

contenido de los manuales de organizacion



File Name: contenido de los manuales de organizacion.pdf

Size: 2749 KB

Type: PDF, ePub, eBook

Category: Book

Uploaded: 7 May 2019, 18:32 PM

Rating: 4.6/5 from 801 votes.

Status: AVAILABLE

Last checked: 5 Minutes ago!

In order to read or download contenido de los manuales de organizacion ebook, you need to create a FREE account.

[**Download Now!**](#)

eBook includes PDF, ePub and Kindle version

[**Register a free 1 month Trial Account.**](#)

[**Download as many books as you like \(Personal use\)**](#)

[**Cancel the membership at any time if not satisfied.**](#)

[**Join Over 80000 Happy Readers**](#)

Book Descriptions:

We have made it easy for you to find a PDF Ebooks without any digging. And by having access to our ebooks online or by storing it on your computer, you have convenient answers with contenido de los manuales de organizacion . To get started finding contenido de los manuales de organizacion , you are right to find our website which has a comprehensive collection of manuals listed.

Our library is the biggest of these that have literally hundreds of thousands of different products represented.



Book Descriptions:

contenido de los manuales de organizacion

En primer lugar establece el concepto y características de los manuales administrativos en el contexto actual, luego detalla los tipos más frecuentes de manuales y su contenido básico y establece las características de los procesos de desarrollo de los sistemas de manuales. Por último, establece algunas características de los manuales en formato electrónico. En cada caso, se procura brindar al estudiante ejemplos y materiales de estudio vinculados a la realidad nacional y sudamericana.

2. Concepto y Características La aplicación de técnicas de mejora continua ha derivado en un uso creciente de los manuales administrativos, tanto en formato papel como en formatos electrónicos. Definiremos manual administrativo como Un documento que contiene, en forma ordenada, sistemática y accesible, información relevante e instrucciones con el fin de asistir a los miembros de una organización o a terceros que se relacionan con ella en su actuación con respecto a dicha organización. Cada versión es un documento no modificable sin previa aprobación, que establece fehacientemente información confiable para el

1 Terry, George.R, Principios de Administración, Serie de Enseñanza Programada "El Ateneo", 1973. 2Galindo Munich, Martínez García; Fundamentos de Admon., Editorial Trillas, México 1995. Al ser documentos formales, establecen situaciones de carácter relativamente permanente, sin perjuicio de las actualizaciones que periódicamente se realicen. Junto al formato tradicional en papel, cada vez se utilizan más formatos electrónicos y, en particular, la presentación de distintos manuales a través de páginas web y formatos multimedia que incluyen además de textos, audiovisuales. Reunen información relevante para un usuario determinado, sobre un tema determinado. El usuario puede ser interno a la organización o externo clientes, proveedores u otros interesados pueden hacer uso de estos en su relacionamiento con la organización.

<http://www.immolittoral.ch/images/a-manual-of-family-sewing-machines-singer.xml>

- **contenido de los manuales de organizacion, contenido del manual de organizacion, contenido y forma de los manuales de organizacion, contenido de manual de organizacion y funciones, contenido central de los manuales organizacionales, contenido de un manual de organizacion segun autores, contenido de los manuales de organizacion, contenido de los manuales de organizacion 2017, contenido de los manuales de organizacion de, contenido de los manuales de organizacion del, contenido de los manuales de organizacion de la.**

Además de brindar información, los manuales con frecuencia brindan instrucciones para guiar la actuación de empleados y otras personas. La información e instrucciones recopiladas se presentan en forma ordenada y sistemática. Un manual ordena y sistematiza todas las disposiciones que contiene, permitiendo su rápida ubicación y relacionándolas en forma lógica. Se orientan al usuario, procurando asistirlo en la realización de su trabajo, para el caso de manuales orientados a los empleados o en su relacionamiento con la empresa para el caso de manuales dirigidos a usuarios externos a la organización proveedores, clientes, usuarios.

3. Tipos de manuales administrativos Existen diversos tipos de manuales, según sea su contenido, alcance o destinatarios. Manuales destinados a usuarios externos a la organización clientes, proveedores, público en general, como por ejemplo los manuales generales de la organización que se mencionan en este documento. Manuales de Procedimientos. Manuales específicos, que detallan información respecto a un área o tema específico, como por ejemplo un Manual de Compras. Las distintas organizaciones elaboran manuales de acuerdo a sus necesidades y a los requerimientos de los usuarios. Respecto a un mismo tópico o contenido es posible encontrar enfoques y alcances diferentes de acuerdo a las

especificidades de las distintas organizaciones. Cra. Gabriela Pintos Trias 4 Los manuales administrativos hoy Es conveniente que cada uno de los manuales que se elaboren para un grupo de usuarios se integren en forma armonica y constituyan un sistema integral de manuales. Se define como sistema integral de manuales al conjunto ordenado y sistematico de todos los manuales que requiera una organizacion para cada grupo de usuarios.

