

Guías para la Administración y Diseño de Formularios

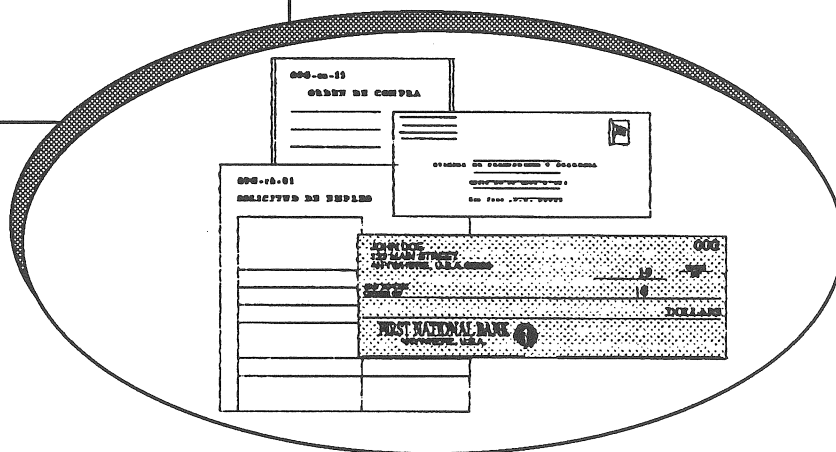


TABLA DE CONTENIDO

	PAGINA
INTRODUCCION	1
CAPITULO	
I INFORMACION GENERAL	3
II TIPOS DE FORMULARIOS	11
III CONOCIMIENTOS, REGLAS Y TECNICAS BASICAS PARA EL DISEÑO DE FORMULARIOS	15
IV METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTO GENERAL PARA EL DISEÑO DE FORMULARIOS	32
BIBLIOGRAFIA	41
ANEXOS	
A. DOCUMENTO ILUSTRATIVO: ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA PARA EL CONTROL DE FORMULARIOS	
B. DOCUMENTO ILUSTRATIVO: MANUAL PARA EL DISEÑO, REVISION Y REPRODUCCION DE FORMULARIOS	
C. PROCEDIMIENTO GENERAL PARA EL DISEÑO DE FORMULARIOS	
D. FLUXOGRAMA: PROCEDIMIENTOS GENERAL PARA EL DISEÑO DE FORMULARIOS	
E. ESQUEMA ILUSTRATIVO PARA TRAZAR BORRADOR DE FORMULARIO	

INTRODUCCION

Los formularios (comerciales, gubernamentales, etc.) constituyen, en gran medida, el instrumento de trabajo más utilizado en las organizaciones para llevar a cabo sus funciones administrativas y operacionales. Las organizaciones han reconocido que su volumen mayor de trabajo implica el uso y procesamiento de formularios. También, es de conocimiento general que la mala administración de formularios en un organismo, puede resultar en la pérdida de esfuerzos y recursos, tanto humanos como económicos. Mucho del gasto innecesario de una institución es resultado del manejo inadecuado de formularios, lo que no solo afecta la economía, sino también, la toma de decisiones ágiles y acertadas.

Los formularios se convierten en documentos que forman parte de la información permanente, valiosa e importante para la organización y su funcionamiento. A pesar de la importancia de los formularios en las organizaciones, la mayoría de éstas no cuentan con un programa de administración de formularios ni el personal con los conocimientos necesarios para producir formularios prácticos y eficaces. Formularios así concebidos pueden contribuir a facilitar las transacciones y la toma de decisiones en la institución, así como promover la reducción del gasto en su uso. Este resultado repercute en una mejor calidad en los servicios a la clientela.

La Oficina de Presupuesto y Gerencia (OPG) tiene la responsabilidad de asesorar a los organismos gubernamentales en todos aquellos asuntos de interés gerencial para que éstos sean entes de acción efectiva en la gestión pública. Asimismo, colaborar para que el personal de los organismos públicos cuenten con los conocimientos necesarios para desarrollar e implantar instrumentos de trabajo útiles y que ayuden a simplificar y a mejorar la calidad, la efectividad y la eficiencia de sus operaciones así como eliminar gastos innecesarios.

El objetivo principal de esta publicación es ofrecer al personal del servicio público una guía práctica para el diseño y revisión de formularios y conocimientos generales para la administración y el control de formularios. El énfasis es en el diseño o revisión de formularios. Mediante esta publicación se persigue proveer al personal técnico en los distintos organismos gubernamentales un instrumento que en esta dirección, sirva de guía y orientación para la acción. Está elaborada en forma sencilla e ilustrada. Provee una descripción clara y concisa de las técnicas a ser utilizadas por cualquier persona para producir o revisar formularios. Se

dirige, especialmente, a los profesionales en el campo gerencial para el desempeño de sus responsabilidades relacionadas con el diseño de formularios, con un enfoque de guía paso por paso. En este contexto, constituye un instrumento autoinstruccional a tales fines.

Sin embargo, el documento también es útil para orientar respecto a los elementos generales que pueden constituir el sistema para el manejo efectivo de formularios. Este documento no cubre una discusión completa de los asuntos que comprende el sistema de administración y control de formularios. Esta discusión cae fuera del alcance del documento. Este sólo provee un breve panorama de lo más significativo. En este sentido, el propósito mayor es levantar interrogantes en el personal de los organismos públicos respecto al tipo de sistema vigente, en función de su misión, los costos y la calidad de los servicios al ciudadano, como base para determinar la necesidad de mejoramiento. El diseño efectivo y controlado de formularios es parte de este sistema. Como señalamos, éste es el énfasis del documento.

La elaboración de este documento se fundamenta en la literatura examinada sobre esta materia y en la experiencia del personal técnico del Área de Análisis y Asesoramiento Gerencial de OPG. El Capítulo I introduce una serie de conceptos, definiciones y otros asuntos relacionados con la administración, control y diseño de formularios. Este Capítulo persigue familiarizar al interesado en la materia, con el vocabulario y los elementos básicos necesarios que lo ubican en el contexto adecuado del tema. El énfasis se imparte a la información referente al sistema de administración y control de formulario.

Los aspectos particulares de los formularios se inician en el segundo Capítulo. Los tipos de formularios de uso más común se presentan e ilustran en el Capítulo II. Así también, se presenta en este Capítulo el propósito, uso y una breve descripción de cada uno de los formularios seleccionados para esta publicación. El Capítulo III va dirigido a presentarle al interesado en el diseño de formularios, los conocimientos, reglas y técnicas básicas para producir formularios eficaces. Por último, el Capítulo IV describe la metodología y el procedimiento general que se sigue para desarrollar las tareas que conlleva el diseño o revisión de formularios.

Confiamos que la información presentada en esta publicación le sea de gran utilidad para diseñar formularios en su organismo, así como para determinar posibles cambios al sistema de administración y control de formularios.

CAPITULO I

INFORMACION GENERAL

Para la administración y diseño de formularios, es necesario e importante que los interesados en esta materia conozcan una serie de conceptos, definiciones y otros asuntos relacionada con los formularios. En este Capítulo se provee un marco de referencia general para orientar respecto al sistema de administración y control de formularios. La información contribuye, además, a ubicar al lector en el tema del cual trata este documento.

Sistema para la Administración y Control de Formularios

La administración de formularios se refiere al proceso sistemático establecido para aumentar la productividad y minimizar costos y errores en la recopilación, tramitación y recobro de información en los formularios. En otras palabras, la administración, así como el control de formularios implica proveer conocimiento y establecer todo un sistema gerencial con estrategias, políticas administrativas, organización necesaria, procedimientos, etc. para el desarrollo práctico y efectivo del manejo de formularios a nivel de toda la institución.

Este sistema es el esfuerzo gerencial en la organización, que tiene la función principal de administrar sistemáticamente el análisis, el diseño, la creación, revisión o eliminación, la calidad y cantidad, el control, el uso, el almacenamiento, el inventario, la distribución, la automatización y costo de todos los formularios en la organización. Las finalidades que se persiguen a través de dicho sistema son las siguientes:

- a. Minimizar costos mientras se mejora la eficiencia y efectividad de los formularios.
- b. Integrar la administración de formularios a otras funciones relacionadas a la Administración de Documentos.
- c. Proveer a los empleados mejores "instrumentos" para recopilar y tramitar información.
- d. Reducir los costos por recopilación y diseminación de datos así como por la adquisición de formularios.
- e. Uniformar y sistematizar el diseño e implantación de formularios.

- f. Especializar profesionales en las funciones relacionadas a la administración de los formularios.

La meta final que se persigue en la implantación de un sistema de administración de formularios en una organización, es establecer bajo la responsabilidad de una unidad o funcionario la coordinación de las políticas, funciones, actividades y decisiones relacionadas con formularios. Para alcanzar los objetivos y meta final del referido sistema, es necesario cumplir en primera instancia con los siguientes requisitos:

1. Contar con la aprobación de la alta gerencia para la implantación del sistema.
2. Ubicar la administración de formularios en la unidad correcta en la organización.
3. Definir claramente los objetivos, normas y procedimientos que guiarán la administración de formularios, así como, la responsabilidad de cada funcionario y/o unidad con respecto a los formularios.
4. Delegar la administración y funcionamiento del sistema en empleados responsables, dedicados y con habilidades analíticas y creativas.
5. El establecer y mantener un archivo con el expediente histórico de cada formulario.
6. Simplificar el manejo y volumen de formularios, logrando lo siguiente:
 - eliminar formularios innecesarios, así como copias.
 - estandarizar al máximo el formato, estilo y contenido de los formularios.
 - utilizar formularios de uso común para aquellas unidades que requieren igual o similar información.
 - evitar la revisión o copias de formularios innecesarios.
 - lograr una reproducción, almacenamiento y distribución adecuada de formularios, guiada por criterios de mínimos y máximos, de acuerdo a su uso

Una de las funciones principales del sistema de administración de formularios es el control de los mismos. Esta función tiene el propósito de recopilar y distribuir en forma eficiente la información, utilizando formularios. Con dicho control se debe asegurar la recopilación de la

información necesaria de la manera más eficiente y la distribución a aquéllos que la necesiten.

La función relacionada con el control de formularios debe producir ahorros en tiempo y costo al procesar la información. Mediante este control se logra en la organización, entre otros asuntos, lo siguiente:

- el control de la creación de formularios.
- la consolidación de formularios con propósitos similares.
- la eliminación de formularios obsoletos.
- los criterios de diseño y estandarización de los formatos.
- el registro, clasificación y codificación de los formularios.
- el responsabilizar a una persona en la organización de dar el visto bueno, aprobar y oficializar el uso de los formularios en la organización.
- las normas y procedimientos que rigen los asuntos relacionados a los formularios.
- el establecer un archivo histórico de los formularios.
- el realizar un inventario periódico de los formularios en uso o existencia en la organización.

