue tal la efectividad de la implementación del instrumento que, en el corto plazo no hubo necesidad de establecer urgencias, ya que, el tiempo de respuesta se redujo considerablemente.

#### **Lecciones aprendidas:**

- El trabajo en equipo es fundamental para alcanzar los objetivos. Cuando se tiene un grupo unido y comunicado, cada integrante se responsabiliza de sus actividades y en caso de requerirse, apoya a los compañeros para sumar a los resultados.
- El nivel de compromiso de los participantes repercute en la calidad, eficiencia y eficacia de los resultados.
- No todo el mundo está abierto al cambio, principalmente cuando se trata de hacer modificaciones a los procedimientos que se venían realizando; la curva de adaptación no es igual en todos los casos cuando se trata de reforzar la disciplina y el orden en el trabajo, de ahí la importancia de consolidar un equipo de trabajo comprometido y eficientemente comunicado, de esta manera la inercia hace que cada elemento del equipo tarde o temprano alcance el mismo nivel.
- La implementación de una mejora puede impactar de forma significativa la imagen del Archivo, sobre todo, cuando los resultados son visibles en los tiempos de respuesta y la efectividad del servicio. Principalmente en casos como el que se presenta, donde los beneficiarios tienen un referente del antes y el después.
- Cuando el equipo de trabajo recibe críticas positivas sobre el resultado de su actividad y esfuerzo, se mantiene motivado y procura sostener la calidad en su trabajo. Esto resulta satisfactorio para los integrantes del equipo y mejora la respuesta de los usuarios o beneficiarios.
- Conocer la trazabilidad del expediente permite tener un mejor control del mismo y conocer en qué estatus se encuentra. Esto, no sólo propicia el correcto orden y manejo de los expedientes, sino que, además, deriva en un periodo corto de atención, permite dar una respuesta puntual a cualquier solicitud e identificar la ubicación real del expediente.

### **III. REPLICACIÓN DE LA PRÁCTICA**

#### **Replicar y/o escalar:**

La adopción de este instrumento es viable para cualquier tipo de Archivo de Concentración, aunque, de manera particular, para los archivos judiciales, por las particularidades que comprende la documentación que se transfiere de manera cotidiana. En ese sentido, es importante considerar que, para replicar esta práctica con éxito se debe contar con los siguientes elementos:

- Identificación del problema específico y el análisis de posibles soluciones.
- Todo el equipo de trabajo debe tener acceso a un equipo de cómputo con conexión a Internet, así como una cuenta de Google para trabajar de forma remota en tiempo real, además de un aplicativo que permita la elaboración de hojas de cálculo.

- Los usuarios del instrumento deben tener nociones básicas sobre el manejo de hojas de cálculo, para poder ingresar la información que se requiere y poder realizar búsquedas.
- Se requiere establecer de manera escrita el proceso y los criterios bajo los que se trabajará el préstamo de expedientes, de esta forma, el formato diseñado será empleado y trabajado de una forma eficiente y actualizada.
- Se requiere del apoyo de la autoridad archivística, en este caso fue de la titular de la Coordinación de Archivos, ya que, a través de su indicación y seguimiento, todo el personal empleó la herramienta y siguió el procedimiento con un mínimo de errores o cambios.
- Entrenamiento básico, para explicar el llenado de la base de datos.
- Integración de un equipo que implemente y de seguimiento al instrumento, para identificar correcciones, mejoras e implementaciones que permitan mantenerlo actualizado y acorde a las necesidades del departamento.

**Conclusión:**

Como bien lo dice Platón: “La necesidad es la madre de todas las invenciones”, y en este caso no es la excepción, a partir de la necesidad de contar con un mecanismo que permitiera ordenar y eficientar la atención de solicitudes del préstamo de expedientes en resguardo del Archivo de Concentración del PJEdomex, la situación dio un giro importante, tornando la problemática en un área de oportunidad, en la que la creatividad, emprendimiento y compromiso por parte de un líder y su equipo de trabajo, encontraron la forma de elaborar una herramienta simple y eficiente que no requirió de la inversión de recurso económico o la adquisición de un flamante aplicativo para registrar y atender de forma expedita las solicitudes de expedientes.

Esto, además, trajo beneficios secundarios como lo fue: reducir tiempos de respuesta, búsquedas eficientes de los expedientes, la integración y compromiso del equipo de trabajo y la mejora de comunicación entre los integrantes.

El cambio que ha traído consigo esta herramienta, no sólo es visible para el personal que la trabaja en el Archivo, sino también, para los usuarios externos como lo son los OJs y UAs, que hacen notoria la forma en la que ahora perciben el servicio.

Por lo anterior, se considera que los archivos judiciales deben adaptar sus recursos humanos y de infraestructura tecnológica para establecer mecanismos de control que permitan conocer la procedencia y la ubicación de un documento.

Es importante reconocer la importancia de compartir este tipo de experiencias con otros archivos, estableciendo así, puntos de referencia que permitan replicar buenas prácticas archivísticas en instituciones que presenten problemáticas similares. A partir de esto, no sólo es posible resolver problemáticas similares en distintos archivos, sino también, establecer criterios y directrices homologados, que sienten la política de gestión documental para los archivos del Poder Judicial en México.

<b>URL de la práctica:</b>	No aplica.
----------------------------	------------

<b>Sitio(s) Web relacionados:</b>	No aplica
-----------------------------------	-----------

**Recursos relacionados:**

- a. Instrumento para el registro y seguimiento de solicitudes de préstamo de expedientes en los Archivos de Concentración Regionales del Poder Judicial del Estado de México.