4. http://www.astore.com.br/editor_imagens/a-manual-of-field-excavation-handbook-for-field-archaeologists.xml

Contenido de los Manuales Administrativos En terminos generales, los manuales identifique, los siguientes capitulos contienen, ademas de una caratula que los Indice o tabla de contenido Brinda una version esquematica del contenido del manual, con referencia a la pagina donde se ubica la informacion. En manuales muy extensos, antes de cada seccion, es conveniente incluir una tabla de contenido de esa seccion, que reproduce el indice general. Los manuales en formato informatico presentan ventajas en este sentido, ya que generalmente permiten el acceso a cada tema de acuerdo a multiples criterios alfabetico, por tema, mediante el uso de hipervinculos. Introduccion o Antecedentes Es un breve enunciado del objetivo o proposito del manual, su alcance, aplicabilidad y uso. Glosario Incluye el detalle de las siglas y abreviaturas utilizadas y las definiciones de terminos importantes usados en el manual, especialmente en los casos que en lenguaje comun pudieran tener otra acepcion. Cuerpo principal El contenido y organizacion del cuerpo principal del manual depende de la tematica del mismo. Anexos Se suele incluir como Anexo documentos cuya inclusion en el cuerpo principal del manual dificultaria la lectura. Por ejemplo, puede incluirse como anexo el marco normativo de la organizacion. No es recomendable incluir material de consulta que no este especificamente relacionado con el manual. 5. Caracteristicas y Contenido de Manuales Administrativos A continuacion, se detalla el contenido y caracteristicas de algunos manuales administrativos cuya utilizacion es frecuente en las empresas uruguayas. No existen pautas rigidas que indiquen el contenido y estilo de cada manual, sino que, por el contrario, cada organizacion procura elaborar el manual que mas se adapte a sus necesidades, por lo cual la relacion de contenidos y caracteristicas que se detalla a continuacion es meramente indicativa. Cra.

Gabriela Pintos Trias 5 Los manuales administrativos hoy a Manuales de Organizacion y Funciones Describen la organizacion formal y detallan la estructura organizativa, los organos que la componen, sus niveles jerarquicos, las relaciones formales que los vinculan y las funciones y actividades asignadas a cada organo. Estos manuales pueden ser generales, cuando describen a todos los organos de la organizacion, o especificos, cuando describen los organos que componen un area de la organizacion. Esto es frecuente en organizaciones de gran tamaño, que elaboran un manual general donde describen los organos de mayor nivel y luego elaboran manuales especificos para cada area. Algunas organizaciones incluyen en el manual de Organizacion y Funciones la descripcion de los cargos de jerarquia. En esos casos, es aconsejable incluir un capitulo con las responsabilidades comunes a todos los cargos de jerarquia. Los manuales de organizacion y funciones presentan una vision de conjunto de la organizacion y determinan claramente las funciones y actividades asignadas a cada organo. Contribuyen asi a evitar la existencia de "zonas grises" en la cual la responsabilidad por el desarrollo de una actividad sea dudosa, asimismo facilitan el proceso de induccion del personal y sirven como instrumento de consulta. En la pagina siguiente se presenta, como ejemplo, una hoja del Manual de Organizacion y Funciones de una empresa comercial de plaza, cuyo nombre ha sido cambiado por razones de confidencialidad. Elaborado por Revisado por Aprobado por Lucia Lopez Organizacion y Sistemas Javier Pineiro Organizacion y Sistemas Magdalena Risso Directora General Cra. Gabriela Pintos Trias 7 Los manuales administrativos hoy b Manual General de la Organizacion Muchas organizaciones elaboran un Manual General de la Organizacion dirigido a usuarios externos, en el cual ponen en conocimiento de sus proveedores, clientes y otros interesados la estructura e historia de su organizacion.