Aunque todos los organismos gubernamentales necesitan ejercer un control de sus formularios; y aún cuando hay ciertos elementos comunes en todo sistema de control, las formas de organizar tal sistema pueden variar, según sean las peculiaridades de cada organismo. Sin embargo, todo sistema de control de formularios debe cubrir estos siete aspectos:

1. Registro de formularios.
2. Análisis de sus fines; contenido y procedimientos relacionados con el mismo.
3. Aplicación de requisitos sobre diseños.
4. Reglas para clasificar, identificar y codificar los formularios.
5. Determinación de especificaciones para reimpresión.
6. Desarrollo de especificaciones para el almacenamiento, conservación, distribución y la producción.
7. Evaluación del sistema de control en sí.

Independientemente de lo elaborado y abarcador que sea el sistema de control de formularios implantado en el organismo, éste debe atender, en mayor o menor grado, los aspectos antes señalados.

Definición de Responsabilidades para el Sistema de Administración y control de formularios

Desde la perspectiva gerencial, la experiencia ha demostrado que el sistema de administración y control de formularios es más eficaz cuando éste cae bajo la responsabilidad de una unidad con funciones de naturaleza gerencial en la organización. Por ejemplo, estas funciones de control de formularios se realizan en algunos organismos en las unidades denominadas como de: Organización y Métodos; Sistemas y Procedimientos; Métodos y Procedimientos, Planificación y Gerencia; Análisis Gerencial, etc. Sin embargo, la denominación de la unidad no es importante, sino que la misma realice funciones relacionadas con aspectos gerenciales.

La responsabilidad de la unidad donde esté asignado el sistema para la administración y control de formularios debe incluir, entre otros, la formulación de ciertas normas y procedimientos de control; el establecimiento de un registro y un archivo histórico para los formularios; el establecimiento de criterios y estándares para el diseño de formularios; requisitos para la creación o revisión de formularios; las responsabilidades de las demás unidades en la organización respecto a los formularios. No obstante, el fijar la responsabilidad de los formularios en una unidad que atiende asuntos y aspectos gerenciales no altera el propósito y el funcionamiento de ésta. Esto es así, debido a que la labor de la unidad con respecto al control de formularios continúa siendo una de apoyo y servicios gerenciales auxiliares en toda la organización.

En todo organismo gubernamental debe existir un sistema para la administración y control de formularios. Todo el personal y los especialistas en esta materia en la organización deben conocer el sistema establecido en su agencia. El mismo debe distribuirse por toda la organización para que todos los empleados conozcan cuales son las políticas, normas y procedimientos que rigen la administración y control de formularios. De no existir este sistema en su organismo, debe establecerse con urgencia.

Para más información relacionada con el tema de administración y control de formularios refiérase a la bibliografía contenida en esta publicación. Además, se incluye como Anexos I y II ejemplos de documentos que establecen un sistema de administración y control de

formularios. Estos pueden servir de marco de referencia a los organismos para preparar los documentos necesarios a los fines de implantar su propio sistema.

Descripción y Definición de Formulario

Desde el punto de vista de su apariencia física, un formulario se puede describir como un pliego de papel o de cualquier otro material con información preimpresa (o en la pantalla de un monitor de un sistema automatizado) provisto de espacios en blanco para insertar los datos requeridos. Estos datos pueden variar en cada formulario de acuerdo a cada sujeto.

Es necesario tomar en consideración otros elementos o características para su descripción completa, tales como: el propósito, utilidad y la finalidad que se persigue con el formulario en la organización.

Carl E. Osteen, (1969) en su libro *Forms Analysis: A Management Tool For Design and Control*, define formulario como un instrumento de trabajo que, usualmente, es de un material visible, (como el papel), creado y diseñado de acuerdo a un patrón estándar para insertar información recurrente, pero variable. Asimismo, es un instrumento que facilita el procesamiento manual, mecánico o electrónico de información que mantiene la organización en funcionamiento.

De acuerdo a la definición antes señalada, podemos concluir que un formulario es aquel instrumento de trabajo que reúne las siguientes tres características claves:

- está diseñado de acuerdo a un patrón estándar.
- tiene el propósito de recoger información recurrente, pero variable.
- facilita procesar información en la organización.

La gran mayoría de las tablas o los cuestionarios que preparamos o utilizamos para realizar efectivamente nuestras labores diarias, por lo general, no son considerados formularios. Esto es así, debido a que son instrumentos de trabajo que utiliza el empleado para agrupar o recopilar datos o información para simplificar su análisis o para representar los mismos en forma sistemática y entendible. Sin embargo, una vez finalice el propósito o la encomienda para los cuales se crearon dichos instrumentos, éstos no tienen ninguna otra utilidad. En otras palabras, su creación respondió a la necesidad de agrupar o recopilar

unos datos o información para unos fines específicos en un momento dado y no por necesidades continuas y recurrentes en la organización.

En la próxima página se presenta un buen ejemplo de un cuestionario que, por su uso y propósito, es considerado formulario. De acuerdo a su definición, es el cuestionario con fines médicos o dentales. Este es utilizado por los dentistas para recopilar o registrar datos o información relacionada con el historial de salud del paciente. Una vez dicho formulario es completado forma parte del expediente del paciente.

En las organizaciones se encuentran empleados que consideran el formulario como un simple pedazo de papel con espacios en blanco para insertar datos. Sin embargo, este es un recurso sumamente importante para la organización porque es base para generar acción y mantener la misma en funcionamiento. Contribuye a que la organización cumpla con su misión y razón de ser. Además de esta importancia funcional, es de relevancia el elemento de costo. Desde esta perspectiva los formularios pueden convertirse en un recurso sumamente costoso para la organización, de ésta no administrar y controlar los mismos en forma adecuada. La importancia de los formularios para la organización queda evidenciada con los datos generales y de interés que presentamos a continuación:

- El volumen mayor de documentos en casi todas las organizaciones son formularios administrativos y de uso interno.
- El 30% del tiempo de las labores en una organización se dedica al procesamiento de datos de formularios.
- Las organizaciones, en muchos casos, tienen más formularios que empleados.
- La mayoría de las organizaciones no están conscientes de la cantidad de dinero que gastan en formularios o el número que poseen.
- Los estudios realizados por expertos en formularios han demostrado que por cada 11 formularios nuevos que se originen en la organización se necesita reclutar un empleado adicional.

La mayoría de las personas utilizan distintas palabras para referirse a los formularios. Algunas de éstas son: blanco, pliego, hoja, forma, planilla, cuestionarios etc. Sin embargo, todas estas maneras para denominar o llamar a los formularios son incorrectas.

PLAN DE TRATAMIENTO	
Pasos en alta	1
Extracciones de las hemorroides	2
Dilatatos	3
Dilatatos en el pecho	4
Extracciones del Corazon	5
Fiebre Reumatica	6
Problemas de Circulacion	7
Extracciones de la sangre	8
Dietas	9
En casa	10
Medicinas	11
Extracciones del riñon	12
Tuberculosis	13
Alergia	14
Tratamientos nuevos	15

[illegible]

La manera correcta para referirnos a estos instrumentos de trabajo es "formulario".

¿Para qué se usan los formularios?

El formulario es un recurso que utiliza la organización o administrador para lograr recopilar en forma uniforme y sencilla cierta información. Esta información puede servir para registrar, transmitir, informar y/o analizar unos datos.

A grandes rasgos, podemos decir que un formulario se utiliza, a saber:

- como medio para transmitir información para la toma de decisiones.
- como mecanismo de control y coordinación, en su rol operacional para lograr un propósito específico.
- como instrumento para iniciar o generar acciones tales como registrar pagos, solicitar préstamos, pensiones, beneficios, etc.
- como medio para transmitir información manual, mecánica o electrónicamente, para mantener el proceso administrativo y operacional activo.

Los formularios son parte de los procedimientos y ambos constituyen el medio principal de trabajo. Cuando un formulario se llena en forma correcta y completa, se convierte en un documento que, después de procesado, se archiva y pasa a formar parte de los recursos informativos de la organización.

El Capítulo II, que sigue es ilustrativo de diversos tipos de formularios.

TIPOS DE FORMULARIOS

Existen varios tipos de formularios. El que se seleccione deberá estar de acuerdo con sus necesidades y propósitos. Para determinar el tipo de formulario más conveniente se toman en consideración una serie de factores entre los que podemos señalar, los siguientes: propósito del formulario; relación con el procedimiento; si va a transferir información de un formulario a otro; número de copias necesarias; y por último, período, modo y facilidades de conservación. A continuación se presentan algunos tipos de uso más común:

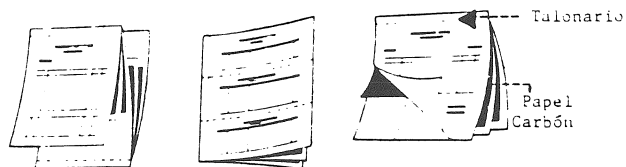
A. Formulario sencillo (de una sola hoja): éstos se llenan en original solamente, por no requerir copias adicionales.

Ejemplo:

[illegible]

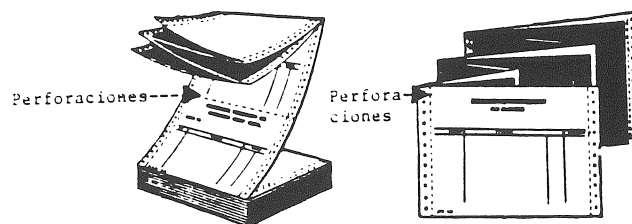
- B. Juego de formulario sujetado por un talonario con el papel carbón intercalado.

Ejemplos:



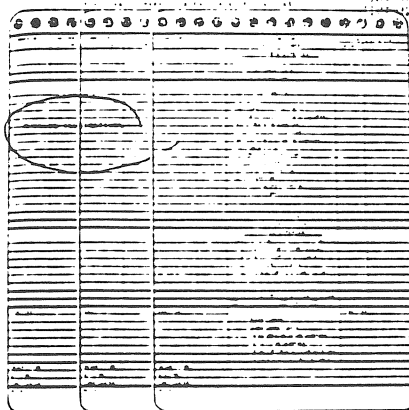
- C. Impresos en forma continua, son formularios en serie, separados por perforaciones.

Ejemplos:



- D. Formulario para ser usado en tabla de clavijas: este tipo por lo general se usa en récords de contabilidad, estadísticas, nóminas.

Ejemplo:



- E. Formularios pre-impresos existentes en el mercado: algunos de estos tipos son recibos, órdenes de compra, facturas, etc.

Ejemplos:

The image shows two examples of pre-printed forms. On the left is a receipt (RECIBO) with a header section, a large central area for text, and a footer. On the right is an invoice (FACTURACION) with a header section, a large central area for text, and a footer. Both forms have a 'MODELO' label in the center.

