

CLASE 12

Elaboración y Control de Formularios

Página

1

Introducción



“Los formularios constituyen medios para registrar, transportar y comunicar datos e informaciones a través de papel o electrónicamente.

El formulario representa uno de los elementos indispensables de las actividades y/o procesos empresariales, pues generalmente los trámites, procesos o procedimientos son consignados en papeles y para cada proceso que se realiza en determinados sectores de la estructura organizacional existen formularios especialmente diseñados para el efecto como, por ejemplo, proceso de ventas, de compras, de pagos, etc. Además, los formularios bien diseñados permiten clasificar, sistematizar y almacenar datos e informaciones útiles y posibilitar el logro de los objetivos organizaciones sin mucha burocracia.

Cabe mencionar, que los formularios en papel existen y seguirán existiendo a pesar del avance de la Tecnología de Información y de la tan promocionada “oficina sin papeles” (the paperless office), porque la legislación de muchos países obligan a las organizaciones a llevar archivos de copia de ciertos comprobantes como, facturas, recibos de dinero, nota de remisión de mercaderías, notas de débitos y otros, conforme con las disposiciones legales vigentes; y en otros casos, por las exigencias de los directivos de las propias organizaciones para documentar los procesos realizados como por ejemplo: formularios de solicitud de crédito, de informe de calificación de créditos, de registro de firmas, etc., en las entidades financieras y otras organizaciones.

La impresión y transmisión de informaciones a través de formularios dependen del tipo de tecnología utilizada. Así, existen formularios electrónicos que mediante la Tecnología de Información se pueden llenar, almacenar, recuperar y transmitir electrónicamente, en el formato de hojas a ser impresas en destino, de acuerdo a las necesidades. De este modo se agiliza la disponibilidad de informaciones, optimiza la gestión empresarial y disminuye los costos en papelería y archivos. Además, permite impresiones de alta calidad, en los casos requeridos. Por otra parte, existen los formularios tradicionales, con impresión gráfica, llenados manualmente.”.¹

¹ Martín Flor Romero. (2000). 4^{ta} Edición. Organización y Procesos Empresariales. Editorial Litocolor SRL. Asunción – Paraguay. Pág. 364 - 365.

Definición

“Los formularios, electrónicos o en papeles, pueden ser definidos como instrumentos destinados a codificar, transmitir, comunicar, recibir y conservar cualquier tipo de datos, informes e informaciones seleccionadas y útiles, en una organización. Generalmente consta de partes escritas y espacio (campos) en blanco para ser llenados con los datos necesarios.

Su objetivo es mejorar u optimizar la gestión administrativa mediante la estandarización de los registros, transmisiones, recepción y análisis de los datos e informaciones de cualquier proceso o procedimiento administrativo.

Diseño de formularios

En muchas empresas u organizaciones, quizás por desconocimiento o simplemente porque no le dan la debida importancia al tema, se produce una anarquía en el diseño y control de formularios. En efecto, cualquier sector elabora sus propios formularios sin tener en cuenta importantes aspectos que hacen a esta disciplina como ser, economía de materiales, funcionalidad, estandarización, etc.

Como consecuencia, se tiene una gran cantidad de formularios innecesarios y sobredimensionados que, con mucha suerte, pueden ser eficaces para el cumplimiento de los objetivos para los que fueron diseñados, pero a un costo de reproducción exageradamente elevado, lo que hace finalmente que la operación del sector o de la empresa en su conjunto sea ineficiente y costosa.

Se puede agregar igualmente, que una cantidad excesiva de formularios hace innecesariamente compleja y complicada la gestión administrativa.

El analista de OyPE debe considerar una gran variedad de aspectos para la creación y el diseño de un formulario. Entre los más importantes se puede citar:

- **Determinación de los objetivos del formulario**

La primera cuestión que debe considerar el analista de OyPE al diseñar un formulario es ¿cuál es su objetivo?. Es decir, debe justificar el para qué de su creación. Por ejemplo, se puede diseñar un formulario para:

- 1. Facilitar los trámites de un determinado proceso o procedimiento.*
- 2. Simplificar un proceso administrativo.*
- 3. Estandarizar los procesos o procedimientos de una organización.*
- 4. Optimizar la gestión de una empresa.*

- **Especificación de las funciones a ser cumplidas por el formulario**

Una vez determinado el objetivo del formulario, se debe especificar las funciones que deberá cumplir el mismo. Si es posible, debe procurar que un mismo formulario cumpla más de una función. Por ejemplo, que el formulario Orden de pagos sirva para el pago a proveedores y también como asiento contable de la operación realizada.

