

REDACCIÓN Y PRESENTACIÓN DE INFORMES TÉCNICOS

“Un informe técnico es una forma especializada de exposición, que tiene por finalidad la comunicación de información práctica y útil a una determinada persona o grupo de personas que lo han solicitado, o a quienes se dirige con fines bien específicos”. (Videla C., 1995)

Un buen informe debe constituir la carta de presentación de todo profesional, es por ello que se debe tener especial esmero en la elaboración y redacción del mismo.

Un aspecto básico que hay que tener en cuenta a la hora de redactar un informe es plantearse:

- ¿Sobre qué se va a escribir?
- ¿Quién lo va a leer?
- ¿Qué uso se le dará?

En función de estos interrogantes, surgirá el modelo más adecuado de presentación.

Todo informe debe contener para su correcta interpretación:

- Estructura, clara y de correcto diseño.
- Lógica, en la forma de organizar el informe.
- Estilo, desarrollando un modo de escribir distintivo.

Al momento de iniciar la redacción de cualquier informe técnico, se deben tener en cuenta ciertas pautas para lograr una acertada estructuración y presentación del mismo.

1. ESTRUCTURA DEL INFORME

Todos los informes necesitan poseer una estructura clara, para producir una elaboración rápida de los mismos, pero fundamentalmente para facilitar su seguimiento, análisis y comprensión.

Por esto, al analizar la estructura más conveniente para la elaboración y presentación de un informe, se deben contemplar los siguientes puntos:

1.1. ANTECEDENTES:

Pueden ser tomados como la introducción del informe, por lo tanto deben:

- Dar el marco conceptual, vinculando el tema principal del informe.
- Aclarar el tópico y el tema.
- Introducir al lector en el tópico y crear un hilo conceptual.
- Fijar objetivos y propósito del informe.
- Establecer una cronología de los hechos.
- Ubicar temporalmente al lector, indicando fechas destacadas.

1.2. INFORMACIÓN DISPONIBLE:

Se deben indicar dentro del contexto del informe los datos e información relevantes, tales como:

- Informes preliminares
- Ensayos realizados que avalen la información presentada.
- Datos generales resumidos.
- Anexos o información no necesariamente incluida en el cuerpo del informe.
- Planos, documentación gráfica, fotografías, etc.
- Otros datos de interés particular.

1.3. VERIFICACIONES Y REVISIONES:

Se incluyen aquí consideraciones generales del estado inicial del tópico a informar, con el propósito de evitar tomar decisiones inadecuadas o conclusiones prematuras. (Ej. : cálculo original de una estructura).

1.4. ESTUDIO DEL ORIGEN Y CAUSAS DEL PROBLEMA:

Revisión de las causas que pudieron ocasionar el problema o asunto a analizar, y que permiten establecer elementos de juicio para llegar a las conclusiones finales.

Puede ser de utilidad la aplicación de un análisis causa-efecto.

1.5. EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS

Constituye la propuesta y análisis de diferentes alternativas para poder realizar:

- Evaluación de variaciones de la situación actual frente a un posible estado crítico.
- Evaluación de la durabilidad de la solución propuesta.

1.6. CONCLUSIONES

Son la esencia del informe y deben ser claras y precisas. Deben redactarse pensando fundamentalmente en el destinatario del informe.

Requieren de una “Síntesis Ejecutiva”, como forma de simplificar y resumir este apartado.

Debe quedar establecido claramente:

- El origen y causa del informe o problema.
- Su trascendencia.
- La evolución previsible.
- La influencia en la seguridad, funcionalidad y durabilidad.
- La necesidad o no de acciones correctivas, tratamientos, soluciones o refuerzos.

1.7. RECOMENDACIONES

El informe final suele contener recomendaciones de variado alcance, donde se establecen por ejemplo:

- Niveles de riesgo a asumir o aceptar.
- Plazos “fuera de servicio”, en el caso de requerir acciones correctivas, tratamientos o refuerzos.
- Orientaciones de sistemas o soluciones posibles, ventajas e inconvenientes de cada uno.
- Instancias de comunicación a terceros involucrados, Gobierno, organismos, etc.
- “Síntesis Ejecutiva”.

1.8. ANEXOS

Se caracterizan por brindar información accesorio cuya inclusión no es relevante en el cuerpo central del informe.

Sintetiza el cuerpo central del informe e induce a que éste sea manejable y breve. Permite también resaltar ciertas áreas o información específica complementaria.

2. LIMITACIÓN DEL ALCANCE

Todo informe debe limitarse a analizar el problema planteado por el peticionario, sin aceptar limitaciones indebidas.

Se debe tener especial cuidado en la aparición de problemas no relacionados con el del informe y no incluir temas ajenos al encomendado. De todos modos debe informarse de

la aparición de los mismos sin emitir juicio alguno, dejando constancia fehaciente si el problema genera algún tipo de riesgo futuro.