- F. Taquilla, tarjetas, marbetes o rótulos: son formularios en blanco para intercalar información básica de identificación.

Ejemplo:

The image shows an example of a identification card (TARJETA DE IDENTIFICACION). It has a header section with the title 'TARJETA DE IDENTIFICACION' and 'MODELO'. Below the header is a section for a photo, a section for a signature, and a section for a stamp. The card is labeled 'MODELO' in the center.

Nota: Este tipo de formulario tiene la peculiaridad de tener espacio en blanco para insertar información de tipo visual, como una foto.

- G. Sobres - son formularios y los hay de diferentes tipos que permiten simplificar los trabajos de mecanografía, ensobrado, etc. El sobre tiene dos propósitos: protege el contenido y suple información que permite que el documento llegue a su destino.

Ejemplo:

The image shows an example of an envelope (Sobre). It has a header section with a logo and text. The main body of the envelope is a large rectangle with a dashed line indicating where to fold. The text 'MODELO ILUSTRATIVO' is written in the center.

- H. Formularios para usarlos como valores, a saber: cheques, bonos, certificados, etc.

Ejemplo:

COMITE DE ACTIVIDADES OFIC. DE
PRESUPUESTO Y GERENCIA

No. _____

10-181
TIT

PAY TO THE ORDER OF MODELO ILUSTRATIVO \$ _____

DOLLARS

UNION FEDERAL DE PUERTO RICO

410265020145 011-0421920

- I. Formularios para obtener, almacenar y procesar información mediante sistemas automatizados. Hay gran variedad de éstos y por necesidades y propósitos, no se rigen por los patrones básicos de diseño de formularios de uso corriente.

Ejemplo:

OFICINA DE PRESUPUESTO Y GERENCIA

Modelo de Formulario de Registro de Actividades

FECHA 31/03/66
31/03/66

NOMBRE _____

SIGUO LOCAL PISO 3-11

CINCA REGULAR				CINCA ENFERMEDAD			
ANTERIOR	ACTUAL	ANALIZADO	ACTUAL	ANTERIOR	ACTUAL	ANALIZADO	ACTUAL
18.0.01	2.0.05	1.0.00	29.0.22	18.0.05	1.0.05	0.0.00	17.0.20

CINCA COMPENSATORIA				OTRAS LICENCIAS			
ANTERIOR	ACTUAL	ANALIZADO	ACTUAL	ANTERIOR	ACTUAL	ANALIZADO	ACTUAL
21.0.01	0.0.07	0.0.00	0.0.11	0.0.00	0.0.00	0.0.00	0.0.00

ACTIVIDADES

ULT. SEM. PRO. 31/03/66

MODELO ILUSTRATIVO

En resumen, a pesar de los distintos tipos y variedad de formularios existentes, todos tienen en común lo siguiente: llevan mensaje; inician acción; suplen información y son parte integrante de la mayoría de los procedimientos, constituyendo ambos, el medio principal de trabajo en la institución. Para lograr su diseño adecuado, se incluye en el próximo capítulo información de vital importancia.

CAPITULO III

CONOCIMIENTOS, REGLAS Y TECNICAS BASICAS PARA EL DISEÑO DE FORMULARIOS

El propósito principal de este Capítulo es presentarle al interesado en el diseño de formularios los elementos básicos y correctos para el diseño o revisión de formularios. Se presenta al lector, en forma sencilla, sistemática e ilustrada, las instrucciones, las técnicas y las guías necesarias para que éste pueda, siguiendo las mismas, diseñar, paso a paso, formularios correctamente. Las reglas aquí incluidas pueden constituir una lista de cotejo o de verificación para asegurar la consideración de todos los aspectos esenciales en el diseño o revisión de formularios.

Es conveniente señalar que en este documento no se intenta discutir la preparación y diseño de formularios complejos y complicados. Sin embargo, la información aquí incluida, también, es útil para ello.

El personal y sus responsabilidades en el diseño de formularios

La labor de diseñar o revisar formularios es compartida básicamente entre el peticionario del mismo y el analista en las técnicas del diseño, manejo y control de formularios. El peticionario sabe qué información necesita y desea obtener; cómo va a ser llenado el formulario; qué relación tiene con el procedimiento; y cómo éste afecta las demás operaciones de la unidad u otras unidades de trabajo de la institución.

Cuando se trata de una revisión, el peticionario sugiere los cambios más adecuados y finalmente es quien aprueba el formulario.

El técnico o analista por su parte, es la persona que aplica las técnicas correspondientes para que los formularios sean realmente medios de simplificación de trabajo. Es la persona que por sus conocimientos y experiencia ve detalles que pueden afectar aspectos procesales u operacionales que trascienden el área de trabajo donde se origina o usa el formulario bajo estudio o diseño. Para una relación secuencial de las responsabilidades de cada una de las personas que intervienen en el diseño de formularios, véase el procedimiento general para el diseño de formularios en el Anexo III.

Todo técnico o analista especializado en esta materia, debe tener conocimiento y dominar las destrezas sobre el diseño de los formu-

larios. Es muy importante, además, que los analistas o técnicos conozcan en detalle las características de un buen diseño.

Características de un buen diseño

El diseño de formularios consiste en buscar la forma de distribuir y presentar adecuadamente la información y que el costo de producción sea el más económico. El diseño depende, además, de una serie de principios y estándares combinados. Uno de los principios más importantes es la sencillez y la claridad, lo cual consiste en:

- colocar los items en secuencia lógica;
- que la cantidad a escribirse sea mínima;
- que la distribución del contenido sea agradable a la vista; y que el título de cada encasillado se explique por sí solo.

Los estándares deben proveer para aligerar y facilitar la lectura y la comunicación, tomando en consideración varios factores en la preparación de formularios como lo son: la calidad y color del papel; color de la tinta; uso de líneas; márgenes; y encasillados de selección, etc. También se logra un buen diseño si se aplica la imaginación, la estética, el balance y buen juicio siguiendo las doce reglas básicas que presentamos a continuación:

1. Usar el espaciamiento adecuado.
2. Colocar los títulos correctamente.
3. Seleccionar títulos que indiquen claramente la información deseada.
4. Colocar correctamente los encasillados de selección cuando hay varias alternativas.
5. Usar medios visuales para guiar la vista.
6. Dejar los márgenes adecuados.
7. Diseñar formularios que se expliquen por sí solos.
8. Indicar en el formulario la distribución de copias.
9. Identificar correctamente los formularios indicando la codificación y título correspondiente.
10. Indicar fecha de diseño o revisión del formulario.
11. Usar las líneas y palabras como guía para entrar, interpretar y usar la información contenida en los formularios.
12. Identificación de la organización en el formulario.

Descripción de las doce reglas básicas en el diseño de formularios

Estas doce reglas son en cierto grado las técnicas o los estándares básicos para trazar y diseñar formularios. Por lo tanto, si todos los usuarios o diseñadores de formularios aplicaran las referidas reglas, producirían formularios más eficaces.

El especialista o técnico en el diseño de formularios sólo deberá apartarse de estas reglas en situaciones extraordinarias y en los casos donde sea necesario para lograr que el formulario constituya un instrumento de trabajo útil. No obstante, estas situaciones deben ser excepciones y no deben constituir la norma.

Presentamos a continuación cada una de estas reglas en detalle. En su descripción se hace mención de la importancia de la aplicación de las mismas al diseñar formularios para que resulten útiles y valiosos para la organización.

1. Espaciamiento adecuado

Dejar el espacio adecuado es uno de los factores más importantes en el diseño del formulario, por ser el que más problemas causa. Hacer una distribución del espacio inadecuado, puede crear:

- un formulario poco atractivo.
- difícil de entender.
- y complicado para leer.

No obstante, un formulario con un espaciamiento adecuado, no solo invita a las personas a llenarlo completo, sino que, también provee espacios lo suficientemente amplios para insertar las respuestas correctamente. Para saber el espacio necesario, se toma en consideración si el espacio es vertical u horizontal.

a. Espaciamiento Vertical

Independientemente que el formulario se llene a manuscrito o a maquinilla, se puede dejar tres o cuatro espacios por pulgada vertical.

Ejemplo:

1. Tres espacios por pulgada

1/3
1/3
1/3

2. Cuatro espacios por pulgada

1/4
1/4
1/4
1/4

b. Espaciamiento Horizontal

Para el espacio horizontal se toma en consideración si el formulario va a ser llenado a manuscrito, maquina o de ambas formas.

En el caso de:

1. Manuscrito - se deja un octavo de pulgada (1/8") por cada carácter y un poco más como medida de precaución. Carácter representa letra, número o símbolo.

Ejemplo:

JUAN DEL PUEBLO RIO

2. Maquina - el espacio necesario depende de las características del equipo. Si la maquina utiliza el tipo de letra pica, se dejará el equivalente a 10 caracteres por pulgada. Por otro lado, si la letra de la maquina es elite, se dejará el espacio equivalente a 12 caracteres por pulgada.

Ejemplos:

- a. Pica - 10 caracteres por pulgada

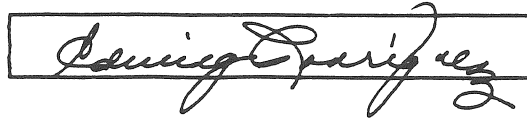
abcdefghijkl

- b. Elite - 12 caracteres por pulgada

abcdefghijkl

3. Firma - se debe dejar un espacio equivalente a 36 caracteres o $4\frac{1}{2}$ " aproximadamente ($36" \times 1/8" = 4\frac{1}{2}"$).

Ejemplo:



2. Seleccionar títulos de los renglones que indiquen claramente la información

Los títulos en los formularios son preguntas que con una o dos palabras sugieren la contestación deseada.

Títulos claros proveen para que se ofrezcan mejores contestaciones en menor tiempo; reduce la necesidad de instrucciones detalladas y se suple información más exacta y correcta.

Además, los títulos:

- deben ser claros, precisos, cortos, que no se presten a doble interpretación.
- deben entenderse por sí solos, aún cuando el usuario no esté relacionado con el proceso. Esto se logra mediante la agrupación, secuencia de items y la selección que se haga del título.
- deben seleccionarse buenos títulos. Para esto el especialista o técnico en el diseño de formularios tiene que determinar primero la contestación que interesa obtener.