Cualquier persona que tenga a su alcance el formulario, debe entender su contenido, sin esfuerzos mentales especiales.

Un ejemplo, un pagaré, en vez de escribir simplemente “fecha”, se debe escribir “fecha de emisión” o “fecha de vencimiento”; en un recibo de cobranza, en vez de escribir “dirección” se debe escribir “dirección particular” o “dirección comercial”; en una ficha de control de stock, en vez de escribir “cantidad”, se debe escribir “cantidad de entrada”, “cantidad de salida”, etc.

3. **Facilitar la información:** las preguntas formuladas deben ser simples, de modo que las respuestas sean breves y fáciles.

Ejemplo:

Nombre y apellidos: _____

Nacionalidad: _____

Fecha de nacimiento: _____

Lugar de nacimiento: _____

Estado Civil: _____

4. **Aceptación de los usuarios:** el texto debe ser redactado de manera a no crear oposición de las personas que deberán utilizar el formulario.
5. **Colocación del nombre, dirección y logotipo de la empresa:** todo formulario debe tener el nombre, la dirección y el logotipo o emblema de la empresa en la que será utilizado. Además, debe tenerse en cuenta lo dispuesto por las normas reglamentarias de la Subsecretaría de Tributación del Ministerio de Hacienda, por lo cual se establecen normas para la emisión de la documentación relativa a los Impuestos al Valor Agregado (IVA), Renta y Tributo Único.



NOMBRE DE LA EMPRESA/LOGOTIPO

DIRECCION DE LA EMPRESA Y TELEFONOS

ORDEN DE SERVICIOS Y/O COMPRAS

Proveedor: _____ Pais _____ Ciudad: _____

Teléfono: _____ No. Fax: _____ Contacto: _____

Persona Solicitante: _____ Localidad: _____ Teléfono: _____

Lugar y Fecha _____

Ref. Cotización No. _____

CANTIDAD	DESCRIPCION DEL SERVICIO/ARTICULO	PRECIO UNITARIO	VALOR
Son		SUB-TOTAL	
		IVA ____%	
		TOTAL	

SOLICITADO	APROBADO POR GERENCIA ADMINISTRATIVA
Firma y Sello	Firma y Sello

Ejemplo de formulario – logotipo y dirección de la empresa

6. **Numeración individual y correlativa:** Todas las copias de un mismo formulario deben llevar una numeración individual, en la parte superior derecha, con el fin de poder diferenciar entre dos o más ejemplares del mismo.

Para todos los comprobantes de ventas existe disposición legal para la numeración individual de los formularios. Así, la Resolución N° 42/92 de la Subsecretaría de Tributación del Ministerio de Hacienda establece la obligatoriedad de la numeración correlativa desde el número uno, en forma ininterrumpida y sin repetición alguna, hasta el final.

Además, la numeración individual y correlativa es muy útil para llevar un adecuado control de la utilización de los formularios. Por ejemplo, en un momento dado se puede determinar con facilidad y precisión, qué cantidad de formularios se ha utilizado y qué cantidad queda en stock. Etc.

7. **Título adecuado:** *Todo formulario debe tener un título que permita su fácil identificación.*

El título del formulario debe ser lo más descriptivo posible a los efectos de definir con claridad y precisión la función del mismo y evitar que sea confundido con otro formulario.

La resolución N° 42/92 de la Subsecretaría de Tributación establece la “especificación del comprobante con la denominación según corresponda. Por ejemplo: Nota de Débito, Nota de Crédito, Nota de Remisión, Facturas y otros”. También establece que los citados comprobantes “llevarán impresas la leyenda Original, Duplicado, Triplicado y demás copias”, así como “el lugar y fecha de expedición del comprobante”.

8. **Numeración Genérica o Código:** *Todos los formularios deben llevar una numeración genérica o código, o sea de identificación, en la parte inferior izquierda del mismo. Mediante esta numeración o código se pueden distinguir entre dos tipos diferentes de formularios.*

9. **Registro de la serie y de la fecha de impresión:** *Es muy importante la colocación del número de serie y de la fecha de impresión en un formulario. Estos pueden llevarlos escritos en la parte inferior derecha del formulario.*

La indicación 1.001 a 6.000 x 3 – 01/10, significa que en el mes de enero del año 2.010 fue impresa la cantidad de cinco mil (5.000) formularios cuyos números individuales van del 1.001 al 6.000 y la indicación “x 3” significa que es un formulario triplicado, pudiendo ser en bloques o talonarios.

