

RACIONALIZACION DE LA CORRESPONDENCIA

651.7 : 65.012.3

Dentro de su estudio sobre los «Metodi e tecniche di lavoro in un ufficio moderno», publicado en la revista *Organizzazione scientifica e tecnica amministrativa*, julio-agosto 1958, trata Domenico Macri de la correspondencia y pone de relieve que la racionalización de esta actividad representa un objetivo importante en orden a mejorar la eficiencia y el rendimiento de las oficinas.

Se entiende por correspondencia, en sentido amplio, el conjunto de documentos y papeles—cartas, prospectos, impresos, etc.—que diariamente llegan a una oficina o de allí parten a se elaboran.

a) RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA CORRESPONDENCIA

Es necesario que la correspondencia se reciba directamente en la dependencia a la que va dirigida, no siendo aconsejable la práctica actual de enviar la correspondencia a una oficina central, denominada habitualmente Secretaria General. Esta práctica no es del todo racional, porque retarda la recepción de los documentos y determina una duplicación de actividad.

Los sobres deben expresar las dependencias concretas a las que van dirigidas, con la mayor riqueza de detalles posible, para que sólo lleguen al Director del Servicio las noticias de importancia. Las funciones del Director del Servicio deben ser de coordinación, propulsión y control, interviniendo solamente en los casos de verdadera trascendencia.

Recibidas las cartas, impresos, etc. tiene lugar la de registro, operación

que consiste en la anotación de las llegadas a la dependencia en registros especiales (llamados «de protocolo») y en la indicación, sobre cada carta, del número y de la fecha del registro. El registro comprende también la consignación de una sigla o de un número, que variará según el contenido de la carta recibida o del impreso de que se trate. Esta última operación recibe el nombre de clasificación.

Ahora bien; en una oficina moderna los métodos de registro deben considerarse arcaicos. De hecho, en multitud de países se ha prescindido de su utilización, pues, además de los gastos que supone, no evita las pérdidas de los documentos. Basta con registrar las cartas que contengan noticias de interés o a las que se deba responder inminentemente dentro de determinados plazos.

b) RACIONALIZACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

Las cartas deben redactarse del modo más sencillo posible. Hay que tener en cuenta que las cartas no son un fin en sí mismas ni un medio de manifestar los conocimientos literarios o jurídicos, sino que representan úni-

camente un instrumento de comunicación.

Si como se piensa, una de las funciones de la racionalización es la de eliminar los elementos superfluos, una carta puede calificarse de racional cuando no contenga ninguna parte innecesaria. En orden a la racionalización de la correspondencia deben ponerse de relieve los siguientes principios:

- Las cartas deben ser breves. La brevedad de una carta no debe medirse por el número de páginas, sino por la proporción entre dicho número y el interés de la comunicación. Para determinar cuando una carta es excesivamente larga, deben tenerse en cuenta dos consideraciones: si la carta dice más de aquello que es preciso decir y si se emplean demasiadas palabras que no añaden ideas fundamentales.
- Las cartas deben expresar su contenido real de modo claro e inequívoco. Los diversos párrafos no deben ser excesivamente largos y el orden de las palabras debe corresponder a la secuencia lógica de la argumentación.
- Las cartas deben ser concretas. Se deben eliminar los conceptos abstractos que no sean indispensables. Hay que prescindir de las frases que reflejan una falta de seguridad en el que escribe, falta especialmente grave cuando el remitente es la Administración pública.
- Las cartas deben reflejar la sinceridad del que la expide y tener un fondo humano. Cuando sea necesario responder a dos peticiones, es recomendable comenzar contestando a la que eventualmente se haya podido satisfacer. Para las negati-

vas hay que acoger frases sencillas y amables que expliquen, además, los motivos de la actitud adoptada.

C) MODELOS DE CARTAS

En todo servicio organizado, y con el fin de recibir el trabajo de los empleados, puede preverse el contenido normal de las cartas de contestación. Se crean así modelos de cartas que no deben ser utilizados cuando convenga dar la impresión al destinatario de que su caso ha sido considerado particularmente. Para la instauración del método de trabajo indicado puede procederse del modo siguiente:

- Recolección de datos: Es necesario conocer, como primer paso, todas las comunicaciones que deban remitirse y el contenido más frecuente de cada una de ellas. Para ello se invita a los servicios interesados a que guarden una copia de todas las comunicaciones despachadas durante un período de tiempo determinado.
- Clasificación de los datos: Sobre la base de la recopilación precedente se seleccionan los más frecuentes en los distintos servicios.
- Numeración de los datos: Se calcula el número de las comunicaciones escritas por cada uno de los asuntos fundamentales, con el fin de determinar para qué tipo de comunicación supone un adelanto la introducción del sistema. Las «cartas tipo» aludidas sólo son aplicables en los casos de contestaciones usados frecuentemente y con un contenido reducible a esquemas concebidos unitariamente.
- Preparación de los modelos: Una vez individualizadas las contestaciones más frecuentes, los modelos de-

ben realizarse de modo que resulten simples y racionales.

- Aplicación del método: Distribuyendo los modelos a los empleados encargados de su utilización.

d) CARTAS IMPRESAS

Mientras que los modelos de cartas o cartas tipo son esquemas que sirven de guía a los empleados para preparar las contestaciones particulares, las cartas impresas están concebidas para su empleo directo, en los casos previstos y después de ser debidamente completados con referencias diferentes en cada caso individual. Las ventajas de tales cartas impresas son las siguientes:

- Celeridad de preparación, una vez eliminado el tiempo preciso para la composición de la carta.
- Facilidad en su inteligibilidad.
- Economía de esfuerzo.

Ahora bien: el empleo de estas cartas impresas no puede ser general, sino que se reduce a los casos en que se dan las circunstancias siguientes:

- Cuando exista una evidente economía entre la utilización de tales cartas y las mecanografiadas.
- Cuando no se trate de comunicaciones que deban parecer de orden personal, como cartas de elogio, de respuesta a reclamaciones, etc.

e) CONSERVACIÓN Y ARCHIVO DE LA CORRESPONDENCIA

La correspondencia recibida y expedida debe ser clasificada, conservada y eliminada en casos necesarios durante un cierto período de tiempo. Para ello es necesario cumplir varias exigencias.

Clasificación de la correspondencia: Mediante la supresión de los archivos ancestrales y el empleo de métodos sistemáticos, científicamente estructurados, con formas, reglas y principios de ejecución práctica, capaces para ser aplicados en todas las dependencias de la Administración. La organización científica del archivo—que nunca debe abandonarse al arbitrio e iniciativa del empleado—condiciona la eficiencia y el rendimiento del trabajo administrativo.

Clasificar indica ordenar objetos y conceptos, en relación a sus características, y reagruparlos según su semejanza y caracteres comunes. Los sistemas clasificatorios utilizados en la Administración pueden ser: subjetivos—cuando los documentos se archivan en orden al nombre a que va referido cada uno de ellos—; objetivos—si se toma como base al asunto considerado—; por la localidad geográfica a que se refieren, y, por último, por orden cronológico.

Cada uno de estos sistemas presenta posibilidades de utilización simultánea y actividades de aplicación preferente.