Ejemplo:

SOLICITUD

INSTRUCCIONES: 1) LLENAR CON LETRA DE MOLDE Y UTILIZAR BOLIGRAFO. 2) ACOMPAÑAR DOCUMENTOS

DATOS PERSONALES									
ESPECIFICOS	APELLIDOS Y NOMBRE:					SEXO	ESTADO CIVIL:		NUM.
	DIRECCION RESIDENCIAL (CALLE, NUMERO, URBANIZACION O BARRIO, PUEBLO, PAIS)								
	DIRECCION POSTAL (NUM. DE APARTADO, ESTACION POSTAL, PUEBLO, PAIS)								
	NACIMIENTO: DIA MES AÑO			LUGAR (PUEBLO, PROVINCIA, CONGADO)					
	CIUDADANIA (MARQUE CON X): ESTADOS UNIDOS ☐ OTRA ☐								
VETERANO/FECHA Y TIPO DE LICENCIAMIENTO:									
TITULOS ESPECIFICOS									
INFORMACION EDUCACIONAL (LLENE TODOS LOS ENCAMINOS)									
INSTITUCION		DIRECCION		FECHA DE GRADUACION		GRADUADO SI NO		GRADO OBTENIDO	

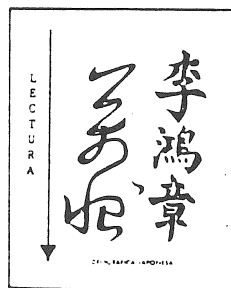
3. Colocar títulos de los renglones correctamente

Los títulos de los renglones (información solicitada), se deben colocar de arriba hacia abajo y de izquierda a derecha. Además, se toman en consideración los siguientes criterios:

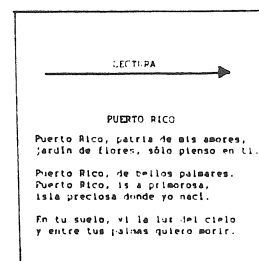
- a. La información debe ser organizada en secuencia lógica y siguiendo el movimiento natural del ojo. El ser humano correspondiente a las culturas occidentales, por lo general, escribe y lee moviendo sus ojos de izquierda a derecha y de derecha hacia abajo. Esto es contrario a la cultura oriental que escribe y lee moviendo el ojo de arriba hacia abajo.

Ejemplos:

1. Escritura Oriental



2. Escritura Occidental



- b. Colocar los títulos de los renglones en forma organizada y en una secuencia lógica en el formulario, le facilita al que va a llenar el mismo, su lectura e interpretación. Esto a su vez, evita incluir instrucciones innecesarias para cada uno de los títulos de los encasillados donde se solicita información.

1. Títulos de renglones colocados correctamente e información organizada en forma lógica.

Ejemplo:

[illegible]

2. Títulos de renglones colocados incorrectamente e información no sigue secuencia lógica.

Ejemplo:

[illegible]

- c. Los títulos de los renglones, hasta donde sea posible, se enmarcan en cuadros o encasillados para evitar confusión.

Ejemplo:

ENCASILLADOS

Distribucion Original—Comite de Cooperacion—Empleados—Toda—Cooper—Secretaria

ANTES DE LLENAR ESTE FORMULARIO, VEA INSTRUCCIONES			
Nombre del Probandante	Numero Seguro Social	Tel. Ofic.	Unidad
Direccion Postal	Tel. Res.	T. de	

- d. Si la información se va a insertar en columnas, el título se coloca al tope de la misma.

Ejemplo:

[illegible]

- e. Si el título es muy largo o son varios y ocupan más espacio que la información solicitada a incluirse en cada columna, se pueden escribir en un ángulo de 45° a 60°.

Ejemplo:

Títulos colocados en ángulo

VARIABLES CONSIDERADAS EN LA EVALUACION DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION AUTOMATIZADOS EN LOS ORGANISMOS GUBERNAMENTALES. (Marque una (X) en cada encasillado de selección correspondiente a la variable considerada)		Planificación	Seguridad	Administración	Evaluación	Costo/Producto	Rec. Humanos	Uso del Equipo	Organización	Facilidades	Mantenimiento	Procedimientos	Otros				
Fecha de evaluación	Organismos evaluados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

4. Colocar correctamente los encasillados de selección

Cuando hay varias alternativas para la contestación a una pregunta se usan encasillados de selección. Estos deben colocarse tomando en consideración los siguientes factores:

- Los encasillados de selección deben ser colocados antes de la contestación, de manera que sugieran la posible contestación. Instruya sobre la forma de contestar los mismos e indique las alternativas.
- Cuando las alternativas se van a colocar en forma horizontal, los encasillados deben estar al mismo nivel para facilitar el proceso de llenarlo a maquinilla, a mano, así como analizarlo.

Ejemplo:

Especifique:			
Tamaño papel:	☐ 8½ x 11	☒ 8½ x 14	
Opciones fotocopia:	☐ Reducir	☐ Por ambos lados	

Encasillado mayor

- Cuando la contestación a seleccionarse sea "SI" o "No" los encasillados deben colocarse después de la pregunta para

asegurar que el usuario ha leído la pregunta completa antes de decidir contestar.

- d. Siempre se debe usar la "X" para indicar la selección en vez de marca de cotejo (✓). Así debe ser señalado en las instrucciones.

Ejemplo:

Encasillado mayor

Conteste con (X) la selección:

¿Es ciudadano Americano? ☐ Sí ☐ No

¿Procede la idea? ☐ Sí ☒ No

Encasillado de selección

- e. Cuando el formulario requiera varias copias y va a ser llenado a maquinilla, debe proveerse para que los encasillados de selección queden enmarcados, con la pregunta, en un encasillado mayor. De esta forma se evita confusión en los casos en que se rueda el papel y la marca quede fuera del encasillado de selección.
5. Usar medios visuales (enrejillados, áreas sombreadas así como otros medios) para guiar la vista y no como medio de decoración.

Estos medios se pueden utilizar para:

- Separar áreas en el formulario.
- Destacar áreas que deben ser llenadas por alguna persona o unidades solamente.
- Separar áreas en ciertas copias cuando en otras no.
- Separar los títulos e instrucciones del espacio para llenar.

Ejemplo:

Línea gruesa para separar título

PARTE A - INFORMACION DEL PATRONO

1. NOMBRE DEL PATRONO - SEÑAL POLIZA: 2. TELÉFONO 3. NÚMERO DE POLIZA 4. JEFE LOCAL PATRONAL

5. DIRECCION POSTAL 6. CLASE DE NEGOCIO

7. PUEBLO 8. SITIO DE NEGOCIO - CALLE NÚMERO BARRIO PUEBLO

PARTE B - INFORMACION SOBRE EL LESIONADO

9. NOMBRE DEL LESIONADO - NOMBRE APELLIDO PATRONO APELLIDO MATRIMONIO 10. NÚMERO SEGURO SOCIAL 11. SEXO 12. ELEGIDO 13. ESTADO CIVIL

14. DIRECCION 15. NÚMERO DE DEPENDIENTES 16. TRABAJA LA ESPOSA

13. ESTADO CIVIL

☐ SOLTERO

☐ CASADO

☐ VIUDO

6. Dejar márgenes adecuados

Al dejar márgenes en un formulario, se tomarían en consideración factores, tales como: equipo en que se imprime; modo de sujetarlo; estética; tamaño; y el archivo

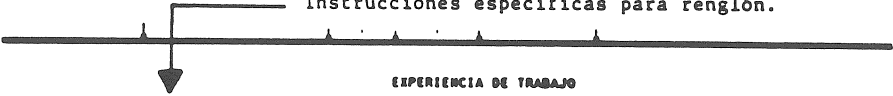
Para imprimir un formulario se necesita espacio en los bordes del papel para que el cilindro de la prensa sostenga la placa en la posición correcta sin afectar el área escrita. Si el formulario se va a sujetar en un cartapacio por el lado, por lo regular se deja 3/8", pero hay casos en que este requisito puede variar. Ejemplo: si se va a colocar en libretas de argollas el margen en el lado puede variar de 5/8", 3/4" o 1".

7. Diseñar formularios que se expliquen por sí solos

Un formulario bien diseñado requiere pocas o ningunas instrucciones. De requerirse, tener presente lo siguiente:

- a. Las instrucciones se clasifican o se agrupan en generales o específicas, de acuerdo al propósito que se persigue al incluirse las mismas en el formulario. Esta clasificación determina posteriormente la colocación adecuada de las instrucciones en el formulario. Para más información y ejemplos sobre este asunto vea el Capítulo IV, página 38.
- b. Presentarlas en forma bosquejada en vez de párrafos.
- c. Ofrecer las instrucciones necesarias y breves.
- d. Evitar incluir las instrucciones al dorso del formulario porque muchas personas no las leen. Si fuera necesario así hacerlo, se indicará al principio del formulario que las instrucciones están al reverso.
- e. Las instrucciones son más efectivas cuando se encuentran cerca del renglón o título que aplique.

Ejemplo:

Instrucciones específicas para renglón.				
				
EXPERIENCIA DE TRABAJO (INDIQUE LOS ULTIMOS CUATRO EMPLEOS COMENZANDO CON EL MAS RECIENTE. ESTA INFORMACION PODRA REQUERIR QUE LA INSTITUCION CORROBORE LA MISMA.)				
PATRONO	DIRECCION	FUNCIONES BASICAS(BREVE)	SUELDO	RAZON PAI

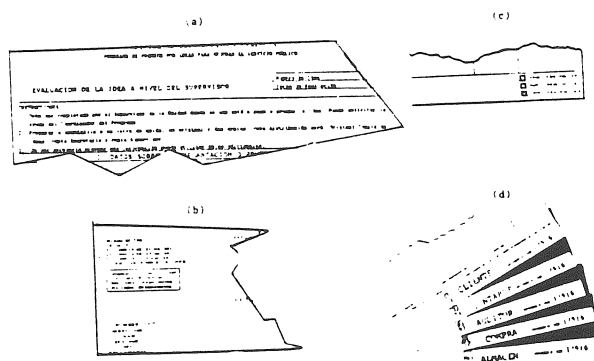
f. Si el formulario es en forma de libro, las instrucciones se pueden colocar en la portada, o preparar una hoja separada.

8. Indicar en el formulario su distribución

La distribución puede colocarse en diferentes partes del formulario y todas pueden ser muy efectivas. Se puede incluir en:

- a. Las instrucciones generales
- b. parte superior izquierda o derecha del formulario
- c. parte inferior del formulario
- d. en cada una de las copias individualmente.

Ejemplos:



9. Identificar correctamente los formularios indicando el título del mismo y la codificación correspondiente.

El título le indica al usuario cuál es el propósito del formulario. Por otra parte, la codificación se usa para efectos de control, ordenar su reproducción y para hacer referencia en los procedimientos.

a. Título de Identificación

1. El título debe ser breve para economizar espacio, pero, a la vez, descriptivo del propósito para evitar que se confunda con otro.
2. Para el título se deben usar palabras claves que indiquen la acción o propósito del formulario. En éste debe colocarse, siempre, la palabra que denota acción.

Ejemplo: Autorización para...., Registro de ...,
Requisición de..., Aviso de ...,

3. Regularmente, el título se coloca en la parte superior del formulario, pero en ocasiones puede escribirse en otras partes, dependiendo del uso, tamaño, forma de archivarlo, y formato.