Esas indicaciones resultan de mucha utilidad para el analista de OyPE durante la realización de un estudio, pues le permite conocer en un determinado momento el ritmo de consumo y otros datos indispensables para racionalizar el uso de los formularios.

SUPERMERCADOS MONTECARLO S.A.
SUPERMERCADOS
AV.PDTE.EDUARDO FREI M. 9950
QUILICURA , SANTIAGO
Actividad Económica:62103-31171-62411



R.U.T. 83.681.900-4
Factura Electrónica
N°128

S.I.I. Santiago Poniente

FECHA : 2003-04-24
SEÑOR (ES) : SOC. AGRICOLA ENTRE RIOS LTDA
RUT : 77.104.410-7
GIRO : PRODUCTORA
DIRECCIÓN : TRASLAVIVA 1891
COMUNA : PEDRO AGUIRRE CERDA
CIUDAD : SANTIAGO

TELÉFONO :
MEDIO DE PAGO : CHEQUE
FORMA DE PAGO : CONTADO
VENCIMIENTO :
RUT SOLICITANTE :
RUT TRANSPORTISTA :
PATENTE :

CANTIDAD	DETALLE	P. UNITARIO	TOTAL
0	FACTURACION DE GUIAS DE DEVOLUCION # Guías Facturadas : 680109 680738	0	385.000
MONTO NETO			385.000
IVA 18%			69.300
TOTAL			454.300



Timbre Electrónico SII
Res. 23 de 2003 - Verifique documento: www.sii.cl

Ejemplo de factura, con logotipo, dirección, numeración, título, registro de serie

• El diseño del formulario

En el diseño de un formulario se deben considerar la disposición de los títulos y de los espacios o campos que han de ser llenados. Aunque no existen reglas específicas con respecto al orden y la localización de los datos e informaciones en un formulario, se debe ordenar cada título de una forma lógica, yendo de lo general a lo particular y determinar los espacios o campos teniendo en cuenta si ha de ser llenados a mano, a máquina o electrónicamente.

Una vez que se hayan ordenado lógicamente los títulos que han de ser llenados, se debe trazar las líneas verticales y horizontales que indiquen los espacios respectivos, considerando la estética en cuanto al aspecto y la economía en cuanto al espacio.

- **La adecuación al procedimiento**

Cada formulario se elabora con un objetivo específico por lo que se constituye en un instrumento esencial para el proceso o procedimiento para el cual fue diseñado. No se puede concebir que primero se diseñe un formulario y luego se determine el proceso o procedimiento para su utilización.

Para adecuar el formulario a un determinado proceso o procedimiento se debe estudiar cada paso del mismo, los sectores que intervienen y los nombres y cargos de las personas que utilizarán el formulario.

Ejemplo:

1. *Auxiliar de Compras llena el formulario de Pedido de Materiales, en tres copias*
2. *Firma el Jefe de Departamento de Compras*
3. *Remite el Pedido de Materiales a la Gerencia de Administración y Finanzas*
4. *Gerente recibe y verifica datos*
5. *Gerente firma el Pedido de Materiales*
6. *Gerente remite el Pedido de Materiales al Auxiliar de Compras.*

- **La determinación de la cantidad de copias**

La cantidad de copias de un formulario puede ser determinada teniendo en cuenta el número de personas o sectores que deberán utilizarlo. Así, un formulario que tenga tres destinatarios deberá ser emitido en triplicado.

Ejemplo, la Nota de Crédito que es emitida por el Departamento de Ventas, se distribuye del siguiente modo:

1. *Original, entrega al cliente*
2. *Duplicado, remite al Departamento de Contabilidad*
3. *Triplicado, en archivo del Departamento de Ventas (talonario).*

- **El formato**

El tamaño o las medidas de un formulario dependen del texto o contenido del mismo así como de los medios empleados para su impresión y/o procesamiento como, impresora láser, tamaño del escáner, etc. Además, es importante considerar la durabilidad, economía del papel y facilidad de archivo.

Existen medidas estándares reconocidas universalmente, como la serie de formatos DIN (Deutsche Industrie Normen) y otros.

- **Las consideraciones de orden físico del papel**

Las medidas

Es muy importante considerar las medidas del papel que ha de ser utilizado para impresión de cada tamaño de formulario. De esta forma se pueden evitar los desperdicios del papel al cortarlo. En el cuadro siguiente se puede observar los ejemplos de tamaños de formularios, medidas de papeles y números de hojas obtenidas de cada medida de papel.