3. CONFIDENCIALIDAD

Los informes suelen ser siempre de carácter confidencial y por lo tanto no se pueden transmitir sin autorización del peticionario. Es conveniente que dichas autorizaciones sean realizadas por escrito. Esto no rige en el caso de actuaciones judiciales.

4. REPRODUCCIÓN PARCIAL Y RESUMENES

Las reproducciones parciales suelen inducir a error al lector, ya que las mismas se encuentran muchas veces fuera del contexto general del informe.

Se incluyen a veces en algunas presentaciones la prohibición expresa de su reproducción parcial no autorizada.

Los resúmenes pueden inducir a error cuando son confeccionados por personas no idóneas técnicamente para interpretar el cuerpo general del informe.

5. LENGUAJE

Es fundamental para la redacción de cualquier informe técnico, por lo tanto para su elaboración se debe tener en cuenta:

- Redactar en un estilo sencillo y fundamentalmente adecuado al destinatario.
- No sacrificar tecnicismos por querer darle mayor claridad.
- Extremar la claridad del informe con el propósito de evitar interpretaciones erróneas.
- Reiterar conceptos sólo si es necesario.
- No debe contener expresiones irónicas.

6. METODOLOGÍA PARA LA PREPARACIÓN DE UN INFORME

Cada persona emplea su propia mecánica al redactar un informe.

Sin embargo es útil aplicar una metodología sistemática y seguir algunos pasos al abordar la confección del mismo.

Entre los pasos propuestos se sugiere:

6.1. ENUMERAR

Realizar un listado rápido en borrador de palabras clave, notas cortas y puntos significativos escritos a medida que aparecen.

6.2. CLASIFICAR

- Ordenar los puntos listados anteriormente, estableciendo un orden lógico.
- Agregar otros datos importantes o eliminar los poco significativos, estableciendo vínculos entre los listados.
- Analizar evidencias, ejemplos e ilustraciones que avalen los puntos anteriores.

Una técnica recomendada para la clasificación de la información, es el uso de diferentes hojas identificadas según el tema, distintos colores, líneas de flujo o flechas de correlación.

6.3. REVISAR

A veces el paso anterior proporciona una lista ordenada. De no ser así, es necesaria otra etapa de arreglo o clasificación final de la información, incorporando un grado de detalle apropiado.

Si el informe es particularmente complejo, puede requerir de un control final adicional, que le otorgará consistencia y organización al mismo.

Se ordena en esta etapa la lista final, los subtítulos necesarios, el formato pensado o propuesto y se obtiene el flujo del informe.

Es aconsejable dejar “reposar” el informe un tiempo, de un día para el otro, ya que a veces al estar compenetrado en la redacción del mismo, surgen dificultades para detectar errores u omisiones.

6.4. REDACTAR

Realizar la redacción final y tipeo del informe, teniendo en cuenta que es conveniente elegir el momento adecuado, evitando detenciones y distracciones.

Una vez escrito la totalidad del informe, se recomienda volver sobre lo hecho y realizar el ajuste fino de detalles.

6.5. EDITAR

Es imprimir el informe para detectar errores gramaticales y de presentación, realizando luego la lectura y control del mismo para visualizar también errores estructurales.

Es conveniente también dejar “reposar un tiempo” para poner en evidencia el contenido y estilo del informe, pudiendo también entregarlo a un tercero para su corrección, crítica o aporte de nuevas ideas, como técnica de control cruzado.

Se debe realizar un pulido final de detalles en la presentación e impresión y no olvidar fundamentalmente numerar las hojas, fecha y firma del o los autores.

7. FORMATO Y PRESENTACIÓN DE UN INFORME TÉCNICO

7.1. SISTEMAS DE CITACIÓN

Puede resultar necesario a veces hacer referencia a bibliografía específica sobre el tema motivo del informe, que avale o sirvan de base para la validación del mismo.

Dichas referencias deben colocarse al final del informe, de acuerdo a alguno de los siguientes criterios:

7.1.1. Sistema numérico

Las referencias en el texto se indican con números entre paréntesis (1). Estas deben colocarse dentro del cuerpo del informe, en el lugar de la frase donde se mencione.

Se listan luego estas referencias por orden de aparición.

Citas de libros: Apellido autor, iniciales nombre, título, editorial, ciudad, año.

- Ballvé, A., Tablero de Control, Ediciones Macchi, Buenos Aires, 2000.

Citas de artículos de revistas: Apellido autor, iniciales nombre, título entre comillas, revista o publicación, volumen, número, mes, año, páginas.

- Majluf, N., "La evolución del pensamiento estratégico y la centralidad de la persona en la organización", Revista Apuntes de Ingeniería, PUC, vol.20, Sep.1997. 98-104.