Este manual tiene generalmente un grado menor de detalle que los manuales dirigidos a los usuarios internos por ejemplo, que los manuales del empleado que se mencionan posteriormente en lo que refiere a las funciones asignadas a los distintos organos e incluyen informacion general sobre la organizacion. Actualmente es frecuente encontrar en Internet este tipo de manuales, cuyo contenido varia segun la organizacion que se trate, el usuario a quien se dirige y los objetivos que se buscan. Un ejemplo puede consultarse en www.opp.gub.uy, pagina de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de nuestro pais. En dicha pagina se detallan los objetivos de la Oficina, su estructura, organigrama e historia. En el capitulo referido a la estructura organizativa, se establece la dependencia jerarquica de la Oficina y las principales funciones asignadas a las unidades. La pagina oficial de Antel www.antel.com.uy establece, bajo el capitulo "Nuestra Empresa", la mision, vision y politicas generales y lineas de accion de la empresa. Gabriela Pintos Trias 8 Los manuales administrativos hoy c Manual de Cargos El manual de cargos contiene la descripcion detallada de los cargos de una organizacion. Su utilidad se vincula a la planificacion, reclutamiento, seleccion, capacitacion y evaluacion de recursos humanos. Para el personal, la descripcion de cargos proporciona una referencia de cuales son sus tareas y responsabilidades, asi como las pautas de evaluacion de su labor. Al disponer de un manual de cargos, se facilitan los procesos de evaluacion del desempeno, asi como el reclutamiento y la seleccion de nuevo personal. Los manuales de cargos resultan utiles ademas para la realizacion de diversas actividades de gestion de personal. Por ejemplo, resultan utiles para la elaboracion de los planes de capacitacion, la evaluacion de cargos o los planes de carrera.

<http://aiyta.com/images/canon-i850-service-manual.pdf>

El manual de cargos se puede elaborar con alcance general, describiendo todos los cargos existentes en una organizacion o se puede limitar su alcance a un nivel jerarquico, a un area funcional especifica o a una sucursal, por ejemplo. El manual de cargos en ocasiones se complementa con la descripcion de las "Responsabilidades Comunes a todo cargo de Direccion o Jefatura". En las cuatro paginas siguientes se incluyen tres ejemplos de descripcion de cargos, el primero perteneciente a la Intendencia Municipal de Montevideo⁴, y los dos restantes pertenecientes a dos empresas medianas nacionales, cuyos nombres han sido cambiados por razones de confidencialidad. Asesora a la CCRM en lo relativo a mejorar la gestion de la IMM y en el establecimiento de pautas para la elaboracion del Plan de Desarrollo Informatico, incluyendo objetivos, prioridades, asignacion de recursos y oportunidad de realizacion, entre otros. Elabora el Plan de Desarrollo Informatico, lo expone a consideracion de la CCRM y controla su ejecucion en tiempo y forma, interactuando con las autoridades de los Departamentos. Aprueba y controla el presupuesto del area a su cargo y autoriza los gastos hasta el monto permitido por delegacion del ordenador respectivo. Supervisa y evalua la calidad y oportunidad de los procedimientos y metodologia aplicados en su area, asi como en los Nodos Informaticos y otros equipos de desarrollo que dependen de otros Departamentos, e interviene en el proceso de renovacion tecnologica. Supervisa y evalua el personal a su cargo y define la dotacion, el perfil y la ubicacion de los recursos humanos del area de Desarrollo Organizacional e Informatico.

<http://jlsvnavoja.com/images/canon-i850-printer-manual.pdf>

Participa, conjuntamente con los Directores de Departamento que corresponda, en el analisis y determinacion de la dotacion y del perfil del personal informatico de los Nodos y de los equipos de desarrollo que dependen de esos Departamentos; asi como en la evaluacion del desempeno tecnico de los Directores de Nodos y de los coordinadores de los equipos de desarrollo informatico de los Departamentos. Propone el traslado del personal del area informatica de la IMM, desde y hacia los Nodos, los equipos informaticos de los Departamentos y el area de Desarrollo Organizacional e Informatico, de acuerdo a las necesidades del Plan de Desarrollo Informatico, y en acuerdo con los Directores de Departamento respectivos. Participa en la contratacion, bases de concursos,

evaluacion y planes de educacion permanente de todo el personal del area informatica de la IMM. Mantiene informada a la CCRM y al Director de la Unidad Central de Planificacion Municipal de la gestion del area a su cargo. Conocimiento, habilidades y experiencia en la organizacion de Centros de Computo. Aptitudes para planificar y dirigir el trabajo en equipo y para instruir en los metodos, tecnicas, practicas y procedimientos respectivos. Calendario de tareas; asignacion de trabajos y controles de funcionamiento. Conocimiento de la legislacion laboral aplicable y de la normativa referente a la administracion de personal. Dominio de la normativa y procedimientos especificos de la IMM aplicables. Creatividad, capacidad de comunicacion escrita y oral. Facilidad de relacionamiento con los responsables de otras areas de la organizacion y con los proveedores. Buen manejo de las relaciones interpersonales con sus subordinados y superiores. Capacidad de trabajar bajo presion. Responsabilidades Referidas al Deposito. Expedicion de mercaderia en mostrador.