Tamaño del formulario	Medidas del papel a utilizar	Nº de hojas de cada pliego
22 cm x 33	81 cm x 116	10
22 cm x 28	81 cm x 116	12
15 cm x 21	70 cm x 100	19
11 cm x 19	70 cm x 100	30
9 cm x 13	66 cm x 96	42

- **El tipo y la calidad del papel**

Los principales aspectos que determinan el tipo y la calidad del papel por utilizar son: la importancia del formulario y la duración necesaria. Así, debe tenerse en cuenta si el formulario es de uso interno o externo, si es de carácter formal o informal, si es provisorio o definitivo, etc. En base a estas informaciones se elegirá la calidad del papel a utilizar.

Ejemplo: se puede usar papel sulfito, papel obra segunda, papel obra primera, cartulina y otros.

En cuanto al espesor del formulario, se tendrá en cuenta el futuro manejo del mismo, los medios a ser utilizados para su llenado (a mano, máquina, impresora matricial o láser), el sistema de archivo, su duración. Etc., para prever la resistencia al uso normal o muy frecuente.

Ejemplo: una ficha del control manual, que será manoseada permanentemente, deberá ser confeccionada en cartulina. Sin embargo, un informe diario de “asistencia del personal” puede ser emitido en papel sulfito pues, entre sus muchas ventajas tiene la de ocupar menos espacio en los archivos.

- **El color del papel que se ha de utilizar**

Los diferentes colores se pueden utilizar para distinguir las varias copias de un mismo formulario. Estos son seleccionados teniendo en cuenta la función que deberá cumplir el formulario.

Los colores útiles para el manejo de los formularios en cada procesos o procedimiento, por ejemplo, facilita su identificación, clasificación y archivo.

Al diseñar un formulario se debe indicar los colores de cada copia, por ejemplo:

COPIAS	COLOR
Original	Blanco
Duplicado	Celeste
Triplicado	Amarillo
Cuadruplicado	Rosado
Quintuplicado	Verde

- **El tipo de letra y color de la tinta que se ha de utilizar**

Al diseñar formularios también hay que considerar el tipo de letra y el color de tinta que ha de ser utilizado para la impresión de los mismos. Así, por ejemplo:

1. *Referente a la letra*

Al elaborar un formulario, se debe evitar la utilización de distintas clase y tamaños de letras. O sea, se debe utilizar un solo tipo de letra, o dos como máximo, en una hoja del formulario. Asimismo, se debe evitar la utilización de letras excesivamente grandes que puedan afectar la estética y capacidad del formulario o letras excesivamente pequeñas, que puedan dificultar la legibilidad de las mismas.

2. *Referente al color de la tinta*

Debe procurarse el contraste de colores, o sea, combinar colores diferentes para lograr el mejor efecto de nitidez y legibilidad.

- **La impresión del formulario**

La impresión del formulario debe ser realizada de acuerdo con las especificaciones proporcionadas por el analista de OyPE. Por ejemplo, debe tenerse en cuenta la calidad y el color del papel; el color de la tinta que ha de ser utilizada; si es a una sola cara o a doble cara; las medidas respectivas: horizontal y vertical; los márgenes, la numeración individual y genérica; la fecha y serie de impresión; la cantidad de copias, etc.

Cabe señalar que la Subsecretaría de Tributación del Ministerio de Hacienda establece que los formularios impresos en imprentas particulares deben llevar la identificación de la firma impresora, con indicación de su domicilio y número de inscripción en el Registro Único de Contribuyentes. Esta disposición afecta igualmente a los formularios emitidos por medios electrónicos.

- **La forma de presentación**

Si los formularios son pre impresos, generalmente son coleccionados en bloques de 50 juegos, cuando se emite en más de una copia y en bloques de 100 cuando se emite en una sola copia.

Por ejemplo, una factura en triplicado puede ser coleccionada en bloques de 50 juegos cada uno.

- **Archivo de los originales de cada formulario**

Una vez finalizado el proceso de impresión de un formulario, el analista de OyPE debe proceder al archivo del original del diseño del mismo. Este documento es de mucha utilizada para estudios y evaluaciones posteriores. Si es un formulario electrónico, procede al archivo por medio magnético u óptico.

Objetivos de los formularios

Los formularios pueden tener diversos objetivos, para los cuales son diseñados. A continuación se citan algunos de los varios usos que pueden tener los formularios:

Comunicar: cuando el objetivo del formulario es transmitir una información o mensaje con respecto a algo.

Tomar nota: cuando el objetivo del formulario es facilitar el registro de datos o hechos.

Autorizar: cuando el objetivo del formulario es facultar o dar consentimiento para realizar algo.