Ejemplos de ubicación de títulos de identificación:

a) Parte Superior y Centro

Título de Identificación

Modelo SC 1001 13 abr 76 Manual de Contabilidad CC 1300-12-67 (24 mayo 67)	ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO Departamento o Dependencia Unidad REQUISICION DE MATERIALES, EQUIPO Y SERVICIOS Tarea o Proyecto Num.....dede 19.....
---	---

b) Parte Superior Izquierda del Formulario

Título de Identificación

Estado Libre Asociado de Puerto Rico OFICINA CENTRAL DE ADMINISTRACION DE PERSONAL Apartado 8476, Estación Fernández Juncos, Santurce, P. R. 00910			NO ESCRIBA EN ESTE ESPACIO	
DESCRIPCION DE PUESTO				
1. Departamento o Agencia		4. Apellido paterno, Materno o del esposo, Nombre		
2. Negociado, división y sección		5. Número de Seguro Social		5a. Número del Puesto

c) Parte Derecha y luego de algunos renglones del Formulario

Título de identificación Subtítulo de identificación

PLAZA DE RETIRO ☐ Solicito registrar al Plan de Retiro de la Compañía ☐ Solicito a la Compañía de mi seguro de vida al pago del Plan de Retiro ☐ No solicito registrar al Plan de Retiro RELACION CON IDENTIFICACION: a las siguientes personas Nombre de identificación: Pariente con el empleado Fecha: Firma del empleado: Fecha de inscripción en Para uso oficial del PLAN Fecha de inscripción en Fecha de inscripción en Fecha de inscripción en Fecha de inscripción en	SOLICITUD DE INGRESO MODELO
---	---

d) Parte Lateral Derecha del Formulario

INFORME DE ACCIDENTE

Título de Identificación

e) Parte Inferior y al Centro del Formulario

REGISTRO DE IDEA

Título de Identificación

b. Codificación

1. El sistema de codificación puede ser alfabético, numérico o combinación de ambos. Lo importante es que sea sencillo y fácil de entender. A continuación presentamos los tres tipos:

- Alfabético

OPG

- Numérico

01

- Combinación (Alfa Numérico)

OPG-01

2. La codificación puede consistir de una, dos, tres o más componentes de acuerdo al sistema de codificación que se utilice en la agencia u organismo.

Ejemplos:

- a. Un componente:

01

- b. Dos componentes:

OPG-01

- c. Tres componentes:

OPG-gg-01

3. La codificación puede llevar las siglas correspondientes al nombre del organismo donde se origina el formulario.

Ejemplo:

OPG-gg-01

└── Oficina de Presupuesto y Gerencia

4. Por lo regular, de utilizarse siglas en la codificación para indicar a qué unidad pertenece y el uso del formulario en la organización, éstas deben corresponder a las funciones o actividades más importantes de la institución. Se debe evitar usar siglas que correspondan a la organización estructural porque cualquier cambio en éste altera el sistema de codificación.

Ejemplo:

OPG-gg-01

└── Gerencia Gubernamental

La función de gerencia gubernamental es la actividad principal de la unidad operacional del Area de Análisis y Asesoramiento Gerencial de la Oficina de Presupuesto y Gerencia. Es por tal razón, que los formularios que se usan en la referida unidad, se identifican con las siglas (gg) en la codificación. Las siglas correspondientes al Area de Análisis y Asesoramiento Gerencial son AAAG. Sin embargo, no es práctico utilizarlas en la codificación de los formularios, porque cualquier cambio en su nombre o en la estructura organizacional de OPG

que afecte dicha unidad alteraría el sistema de codificación establecido en este organismo.

5. La codificación puede aparecer en cualquiera de las cuatro esquinas del formulario, pero debe ser localizado en un sitio visible y que no obstruya el contenido.

10. Indicar fecha del diseño o revisión del formulario

La fecha indicará mes y año, encerrado en paréntesis. En el caso en que el formulario haya sido revisado, se le añade la abreviatura "Rev.", antes del mes y el año de revisión. La fecha de diseño o revisión se coloca regularmente debajo de la codificación del formulario.

Ejemplos:

Fecha de Diseño

(Mayo/92)

ó (5/92)

Fecha de Revisión

(Rev. Mayo/92)

ó (Rev. 5/92)

11. Usar líneas y palabras en los formularios como guía para entrar, interpretar y usar la información.

a. Línea(s)

Sirve para guiar, dividir o agrupar renglones relacionados. Existen diferentes tipos de líneas a usarse de acuerdo al propósito que se persigue.

_____ Línea fina y clara es propia para separar renglones (Items).

_____ Línea más gruesa y obscura puede servir para demarcar áreas relacionadas

..... Puntos horizontales sirven para indicar lugar de número, cantidades; separar encasillados dentro de una área específica; para indicar información relacionada que debe ser completada por personas o unidad.

. Puntos verticales sirven para separar cifras.

.

_____. Combinación de puntos y rayas sirven para separar información relacionada dentro de un área o campo.

===== Doble línea fina para separar partes del formulario que deben ser completadas por personas o unidades. Además, se debe comenzar y terminar un formulario con doble línea.

===== Triple línea fina se utiliza para separar dentro de un área subdivisiones, donde cada una de estas subdivisiones están compuestas por el mismo número de columnas y recoge la misma información.

b. Palabra(s)

Sirve para instruir, informar y solicitar datos requeridos.

12. Identificación de la Organización en el Formulario.

a. Formulario para uso interno:

1. El nombre de la organización o cualquier otra información sobre ésta, no es necesaria incluir en el formulario si éste va a ser de uso interno.
2. Por lo general, las organizaciones insisten en incluir en el formulario de uso interno, la información relacionada con su identificación. Sin embargo, esto no es conveniente, pues utilizan innecesariamente espacio en el formulario que luego podría hacerle falta para insertar las respuestas o los datos que se solicitan en el mismo.

b. Formulario para uso externo

1. Identificar la organización con la información correspondiente o el emblema de la misma.
2. La información o el emblema puede colocarse en cualquier parte del formulario, pero tomando en cuenta el formato, la estética y el propósito entre otros.
3. En los casos en que la organización utiliza su emblema con los formularios y éste es bien conocido e identifica

en forma adecuada al organismo, no es necesario repetir la información por escrito en el formulario.

Ejemplo:

AUTORIZACION PAGO DE DIETA		MODELO ILUSTRATIVO
Se autoriza a _____ utilizar el servicio de () almuerzo hasta un máximo de \$4.90 o () comida hasta un máximo de \$5.70 en una de las siguientes concesionarias:		Fecha _____
☐ Cafeteria Los Amigos	☐ La Bombonera	☐ Palm Beach
_____ Firma del Supervisor	_____ Firma del Empleado	
INSTRUCCIONES 1. Este formulario es válido únicamente para la dieta que indica el formulario. 2. El concesionario autoriza por la cantidad de dieta que se consume hasta el máximo autorizado. 3. En caso que no se consuma el total de la dieta, no se devolviera el exceso al empleado. 4. El concesionario autoriza el original del formulario al empleado de la tienda.		
		OPS - 100-00 19/88

La información en el Capítulo IV que sigue ilustra a la persona que trabajará en el diseño de algún formulario, el método que facilita esta labor y la aplicación de los conocimientos de este Capítulo III. Por lo tanto, es importante su conocimiento para la planificación adecuada de la labor.

CAPITULO IV

METODOLOGIA Y PROCEDIMIENTO GENERAL PARA DISEÑAR FORMULARIOS

La labor de diseñar un formulario se facilita si se sigue un orden lógico en las acciones. Por lo tanto, no puede iniciarse el proceso haciendo un dibujo que refleje la idea que le transmitió el peticionario o aplicando las reglas básicas para lograr un diseño. El dibujo es uno de los últimos pasos del plan de acción o en el procedimiento para el diseño de formularios. Este plan de acción o procedimiento no tiene que ser, necesariamente, por escrito; bastará con delinear en la mente los pasos a seguir.

Para una visión esquemática de los pasos a seguir en el procedimiento general para el diseño de formularios, véase el fluxograma en el Anexo IV. No importa cuan sencillo sea el formulario a crearse, el plan de acción o el procedimiento debe siempre incluir los pasos a continuación:

Definir la encomienda y el propósito del formulario

1. En conversación con el peticionario, el técnico o analista identifica el problema o situación existente que amerita o requiere la creación de un formulario.
2. Las preguntas básicas, entre otras, que deberá hacer el técnico para delinear o definir el propósito son:
 - ¿QUE INFORMACION INTERESA OBTENER?
 - ¿CON QUE PROPOSITO?
 - ¿CON QUE PROCEDIMIENTO ESTA RELACIONADO?
3. Antes de retirarse de la reunión el técnico deberá explicar la encomienda tal y como la entendió, de manera que quede claro lo que el peticionario espera.

Recopilar la información

Cuando el técnico conoce el propósito del formulario procede a recopilar y buscar información más detallada para determinar el contenido, la composición y la construcción del formulario requerido. Algunos de los aspectos a investigarse en esta etapa del procedimiento son:

a. Determinar la necesidad del formulario

Para determinar la necesidad se investiga si la información requerida existe en algún otro documento o se puede obtener más

fácilmente usando otro medio. Tal vez lo que se requiere es revisar algún formulario existente y con añadirle algunos renglones o adicionarle una copia para que el peticionario obtenga la información deseada. En el Anexo V se incluye un modelo de tabla para determinar la información que se solicita en diferentes formularios (con fines similares), útil a tales propósitos.

De esta forma podría evitarse crear el nuevo modelo y se ahorra tiempo y dinero.

b. Procedimiento

Es necesario conocer el procedimiento relacionado con el formulario. El propósito de relacionarse con el procedimiento no es para analizar el mismo sino para:

- ver la relación del procedimiento con el formulario,
- cómo debe fluir
- quién va a intervenir en el mismo y con qué propósito;
- qué relación tiene el formulario con otros del sistema;
- si es necesario revisar el procedimiento para incorporarle el nuevo formulario. (No es labor del técnico, pero deberá hacer recomendaciones al efecto).

Esta información le ayuda posteriormente, entre otras cosas, para decidir el ordenamiento del contenido, el número de copias y el tipo de formulario que debe diseñarse.

c. Suplidor de la información

Es importante conocer dónde se origina la información y quién va a llenar el formulario. Esta información ayudará a determinar:

- el vocabulario a utilizarse;
- y la forma de hacer las preguntas.

No se puede usar vocabulario muy técnico o rebuscado cuando el suplidor de la información no está relacionado con el proceso, con la actividad o no tenga los conocimientos, etc.

d. Uso de la información

Es muy importante saber quién o quiénes van a utilizar la información, en qué secuencia y con qué frecuencia. Estos datos servirán entre otras cosas para determinar el número de copias y el ordenamiento de la información.

