

5,4. Tamaños	115
5,5. Márgenes	118
5,6. Diagramación	120
5,6,1. La diagramación de la cabeza	122
5,6,1,1. Logotipo e isotipo	122
5,6,1,2. Nombre del documento	128
5,6,1,3. Sector emisor y número de documento	129
5,6,1,4. Revisiones	133
5,6,1,5. Fechas	136
5,6,1,6. Numeración y cantidad de páginas	136
5,6,1,7. Posición en el archivo	137
5,6,1,8. Tema	137
5,6,2. La diagramación del cuerpo	139
5,6,3. La diagramación del pie	146
5,7. Las separaciones	148
5,8. Líneas	149
5,9. Grisados	150
5,10. Abreviaturas	150
5,11. Carbónicos	150
5,12. Blocks	151
5,13. Pruebas piloto	152
5,14. Control de formularios	152

APÉNDICES

Apéndice A. Acentuación	155
Apéndice B. Los signos de puntuación	159
Apéndice C. Uso de los símbolos correspondientes a unidades de medida	165

Capítulo I

Introducción

Sin pretender elaborar una “teoría de las comunicaciones”, pero con el ánimo de introducir al lector en algunos conceptos fundamentales que deben resultar claros y sencillos, desarrollaremos el presente capítulo.

1.1. LAS COMUNICACIONES

El progreso de la humanidad se ha desarrollado sobre cuatro pilares fundamentales: el anhelo de saciar las necesidades, la razón, la curiosidad y la posibilidad de comunicarse. Por supuesto que han sido diversas las motivaciones que en cada caso pusieron en marcha tal desarrollo, y no siempre han coincidido con el anhelo de saciar las necesidades de la humanidad, como gesto altruista. Pero éste no es tema del presente libro.

La posibilidad del hombre de comunicarse con sus semejantes ha sido fundamental para el desarrollo humano, pero por la imperfección de los sistemas utilizados —imperfección inherente a toda actividad o creación humanas— ese desarrollo ha sufrido muchos tropiezos.

La mente humana puede concebir ideas “perfectas”, que lo son mientras se mantengan en el ámbito de las ideas y dentro de la mente de su gestor. Pero cuando, por ejemplo, el artista plástico trata de plasmar su idea con los elementos materiales, sobreviene la inevitable diferencia entre idea y objeto, debido a las limitaciones de la materia.

Cuando una idea “perfecta” intenta ser transferida a otra mente también tropieza, no con las limitaciones de la materia, sino con las de los medios y sistemas de comunicación; entonces, la idea transferida no habrá de ser idéntica en ambas mentes.

Si se hace una sencilla cadena como la siguiente:

idea "perfecta" (original) \Rightarrow idea formada en otra persona por inducción de la original (imperfecta en relación con la primera) \Rightarrow concreción material de la obra inducida = resultado \neq idea "perfecta"

se concluye que la imperfección de las comunicaciones no sólo es un escollo, sino que, en oportunidades, también es la causante de grandes desastres.

Se ensayará aquí una definición de comunicación.

En pocas palabras, se puede decir que "comunicación es el intento de influir la conducta ajena".

Dicho de otro modo: una persona concibe una idea que, de una manera diferente, transmite a otra en forma de mensaje; esta última persona manifiesta una conducta en función de la información contenida en el mensaje; entonces habrá comunicación.

También se puede definir la comunicación por medio de los elementos que la componen. En primer lugar, habrá una idea (1). Luego, el intento de influir la conducta ajena está constituyendo un acto voluntario (2); este elemento servirá para acotar la comunicación; la influencia sobre la conducta ajena motivada involuntariamente no será considerada, por lo menos en esta obra, como comunicación. También se tiene un mensaje (3) a transmitir, que debe contener información útil para la persona a quien va dirigido; un codificador (4); un código (5); un transmisor o emisor (6); un canal (7); un receptor (8); un decodificador (9) y, fundamentalmente, una respuesta o *feedback* (10).

La sola conjunción de los elementos desde el (1) hasta el (9) no implica comunicación si no se produce una respuesta. El náutico que lanza al mar la botella que contiene un mensaje no se habrá comunicado hasta haber logrado en otros la conducta conducente a su rescate.

Por otro lado, todos los elementos deben ser concordantes; por ejemplo: la emisión de un mensaje por medio de altavoces, dirigido al señor Juan Pérez, no constituirá una comunicación para otras personas que oigan ese mensaje. En primer lugar, porque la voluntad de influir la conducta no está dirigida a ellas; en segundo lugar, porque la información contenida en el mensaje no es de importancia para ellas, y, por último, porque el mensaje no producirá respuesta alguna.

Si bien ya se habló de "conducta acorde con la información contenida en el mensaje", cabe aclarar no sólo que esa conducta será la respuesta, sino que puede darse de diversas maneras: verbalmente, por gestos, en forma de acción (hacer) o de inacción (no hacer), etcétera.

Entre la idea y la respuesta se produce una serie de distorsiones, en forma de ideas mal expresadas, utilización de códigos distintos o no totalmente conocidos,

preconceptos, mensajes incompletos, ruidos en el ambiente o en el medio, etc.; estas distorsiones son conocidas con el nombre genérico de "ruidos".