Certificar: cuando el objetivo del formulario consiste en asegurar o afirmar la certeza de algo.

Remitir: cuando el objetivo del formulario facilita el envío o remisión de algo a alguna parte.

Ordenar: cuando el formulario permite ordenar o disponer la realización de algo.

Controlar: cuando el formulario facilita comprobar o verificar la realización de algo, o controlar el cumplimiento de ciertas disposiciones.

Formularios especiales

Los formularios especiales son aquellos que son preparados para ciertos tipos de trabajo y presentan características físicas fuera de lo tradicional, pudiendo ser diseñado sobre especificaciones individualizadas.

Estos formularios presentan diferencias fundamentales con relación a los comunes. Por ejemplo, los requisitos y la forma de diseño de un formulario especial son más específicos y precisos, y su costo de impresión es mucho más elevado que el del formulario común.

Sin embargo, se justifica la preparación de formularios especiales para casos concretos. Así, por ejemplo:

1. Cuando se utilizan equipos electrónicos
2. Cuando existe la necesidad de llenar gran cantidad de un mismo formulario, en un solo lugar y momento. Ejemplo: 3.000 hojas de liquidación de sueldos al mes

3. Cuando un formulario se emite en varias copias y su contenido requiere un registro perfecto e todas las copias
4. Cuando el formulario presenta características especiales, por ejemplo, formularios que se transforman en sobres, etc.

Uno de los tipos principales de formulario especial es el continuo.

Los formularios continuos son los confeccionados en banda o tira, es decir, no están definidos o cortados como los formularios comunes. Es el tipo de formulario más utilizado actualmente debido al uso de la tecnología de la informática.

Formulario especial se transforma en sobre

Este tipo de formulario se emite en formulario continuo y se dobla convirtiéndolo en un sobre. También pueden ser impresos en hojas individuales por medios electrónicos o gráficos.

Control de formularios

U*na de las principales funciones del analista de OyPE es llevar un adecuado control de todos los formularios utilizados en la organización.*

Los formularios son instrumentos esenciales para el desarrollo de los procesos, procedimientos y trámites administrativos, constituyéndose en el sistema nervioso de cualquier tipo de organización. De ahí que, es de fundamental importancia controlar su diseño, utilización y evolución, no dejándolos librados a las conveniencias o gustos particulares.

El control de los formularios debe ser planificado, sistematizado y sujeto a una política empresarial u organizacional, por lo que debe estar a cargo de un órgano especializado y capacitado para estudiar y comprender los problemas y aplicar las soluciones prácticas. Por la naturaleza de sus funciones específicas el órgano y/o los profesionales de OyPE son los más indicados para cumplir con este cometido.

Objetivos del control de formularios

Los principales objetivos del control de formularios son:

1. Suprimir los formularios que sean innecesarios
2. Estandarizar las medidas y lograr la multiplicidad de uso
3. Elaborar los formularios mediante técnicas científicas
4. Lograr economía en la producción, distribución y utilización de los formularios
5. Realizar el análisis periódico de los formularios en relación con los métodos y/o procesos o procedimientos utilizados, a los efectos de mantenerlos permanentemente actualizados
6. Lograr la funcionalidad y practicidad de los formularios.

Para cumplir con efectividad su función de asistencia técnica o de control de los formularios, el analista de OyPE debe llevar la historia completa de cada uno de ellos. Así, debe ser archivado:



1. *Un ejemplar de cada edición renovada de los formularios y de todas las ediciones anteriores*
2. *Informaciones sobre la historia de cada formulario. Es decir, los borradores originales, las razones para suprimir o agregar informaciones y todo lo referente a la creación de un nuevo formulario*
3. *Referencias sobre instrucciones u órdenes respecto a cada formulario*
4. *Nombre del sector donde se originó, la fecha, cantidad de copias, sectores o usuarios del formulario*
5. *Números genéricos, códigos, fecha y serie de impresión*
6. *Copias de pedidos de aprobación y de impresión, inclusive los datos sobre especificaciones y costos*
7. *Registros sobre el tiempo de validez de cada formulario*
8. *Cualquier otra información que se disponga y que sea útil para el control.*

El analista de OyPE debe ponerse de acuerdo con los responsables de todos los sectores de la estructura organizacional y dejar bien aclarada todo lo referente a la utilización y control de cada formulario.”²

² Martín Flor Romero. (2000). 4^{ta} Edición. Organización y Procesos Empresariales. Editorial Litocolor SRL. Asunción – Paraguay. Pág. 365 - 390.