También se debe investigar si la información va a ser transferida a otro documento, pues de ser así hay que examinarla para asegurar que ambos tengan la información requerida y secuencia lógica.

e. Condiciones en que será llenado

Otro dato muy importante que debe investigarse es la forma y condiciones en que se llenará el formulario. Conociendo estos detalles podrá hacer una mejor selección del tipo de formulario a diseñarse, instrucciones a especificarse y espaciamiento a dejarse.

Toda esta información deberá obtenerse formalmente mediante entrevistas, cuestionario o informalmente en conversaciones aisladas con usuarios, oficiales y personas relacionadas.

Toda la información deberá ser corroborada.

Análisis de Datos

Conociendo la información que debe contener el formulario, el procedimiento relacionado, y quiénes van a ser los usuarios, SE PROCEDE A ANALIZAR LA INFORMACION RECOPIADA. En esta etapa el técnico tiene algunas ideas que le han surgido mientras recopilaba la información. Ahora las va a analizar para ver si son o no factibles. Algunos factores a analizarse son:

a. Propósito que sirve el formulario:

Los formularios sirven tres propósitos principales, o sea;

- generar acción;
- transmitir información y
- llevar récord.

De acuerdo al propósito que sirve el formulario, el técnico debe tener respuestas lógicas y razonables en cada una de las cinco preguntas claves que se hacen con respecto al formulario, a saber: ¿Qué?, ¿Quién?, ¿Cuándo?, ¿Dónde? y ¿Cómo? A modo de ejemplo, presentamos en la próxima página una tabla en la cual podemos observar la aplicación de las cinco preguntas claves en el análisis de un formulario.

El técnico en esta etapa del análisis tendrá que determinar una serie de asuntos relacionados con el formulario según el propósito que se persigue con su creación o revisión. Si el propósito del formulario es:

PREGUNTAS GUIAS PARA EL ANALISIS DE FORMULARIOS

PREGUNTAS CLAVES	GUIAS PARA EL ANALISIS
QUE	¿QUE DATOS SE NECESITAN PARA LOGRAR SU PROPOSITO? ¿Son necesarios todos los renglones? ¿Se requieren datos adicionales? ¿Se duplican esos datos en otro formulario? ¿Podría revisarse otro formulario existente para incluir los datos necesarios sin necesidad de crear uno nuevo?
QUIEN	¿QUIEN REQUIERE LOS DATOS? ¿Necesita esos datos la unidad usuaria? ¿Caen dentro del ámbito de las funciones de la referida unidad? ¿QUIEN LLENA EL FORMULARIO? ¿Están los renglones localizados y agrupados en la misma secuencia de acuerdo a su uso funcional? ¿Cuenta cada renglón con el espacio suficiente para suministrar los datos?
DONDE	¿DONDE SE OBTIENEN LOS DATOS? ¿Se copian los datos de uno a otro formulario? ¿Están presentados en forma fácil para transcripción? ¿Podría usarse el formulario como récord final, eliminando la transcripción? ¿Hay datos constantes que pueden imprimirse en el formulario? ¿A DONDE FLUYEN LOS DATOS? ¿Podrían insertarse "de" y "para" en el formulario, para eliminar cartas de envío? ¿Podría diseñarse el formulario para utilizarse como carta de notificación.
CUANDO	¿CUANDO SE LLENA EL FORMULARIO, SE SOMETE RAPIDO PARA SU INTERPRETACION? ¿Podría reducirse el número de veces en que los datos se solicitan y se usan durante determinado período?
COMO	¿COMO SE LLENA EL FORMULARIO? ¿Es el espacio adecuado para llenarlo a mano o a maquinilla? ¿Están los datos presentados en forma que el flujo de la escritura sea continua de izquierda a derecha y de arriba abajo? ¿COMO SE ARCHIVA EL FORMULARIO? ¿Están los renglones localizados en el lugar adecuado para facilitar su archivo e identificación? ¿Es el tamaño del formulario el más adecuado?

1. Generar acción:

El técnico debe analizar para determinar el flujo del formulario. Esto es, quién inicia la acción; quién sigue; qué se hace en cada intervención; quién concluye la acción; y cómo se archivará el documento.

2. Trasmitir información:

El técnico analiza y decide quién necesita recibir el documento, quién va a entrar información al formulario y con qué frecuencia, y quién consulta el informe.

3. Llevar récord:

El técnico analiza y determina a quiénes se le debe enviar la información, con qué frecuencia y cuándo se debe disponer del documento.

b. Número de copias

Se debe analizar el número de copias necesarias; cuál es el propósito de cada copia; si todas las copias requieren la misma información.

Decisiones en cuanto a diseño

Aplicando las reglas básicas para lograr un buen diseño se decide el diseño del formulario. En esta etapa se planifica: la organización del material; el vocabulario a usarse; títulos y/o preguntas; instrucciones; el uso de líneas y encasillados; y el espaciamiento a utilizarse.

a. Organización del material.

Mediante el ejercicio mental, el técnico procede a ordenar y agrupar los datos relacionados. Es importante que se siga una secuencia lógica para que el formulario sea más efectivo. Esto se logra tomando en consideración lo señalado en la página 20 respecto a la Regla Núm. 3. Por ejemplo, en formularios en que se requiera el nombre y dirección, se sigue el orden que se usa comúnmente, esto es; nombre, calle, número, pueblo, país y zona postal.

Las agrupaciones a hacerse varían dependiendo del contenido del formulario y el uso de su información, pero básicamente incluye los siguientes grupos: (ver ejemplo ilustrativo en la próxima página)

- Información clave de identificación

EJEMPLO DE ORGANIZACION DE DATOS RECOPIADOS

**D
A
T
O
S

R
E
C
O
P
I
A
D
O
S**

DIRECCION	SUELDO
FECHA GRADUACION	
JURAMENTACION	
TITULO FORMULARIO	
LEA AL DORSO	
MARQUE CON (X)	
NUMERO PRESTAMO	
SUPERVISOR	
AUTORIZACION	SEXO
TRABAJO ANTERIOR	
USAR LETRA MOLDE	
CODIFICACION	
ESCUELA	
SEGURO SOCIAL	
NUMERO DE HIJOS	
CERTIFICACION	
DIRECCION POSTAL	
TITULO PROFESIONAL	
FIRME SOLICITUD	
	FIRMA
ESTADO CIVIL	
LLENE ORIGINAL	
	EDUCACION
2 COPIAS	
LLENE A LAPIZ	
UNIVERSIDAD	
ESCRIBA CLARO	
NUMERO DE CONTROL	
FIRMAR SOLICITUD	
FECHA DE ENTREGA	
	EDAD
FIRMA CO-DEUDOR	
CONTESTE SI O NO	
	VETERANO
NOMBRE	

Datos de Identificación

1. NUMERO DE CONTROL
2. CODIFICACION
3. TITULO FORMULARIO
4. NOMBRE CLIENTE
5. SEGURO SOCIAL
6. NUMERO PRESTAMO

Instrucciones

1. LEA AL DORSO
2. LLENE A LAPIZ
3. MARQUE CON (x)
4. CONTESTE SI O NO
5. ESCRIBA CLARO
6. INCLUIR DOCUMENTOS SOLICITADOS
6. LLENE ORIGINAL Y 2 COPIAS
7. FIRME SOLICITUD

Cuerpo del Formulario

1. NOMBRE Y APELLIDOS
2. DIRECCION
3. EDAD
4. SEXO
5. SEGURO SOCIAL
6. TITULO PROFESIONAL
7. AÑO GRADUACION
8. TRABAJO ANTERIOR
9. SUPERVISOR
10. SUELDO

Aprobaciones

1. CERTIFICACION
2. FIRMA
3. AUTORIZACION
5. JURAMENTACION
5. APROBACION
6. FIRMA CO-DEUDOR

- Instrucciones
- Cuerpo del formulario
- Aprobaciones

1. Información clave de identificación

La información que incluye este grupo sirve de referencia o de ayuda para localizar el documento. Puede incluir el nombre del cliente, número de control, clasificación, número de seguro social o cualquier medio de referencia. Esta información debe estar colocada en un sitio visible y tomando en consideración la forma de archivar el documento.

2. Instrucciones

Este grupo contiene instrucciones de índole general o específica. Las de tipo general son, por ejemplo: la distribución de copias; o indicaciones para ver instrucciones detalladas al dorso del formulario.

Las de tipo específico son por ejemplo, de aplicación a algún encasillado. Estas deben ser breves y se colocan junto al encasillado en paréntesis. Si las instrucciones específicas, no son breves se colocan en el mismo encasillado pero separado por una línea fina.

3. Cuerpo del formulario

Contiene la información que va a ser transmitida. Esta a su vez puede ser reagrupada en pequeños grupos.

Por ejemplo: en una solicitud de empleo se agrupan los datos referentes a la:

- identificación del solicitante
- preparación académica
- experiencia de empleo
- las referencias personales, etc.

4. Aprobaciones

En esta grupo se incluyen las firmas y las fechas de aprobación, de certificación, de autorización, etc. Por lo general esta información se coloca al final del formulario o en cualquier otro sitio que ayude a la efectividad del formulario.

b. Uso de líneas y encasillados

El técnico determina en esta etapa qué tipo de línea va a usar para separar un renglón de otro, un área de otra, una columna de otra, etc. También decide si va a usar encasillados de selección, columnas, cuadros, etc. En esta etapa el técnico tomará en consideración la información presentada en las páginas 22, 23, 24, 29 y 30 del Capítulo III.

c. Espaciamiento necesario

Durante esta etapa de planificación se determina también el espacio vertical y horizontal que se requiere para los renglones. En el caso de que el diseño salga muy desproporcionado y sin balance, no hay razón para desesperarse. Haga los ajustes necesarios para lograr el balance, pero tenga presente no dejar demasiado o muy poco espacio. Use su criterio con cautela.

Trazado del borrador del formulario

El dibujo es la parte artística de la creación de un formulario. Aquí el técnico aplica sus habilidades y destrezas al trazar el modelo que ha planificado. Rara vez logra un buen dibujo al primer intento.

Personal experimentado en esta materia ha desarrollado métodos que le permiten hacer el dibujo con mayor rapidez y corrección. Sin embargo, usted puede desarrollar su propio método.

William V. Nygren (1980) en su libro Business Form Management (pág. 73) describe un método que ha sido muy útil y el cual consideramos es una buena guía para el personal que tiene muy poca práctica o comienza en el campo de diseño de formularios. De acuerdo a Nygren, para lograr un buen diseño se deben seguir los siguientes pasos: (Véase Esquema Ilustrativo para Trazar Borrador de Formularios en el Anexo VI)

a. Dibujar todas las líneas horizontales.