Para referenciar lo antedicho con el tema específico de la presente obra, se ha elaborado el siguiente cuadro:

(1) Idea (2) Voluntad (4) Codificador (6) Emisor	Redactor de procedimientos
(5) Código (3) Mensaje (7) Canal	Idioma castellano Texto en procedimiento que contenga información Procedimiento escrito
(8) Receptor (9) Decodificador (10) Respuesta	Responsable de cumplir con el procedimiento

En los capítulos siguientes se establecerán las pautas tendientes a minimizar los ruidos producidos por el idioma, los textos y las estructuras de los documentos.

1.2. LOS DOCUMENTOS

En los negocios modernos —y en ellos se incluye a la industria, el comercio, la banca, los servicios, etc.—, resulta inconcebible la idea del desarrollo de su gestión prescindiendo de los documentos.

Toneladas de papeles, microfilmaciones, cintas grabadas, disquetes y CD's se utilizan anualmente en los negocios; todos ellos pueden constituir documentos.

Cabe definir aquí qué es un documento. La definición que, por su amplitud, abarca a todos es:

"Documento es todo soporte de información que guarda ciertas formalidades".

Las formalidades mínimas que un soporte de información debe guardar para constituirse en un documento son:

- Debe ser útil para hacer, no hacer o probar algo.
- Debe ser reconocido como documento por todos los individuos.
- La información contenida en él debe ser consistente.

Por ejemplo: un boleto de colectivo es un documento, puesto que es útil para probar que se ha pagado el viaje; es reconocido como documento por el pasajero, el conductor, el inspector y, en su caso, por la compañía de seguros.

Una entrada de cine es un documento, pues es útil para demostrar que se pagó el derecho al espectáculo más las cargas impositivas; es útil también para demostrar en qué fecha y horario se reservó la butaca tal de la fila cual; es reconocida por el boleterero, por el espectador, por la persona que corta el talón a la entrada de la sala, por el acomodador, por las autoridades de control y también, en su caso, por la compañía de seguros; la información contenida debe coincidir, es decir, ser consistente, con el lugar, el horario y la fecha en que su poseedor pretende utilizarla.

Una factura es un documento, puesto que sirve para cobrar una provisión o un servicio; sirve como prueba ante los organismos impositivos; en oportunidades, se usa para el retiro de mercaderías; en las distintas etapas en que es utilizada, si la información es consistente con la requerida en cada ocasión, es reconocida por todos los involucrados como un documento.

Una radiografía se constituye en un documento si contiene las indicaciones mínimas conducentes a la identificación del paciente, o del objeto, en el caso del radiografiado industrial, y conforme la oportunidad en que fue realizada.

Es posible establecer dos grandes divisiones en los documentos:

- Los que contienen información histórica, es decir, información de hechos acontecidos en el pasado, llamados “registros”, aun cuando ese pasado sea reciente y pueda llegar a confundirse con el presente. Un registro debe servir tanto para probar algo como para tomar una decisión posterior a su confección. Por ejemplo, un remito servirá para probar la entrega y recepción de un bien material, en tanto que la anotación de la fecha de montaje de un rodamiento, en un documento de la sección “Mantenimiento preventivo”, servirá para tomar la decisión de cuándo volver a cambiarlo. El uso futuro de la información contenida en un registro no invalida su clasificación como tal.
- Los que contienen requisitos a ser cumplidos en el futuro, entre los cuales se rescatan, para este trabajo, los llamados “códigos”, “normas”, “especificaciones” y “procedimientos”. Los cursogramas y diagramas de proceso serán tratados como simples herramientas de trabajo.

Por supuesto, toda información proviene de conocimientos o experiencia previa, o de registros, pero lo que hace la diferencia entre las divisiones establecidas es el momento en que se produce el hecho objeto o generador de la información.

Así, pues, un procedimiento está fundamentado en información histórica, pero brinda información sobre cómo producir un hecho futuro; un registro está fundamentado en información histórica y da cuenta de un hecho pasado.

Los documentos que contienen información en forma de requisitos a ser cumplidos en el futuro serán denominados “documentos de requisitos”.

Es común reunir los documentos de requisitos, conocidos como “procedimientos”, en manuales. Por lo general, los manuales contienen procedimientos relacionados con una gestión en particular, un área, etc. Así se pueden encontrar manuales de procedimientos operativos, de mantenimiento, de control de calidad, de gestión administrativa, de seguridad, etc. El **manual de organización** es un caso especial cuyo tratamiento no es objeto de esta obra.

Utilizando el vocabulario de la **teoría de conjuntos**, se dirá que, al considerar a un manual como conjunto, los procedimientos son los elementos interrelacionados. Con esta idea como guía, se desarrollan las páginas siguientes.

El presente capítulo es introductorio y tiene el solo objeto de establecer las bases para el desarrollo de los capítulos que siguen. El lector interesado particularmente en las comunicaciones podrá dirigirse a la abundante y muy buena bibliografía sobre comunicaciones, que se puede encontrar tanto en castellano como en inglés.