7.1.2. Sistema Harvard

El autor y año de publicación se insertan entre paréntesis en el texto cuando se citan. (Senlle A.,1999)

Si se mencionan varias publicaciones del mismo autor, se coloca una sola vez el apellido y se separan por comas los años correspondientes a c/u.

Cuando son dos o más personas los autores del trabajo, se cita solo al primero agregando “et al” (y otros) cuando el texto es en inglés o “y col.” (y colaboradores) cuando el texto es en español.

Estas referencias deben ir en el apartado “Bibliografía” numeradas y ordenadas alfabéticamente.

7.2. CONSIDERACIONES RESPECTO A LA PRESENTACIÓN FORMAL

Se debe presentar el informe en papel de buena calidad, en tamaño carta o A4, letra Times Roman o New Roman 12 e interlineado 1 ½.

Los márgenes para impresión serán: izquierdo 40 mm, derecho 15 a 25 mm, superior 25 a 40 mm e inferior 25 mm.

Numerar todas las páginas en forma correlativa indicando siempre el número total de páginas que contiene el informe.

Los números de un sólo dígito se escriben con palabras, en cambio los números de dos o más dígitos se escriben con números.

Con las unidades de medida siempre se utilizan cifras (13 ml, 450 gr.)

No es recomendable iniciar una oración con una cifra.

Para el uso de los tiempos verbales en las distintas partes componentes de un informe, se recomienda:

- Resumen o antecedentes: pasado
- Introducción: presente o presente perfecto
- Procedimiento: pasado
- Análisis de resultados: presente o presente perfecto
- Conclusiones: presente o presente perfecto

7.3. PUNTOS A CONTROLAR ANTES DE PRESENTAR UN DOCUMENTO

A modo de control, antes de proceder a la edición final de un informe, se deben evaluar los siguientes puntos:

- ¿La estructura es clara?
- ¿Ha sido consistente?
- ¿Los encabezamientos son efectivos?
- ¿Las listas están en orden?
- ¿Las referencias son correctas?
- ¿Sigue el modelo propio de la empresa?

En el caso de tener que enviar un informe vía correo electrónico, se debe tener en cuenta:

- ¿Es ésta la mejor forma de comunicar la tarea o es demasiado informal?
- ¿Afecta este medio el texto, su reproducción o su presentación?
- ¿Tengo seguridad de haber transmitido el mensaje?
- ¿Necesito archivar una copia?
- ¿Necesito constancia fehaciente de recepción del informe?
- ¿Están bien expresadas las ideas a pesar de lo informal del medio?

8. CONCLUSIONES

Todo informe técnico, para alcanzar en forma eficiente su propósito, debe cumplir con ciertas pautas:

- Ser **BREVE**, desarrollado en la menor cantidad posible de palabras.
- Ser **CLARO Y COMPRENSIBLE**, en su redacción y lenguaje utilizado.
- Ser **PRECISO**, informando sólo lo necesario.

- Redactar **EN EL LENGUAJE DEL LECTOR**, para hacer más fácil su comprensión.
- Ser **SIMPLE**, en su concepción y desarrollo.
- Tener **ESTRUCTURA LÓGICA**, siguiendo una línea coherente en la información suministrada.
- Ser **DESCRIPTIVO**, conteniendo todos los detalles mínimos necesarios para su correcta interpretación.

“Cada informe que se escribe, representa una oportunidad.”

BIBLIOGRAFÍA

1. Booth, V. Communicating in Science. Cambridge University Press. New York. 1993.
2. Botta M. Comunicaciones Escritas en la Empresa. Ed. Granica. 1997.
3. Calavera, J. Patología de estructuras de H^oA^o y pretensado. Tomo I. INTEMAC, Madrid. 1996.
4. Calavera, J. Redacción de informes de rehabilitación y patología. INTEMAC, Madrid. 1993.
5. Cátedra Construcción de Edificios. Facultad de Ingeniería, UNC. Guía para informes técnicos sobre visitas a obras. 2003.
6. Cátedra Práctica Profesional Supervisada. Facultad de Ingeniería, UNC. Guía para presentación de informes finales. 2004.
7. Day, R. Cómo escribir y publicar trabajos científicos. The Oryx Press. Phoenix. 1994.
8. Forsyth, P. 30 minutos para escribir un informe, Ed. Granica, Barcelona. 2001.
9. García Meseguer, A. La patología y el lenguaje. Informes de patología. BICCE, Madrid. 1993.
10. Hart, G. 30 minutos para triunfar en la redacción empresarial. Ed. Granica. Barcelona. 2001.
11. Videla C., C. Preparación y presentación de informes de investigación. Departamento de Ingeniería y Gestión de la Construcción, PUC. Santiago. 1995.