1. Determinar el número de líneas que va a dejar por pulgada de espacio vertical, de acuerdo a la Regla #1 ya discutida.
2. Asegurarse de dejar los márgenes adecuados.

b. Dibujar las líneas verticales para formar los encasillados individuales o grupos de encasillados que sean necesarios. Antes de escribir los títulos, preguntas e instrucciones, coteje

el trazado para determinar la exactitud y eficiencia del espacio. Haga los ajustes necesarios.

- c. Escriba los títulos, las preguntas, las instrucciones en el sitio que haya destinado para cada parte.

Escriba las palabras tal y como usted espera que aparezcan en el formulario con letras mayúsculas o minúsculas según sea el caso. Use el tamaño de letra lo más parecido que se pueda, al que usted desea en el formulario.

- d. Cotejar el dibujo para ver si el diseño está correcto desde el punto de vista de: ordenamiento, espaciamiento, títulos, preguntas o instrucciones, encasillados de selección, márgenes, uso de líneas, áreas sombreadas, estética, balance, identificación, etc.

- e. Enviar el dibujo al peticionario para obtener sus comentarios y aprobación. Es conveniente pasarle varias copias fotostáticas para que haga anotaciones al margen. Debe retener el original del dibujo para hacer las correcciones.

De acuerdo al procedimiento incluido en fluxograma del Anexo IV, una vez aclarado con el peticionario los cambios si alguno debe efectuarse, se procede a rediseñar el formulario. Se rediseña tantas veces como sea necesario hasta obtener aprobación

- f. Determinar las especificaciones para reproducir el formulario.
 - codificado el formulario escriba las especificaciones para imprimir el formulario y discútalas con la persona que va a hacer el trabajo.

Nota final

Las técnicas descritas en este documento no son nuevas. Ayudan a lograr mayor eficiencia, efectividad y economía en las operaciones a través del uso de aquellos formularios necesarios y elaborados adecuadamente. Ello implica el uso sistemático de las técnicas de elaboración de formularios como parte del sistema de administración y control de formularios.

Es el interés de OPG que este documento sea una verdadera guía para la acción y mejoramiento interno del sistema. Definitivamente repercutirá en la calidad del servicio a la clientela.

BIBLIOGRAFIA

LIEROS

- Castro de Badillo, Blanca, Administración de Documentos: Recursos de Información. Glenview, Illinois: Scott, Foresman and Company, 1989. 674 páginas.
- Balderston, J., Como Organizar y Simplificar el Trabajo Administrativo, Madrid, España, Ediciones Deusto, S.A., 1985. 330 páginas.
- Famularo Joseph., Hand Book of Personnel Forms, Records and Reports. New York, N. Y. McGraw-Hill, 1982. 624 páginas.
- García - Pelayo, Ramón, Pequeño Larousse Ilustrado. México, D. F., México 1985. 9na. Edición
- Gili Goya, Samuel., Vox: Diccionario Manual Ilustrativo de la Lengua Española. Barcelona España. 1980, 4ta. Edición
- Kaiser B. Julius, Forms Design and Control. Connecticut: American Management Ass. Inc., 1969. 173 páginas.
- Kelly, William F., Management Through Systems and Procedures. John Wiley and Sons Inc. 1969.
- Knox M. Frank, The Knox Standard Guide to Design and Control of Business Forms, New York, N. Y. McGraw-Hill Comp. 1965. 255 páginas.
- Langeno Mark y Brathial Daniel A., Managing Business Forms. Prairie Village, KS, Arma International, 1988. 52 páginas.
- Matthies, Leslie H., The New Playscript Procedure: Management Tool for Action. Stamford, Connecticut, Office Publications, 1977. 192 páginas.
- Matthies, Leslie H., Documents to Manage By. Stamford, Ct., Office Publications, 1982. 193 páginas.
- Nygren, William V., Business Form Management. New York, N.Y. AMACOM, 1980. 182 páginas.
- Osteen, Carl, Forms Analysis: A Management Tool for Design and Control, Stamford, Conn., Office Publications, Inc., 1969. 253 páginas.
- Travis, A. B., The Handbook Handbook: The Complete How-to Guide to Publishing Policies and Procedures. New York, N.Y.: R.P. Bowker Company. 1984. Capítulo 8, 149 - 174 páginas.

REVISTAS

Caseb Dzuĵna. Charlotte. "Speeding the work flow with Electronic Forms".
The Office (junio, 1991) 56-57.

Chilton, Norman "Setting Up an Electronic Forms Program: Planning - Getting
Process Moving". Infocus: Revista de la Bussiness Forms
Management Associtaion (febrero, 1991) 1 y 4.

Dayton, Doug. "Using Electronic Forms to Improve Office Operations".
The Office (junio, 1990) 22 y 46 - 47.

Roberts, Jeffrey M. "Automating and Integrating Print Shop and Forms
Department". Infocus: Revista de la Business
Form Management Association. (octubre 1990) 1, 3 y 6.

Romei, Lura K. "Making Sure Form Follows Funtion". Modern Office Technology
(abril, 1989) 67 - 69.

Romei, Lura K. "Electronic Forms: Winning Against High Costs and Obsolence".
Modern Office Technology. (abril, 1989) 42 y 44 -48.

DOCUMENTOS

Puerto Rico, Oficina del Gobernador, Negociado del Presupuesto, División
de Organización y Métodos; Control y Diseño de Formularios.
1954.

Puerto Rico, Oficina del Gobernador, Oficina de Presupuesto y Gerencia,
Area de Análisis y Asesoramiento Gerencial. Diseño y Análisis
de Formularios. (Monografía inédita preparada por Dalila
Nazario). 1982.

ANEXOS

(Fecha)

ORDEN ADMINISTRATIVA NUM. _____

A : Personal de la

De : (Jefe del Organismo Gubernamental)

Asunto - : Establecimiento del Sistema para el Control de Formularios en la (Nombre del organismo gubernamental)

La (Nombre del organismo pertinente) genera un número considerable de formularios para uso interno y externo de naturaleza administrativa y operacional. Sin embargo, no contamos con los criterios, normas y procedimientos adecuados para la creación, diseño, numeración, reproducción, uso, almacenaje y reimpresión de los mismos.

Es necesario establecer un sistema para el ordenamiento de esta actividad, que garantice la producción de formularios sencillos, uniformes, en cantidades adecuadas y a bajo costo, así como la disponibilidad de éstos a tono con las necesidades de cada momento.

Por lo tanto, mediante esta Orden Administrativa se establece el Sistema de Control de Formularios en la , el cual contempla o dispone:

- La participación de todas las unidades de la (Nombre de organismo gubernamental) como usuarios y asigna responsabilidades específicas al (unidad a cargo del sistema y a otras unidades del organismo).
- Que el (unidad a cargo de sistema) sea responsable de que todo formulario que se produzca reúna los requisitos establecidos para el diseño y que lleve los controles correspondientes a la numeración, registro y determinación de especificaciones de reproducción.
- Que la Oficina de Desarrollo de Sistemas Electrónicos de Información sea responsable del análisis y diseño de todos los formularios a utilizarse en dicho sistema. (Ejemplo de directriz que aplica a una unidad en específico en la organización)

- Que la Oficina de Servicios Administrativos lleve los controles correspondientes a reproducción, distribución y almacenaje de los formularios de uso general; entendiéndose que aquellos formularios para uso específico de una unidad en particular deberán ser entregados inmediatamente a las unidades correspondientes. (Ejemplo de otra directriz que aplica a una unidad en específica en la organización)

Los siguientes documentos forman parte de esta Orden Administrativa:

(Estos documentos deben formar parte de todo sistema de control de formulario)

1. Normas generales del sistema.
2. Responsabilidades específicas de las Unidades Administrativas y Operacionales.
3. Criterios de identificación de formularios.
4. Criterios para el diseño de formularios.
5. Procedimiento para la creación, revisión y aprobación de formularios.
6. Formulario para el Registro de Formularios.
7. Procedimiento para el despacho de formularios en el Almacén.
8. Procedimiento para la reproducción de formularios existentes en el Almacén.
9. Procedimiento para almacenar los formularios.

Cualesquiera de los anteriores documentos o partes de este sistema pueden ser revisados o enmendados, sujeto a la aprobación del Director de la (Nombre de organismo gubernamental), sin que ello requiera revisión o enmienda de la Orden Administrativa misma.

Esta Orden Administrativa tendrá vigencia inmediata.

**NORMAS GENERALES QUE RIGEN EL SISTEMA PARA EL CONTROL DE
FORMULARIOS EN LA OFICINA DE PRESUPUESTO Y GERENCIA**

1. La creación o revisión de todo formulario ^{1/} en la (Nombre del organismo gubernamental) deberá pasar por un proceso de análisis, antes de ordenarse su reproducción, según se indica en el procedimiento establecido en este Sistema.
2. La creación o revisión de todo formulario deberá hacerse siguiendo los criterios de diseño de formularios establecidos en el Sistema para el Control de Formularios.
3. El director de cada área u oficina originadora de formularios es responsable del contenido de los mismos.
4. Todo formulario que es aprobado pasará por un período de prueba de seis meses.
5. Aquellos formularios para el uso del sistema mecanizado deberán ser referidos a la Oficina de Desarrollo de Sistemas Electrónicos de Información, quien llevará a cabo el análisis y procederá a su diseño de acuerdo al proceso electrónico de datos.
6. Los demás formularios de uso general en la Institución serán analizados por el (Unidad a cargo del sistema de control de formularios en el organismo)
7. Los formularios, salvo los de uso específico por alguna unidad en particular, serán almacenados en el almacén de materiales de la (Nombre del organismo gubernamental) en un sitio separado y estarán debidamente rotulados con título, número y oficina originadora.

1/ Para efectos de este Sistema se considerará como formulario todo papel o documento, con espacios en blanco para insertar información necesaria para el desarrollo de las funciones propias de esta Institución, entendiéndose que aquellos que se crean para un proyecto específico, de carácter urgente y de uso temporero no serán controlados, según lo dispone el Sistema.

RESPONSABILIDADES ESPECIFICAS PARA LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS Y OPERACIONALES DE

(Nombre de la unidad a cargo del sistema de control de formularios)

(Responsabilidades de dicha unidad)

Será responsable de lo siguiente:

1. Analizar y evaluar las solicitudes para la creación o revisión de formularios y aprobar o desaprobar las mismas, excepto las que sean para uso del sistema mecanizado de información.
2. Examinar y hacer recomendaciones para que los formularios se ajusten a las necesidades de la
3. Asesorar a todas las unidades administrativas y operacionales en el diseño de formularios.
4. Asignar el número de identificación a todo formulario que sea creado.
5. Mantener un Registro Numérico de todos los formularios en uso en la
6. Mantener los archivos de los expedientes de los formularios que se utilizan en la
7. Preparar especificaciones para ordenar la reproducción, almacenaje y distribución de los formularios.
8. Fijar la cantidad máxima para cada formulario a mantenerse en el almacén.

Oficina para el Desarrollo de Sistemas Electrónicos de Información

(Ejemplo de unidad con responsabilidades específicas respecto a los formularios)

Será responsable de revisar, en su contenido y formato, todos los formularios a utilizarse por los sistemas mecanizados de información.

Oficina de Servicios Administrativos (Ejemplo de unidad con responsabilidades específicas respecto al sistema de formularios en el organismo)

Será responsable de lo siguiente:

1. Reproducir aquellos formularios que deban ser reproducidos en las facilidades internas de acuerdo a las especificaciones de reproducción.
2. Hacer los arreglos pertinentes con la Imprenta del Gobierno cuando sea necesaria la impresión de formularios en esa facilidad gubernamental.
3. Deligenciar la autorización de la Imprenta del Gobierno para contratar con talleres particulares la impresión de aquellos formularios que no se puedan reproducir en la o en la Imprenta del Gobierno.
4. Almacenar y despachar los formularios que están bajo su custodia.
5. Mantener una reserva adecuada de éstos.

Usuarios (Ejemplo de resposabilidad que aplica a todo los usuarios en general)

Serán responsables de estar atentos a las necesidades de revisión en el formato o el contenido de los formularios que utilizan en el descargue de sus respectivas funciones e informar a la Oficina originadora del formulario o al Encargado del Control de Formularios para la acción pertinente en relación con los mismos.

CRITERIOS DE IDENTIFICACION DE FORMULARIOS

La identificación de los formularios consiste del encabezamiento, el título, el número y la fecha de aprobación o revisión. Se observarán los siguientes criterios:

1. Encabezamiento

- a. Si el formulario se origina para solicitar información de y/o enviar información a otras agencias, el encabezamiento deberá leer como sigue:

(EN ESTE ESPACIO SE INCLUYE LOS CRITERIOS CORRESPONDIENTES
AL ENCABEZAMIENTO DEL FORMULARIO, DE ACUERDO A LOS QUE
RIGEN O DETERMINE EL ORGANISMO GUBERNAMENTAL)

En estos casos, el encabezamiento se escribirá centralizado en la parte superior del papel, salvo aquellos casos excepcionales en que el diseño del formulario no lo permita.

- b. Si el formulario es para uso interno, bastará con escribir solamente el nombre de
e inmediatamente después la unidad que lo origina.

Ejemplo:

(EN ESTE ESPACIO SE INCLUYE LOS CRITERIOS CORRESPONDIENTES
A ESTE ASUNTO, DE ACUERDO A LO QUE RIGE O DETERMINE EL
ORGANISMO GUBERNAMENTAL)

En estos casos, se podrá escribir el encabezamiento en cualquier sitio en la parte superior del papel, dependiendo de la forma en que vaya a ser archivado. Si fuera necesario colocar el encabezamiento en cualquiera de los extremos del papel, la unidad originadora del formulario deberá explicar la razón para así hacerlo.

2. Título (Incluir criterios relacionados con este asunto. A continuación presentamos ejemplos de algunos de estos criterios.)

- a. El título debe ser breve, para que sea fácil de recordar; descriptivo, que sugiera el propósito; y distintivo, que no se confunda con otros.
- b. Debe usarse pocas palabras en el título que indiquen el asunto y la función, colocando primero la función.

Ejemplo:

1. REQUISICION DE MATERIALES Y SERVICIOS
2. SOLICITUD Y AUTORIZACION PARA USO DE AUTOMOVIL PRIVADO

- c. El título del formulario debe escribirse en tipo de letra grande para que se distinga.

3. Número de Control (En este asunto se incluye y se describe el sistema de codificación implantado en el organismo, así como la manera de codificar los formularios)
Para fines de control se usa una codificación compuesta de _____

_____, el cual se colocará en el lado superior derecho del formulario.

- a. En primer lugar, se escribe las siglas de la _____
_____. Estas deben escribirse en un tipo letra más grande que las demás siglas y números.
- b. En segundo lugar, separada con un guión (-), en un tipo de letra más pequeña, se escribirá las siglas que identifiquen el asunto o actividad como se indica más adelante. Estas no necesariamente coinciden con la estructura organizacional.

Ejemplo: Formularios de Administración de Presupuesto (OPG-m)

<u>Actividad o Función</u>	<u>Sigla</u>
Administración de Presupuestos	AP
Asuntos Culturales	AC
Auditoría Operacional	AO
Fondos Federales	FF
Gerencia Gubernamental	GG
Legislación y Asesoramiento Legal	LL
Personal	PE
Programa de Premios	PO
Publicaciones	PU
Servicios Administrativos	SA
Servicios a Ex gobernadores	SEG
Sistemas Electrónicos de Información	SEI

- c. En tercer lugar, se escribirá el número que le asigna el Encargado del Programa de Control de Formularios. Este número se asignará en orden correlativo, por función o actividad.

Ejemplo:

De Gerencia Gubernamental	De Administración de Presupuesto	De Auditoría Operacional
CPG-39-01	CPG-30-01	CPG-30-01
CPG-39-02	CPG-30-02	CPG-30-02

4. Fecha de Aprobación o Revisión

- La fecha en que haya sido creado o revisado deberá escribirse en tipo pequeño, en paréntesis, inmediatamente debajo del número de control.
- Para identificar el mes se utilizará un número, del 1 al 12, y se escribirá antes del año.
- Si el formulario ha sido revisado se escribirá la abreviatura "Rev." e inmediatamente la fecha tal como se indica anteriormente.

d. En caso de formularios nuevos se escribirá la fecha solamente.

Ejemplos de c y d:

Rev.1.81) - significa que el formulario fue revisado en enero de 1981

1.81) - significa que fue creado y autorizado en enero de 1981

CRITERIOS PARA DISEÑO

(EJEMPLO DE CRITERIOS Y NORMAS QUE APLICARAN AL DISEÑO DE FORMULARIOS EN EL ORGANISMO GUBERNAMENTAL)

Todo formulario que se produzca en la _____ (Nombre de organismo gubernamental)

deberá responder a los criterios de diseño que aquí se establecen. Sin embargo, el analista utilizará su mejor juicio cuando surjan situaciones especiales en que no se pueda aplicar alguno de estos criterios.

Los propósitos de dichos criterios son lograr uniformidad, mejorar la estética, utilización más eficiente del papel y que se responda a las necesidades de archivo de los mismos.

1. Tamaño

- Debe ajustarse a las facilidades de archivo.
- Debe responder a la cantidad de información a incluirse en el mismo de manera que se use al máximo el papel.
- Los formularios a reproducirse en la máquina fotocopidora de la Oficina de Presupuesto y Gerencia deben ser de tamaño no mayor de 8-1/2 x 14.
- Si la reproducción se va a hacer fuera de las facilidades de la Oficina de Presupuesto y Gerencia, la unidad originadora, entre otras cosas, deberá especificar el tamaño.

2. Tipo de Papel

Factores a considerarse:

- número de copias
- cómo va a ser llenado (a mano o a máquina)
- durabilidad (cuánto tiempo se usará y se conservará)
- forma de archivarse

3. Márgenes

- Considerar la estética dejando más o menos el mismo margen en todos los lados del formulario siempre tomando en consideración la forma en que ha de ser archivado, procesado, encuadernado, etc.
- Hasta donde sea posible, usar el papel al máximo.

4. Rayado

- Se usarán líneas para agrupar o separar renglones.
- Se usarán líneas finas para separar un renglón de otro.
- Se usarán líneas gruesas para agrupar renglones relacionados o destacar la importancia de alguna información.
- Se usará doble línea para agrupar los renglones que tiene que completar una oficina o persona en particular.
- Se usarán líneas entrecortadas para separar cantidades (dólares de centavos).

5. Espaciamiento

Vertical

- Se dejará $1/3$ ó $1/4$ de pulgada entre línea, o sea, 3 ó 4 líneas por pulgada.

Horizontal

- Contestaciones que requieran hasta 10 caracteres se dejará una pulgada para cada cinco caracteres o puede dejar $1/8$ de pulgada por carácter.
- Si requiere más de 10 caracteres se dejan dos pulgadas más una por cada siete u ocho caracteres adicionales.

6. Instrucciones

- El diseño debe proveer para que se reduzca la necesidad de incluir instrucciones.
- Si el formulario lo permite y si son instrucciones breves, se pueden incluir inmediatamente debajo de cada renglón.
- Si las instrucciones son de carácter general, deben ir en la parte superior del formulario.
- Si el formulario necesita instrucciones más específicas, se incluirán al reverso o en hoja aparte. (En estos casos se hará una advertencia al principio del formulario sugiriendo que lean las instrucciones detalladas que se presentan al dorso o en anexo).

PROCEDIMIENTO PARA LA CREACION, REVISION Y APROBACION DE FORMULARIOS

(EJEMPLO DE PROCEDIMIENTOS A SEGUIR EN EL ORGANISMO
RESPECTO A DISTINTOS ASUNTOS RELACIONADOS CON FORMULARIOS)

Oficina Solicitante

1. Determina necesidad y contenido del formulario.
2. Traza boceto de formulario.
3. Determina a cuál unidad debe referir el formulario para análisis y lo envía a la unidad correspondiente.

FORMULARIOS QUE VAN A SER MECANIZADOS

Oficina de Desarrollo de
Sistemas de Información

4. Analiza el formulario.
5. Aprueba y envía a la Oficina de Servicios Administrativos para su reproducción.

FORMULARIOS QUE NO VAN A SER MECANIZADOS

Area de Gerencia Gubernamental

6. Prepara expediente.
7. Analiza el boceto del formulario en términos de necesidad y de los criterios de diseño establecidos.
8. Asigna número de identificación.
9. De existir alguna diferencia de criterio, discute con el solicitante para llegar a un acuerdo.
10. Introduce enmiendas, según acordadas con el solicitante, si alguna.
11. Gestiona aprobación final (firma) del director de la oficina solicitante y del Director

del Area de Gerencia Gubernamental.

12. Registra el formulario.
13. Analiza y determina métodos y especificaciones de reproducción.
14. Llena el formulario modelo SC-1001 Requisición de Materiales, Equipo y Servicios, en original y dos copias.
15. Envía el formulario acompañado de original y copia del Modelo SC-1001 a la Oficina de Servicios Administrativos para su reproducción.

Oficina de Servicios Administrativos

16.

en la Solicitud de Reproducción,

16a. Si la reproducción es en imprenta particular, hace las gestiones necesarias.

16b. Si la reproducción es en facilidades internas, autoriza la misma.

Encargado de Reproducción

17. Verifica que la solicitud de reproducción esté debidamente aprobada y procede a su reproducción de acuerdo a las especificaciones indicadas en la solicitud.
18. Una vez terminada la reproducción, envía el material al sitio especificado en la solicitud.

Actividad o función

[illegible]