Empacar y entregar la mercaderia en mostrador o tomar providencias para que sea entregada a domicilio, cuidando la satisfaccion del cliente Referidas a Expedicion Mantener la exhibicion correcta, el orden y la integridad de la mercaderia en Casa Central y Sucursales y realizar las acciones necesarias para que esta llegue al cliente en forma agil y segura. Contribuyen a uniformizar la accion del personal, al establecimiento de medidas de calidad y facilitan la racionalizacion de los procesos. Segun las características y necesidades de cada empresa es posible encontrar manuales que describen los procedimientos, los procesos o ambos. La inclusion de un diagrama de procedimientos o de un diagrama de procesos puede resultar util en la medida que sintetiza graficamente los procedimientos detallados, pero en los casos en que los usuarios no estan familiarizados en este tipo de presentacion, su utilidad se ve disminuida. No se detalla en esta instancia los aspectos referidos a la utilidad de los diagramas de procedimientos ya que se trata dicho tema en otra unidad tematica de la asignatura. En la descripcion de procedimientos se debe adjuntar un modelo de los formularios que se utilizan, asi como las referencias al metodo de archivo o a los programas informaticos que correspondan. Recuenta los medios de pago existentes en su poder y completa el espacio reservado a tal efecto en la Planilla. Sella con la fecha del dia y numera los comprobantes de caja que representen ingresos, los suma e ingresa en la Planilla Verifica la correlacion numerica de los comprobantes, completando el correspondiente Formulario de control de numeracion Sella con la fecha del dia y numera los comprobantes de caja que representen egresos, los suma e ingresa en la Planilla Calcula el saldo de la Planilla Movimientos y Arqueo de Caja. Verifica que el saldo del arqueo coincida con el saldo real de medios de pago en su poder.

Si los saldos no coinciden, analiza la diferencia hasta obtener una explicacion de la misma Firma en senal de conformidad Una vez a la semana, efectua el recuento de medios de pago y controla la coincidencia y correccion de los saldos. Firma la Planilla de Movimientos y Arqueo de Caja y la devuelve al Cajero. Si no coinciden, analiza la diferencia hasta obtener una explicacion satisfactoria de la misma y la corrige Sella la Planilla de Movimientos y Arqueo de Caja en senal de conformidad. En caso de existir una diferencia que se regulariza al dia siguiente deja constancia de este hecho. Informa a la Direccion o Persona autorizada, que la documentacion se encuentra disponible para ser revisada. Archiva los comprobantes y el acta. Entrega a la Direccion o persona autorizada cuando le es solicitada Semanalmente, controla la correlacion numerica de los comprobantes, completando los formularios de control de numeracion. Cra. Gabriela Pintos Trias 17 Los manuales administrativos hoy Planilla de Movimientos y de Arqueo de Caja MIKA FECHA VENTAS SALDO DE CAJA OTROS EFECTIVO SALDO INICIAL CHEQUES TARJETAS MONEDA EXTR. Gabriela Pintos Trias 18 Los manuales administrativos hoy Control de Numeracion MIKA Documento Fecha De Hasta Cra. Gabriela Pintos Trias Observaciones 19 Los manuales administrativos hoy eManual de Calidad El manual de la calidad es el documento principal del Sistema de Gestion de la Calidad SGC y muestra un resumen de dicho sistema. Detalla la politica de la calidad, la estructura de la organizacion y las principales disposiciones y actividades adoptadas para una gestion de la calidad eficiente, siguiendo las directrices de las normas utilizadas como modelo de referencia. Toda empresa que desee

certificarse bajo las normas ISO debe contar con un manual de calidad.

El manual de calidad constituye un documento que resume gran cantidad de informacion referida a la organizacion y que asume caracter publico muchas organizaciones entregan su manual a clientes, proveedores, socios, para que conozcan el funcionamiento de la organizacion. La existencia de un manual de calidad debidamente elaborado y aprobado es una condicion imprescindible para que una empresa u organizacion se certifique bajo las normas ISO. La presencia de manuales de caracter publico debidamente aprobados, aseguran a los terceros que interactuan que existe un compromiso formal para realizar los procedimientos de determinada forma. En particular, aseguran que la direccion de la organizacion se ha comprometido a realizar determinados pasos y controles en la prestacion de sus servicios o el desarrollo de sus productos. La certificacion implica, ademas, que una firma auditora independiente ha analizado el manual y ha constatado su aplicacion. De esta forma, los terceros que se vinculan con la organizacion cuentan con razonable seguridad respecto a la forma en la cual esta actua. Estos manuales procuran orientar a los usuarios respecto a los servicios que les brinda la organizacion, o ayudarles en la realizacion de diversos procedimientos o tramites. Cra. Gabriela Pintos Trias 20 Los manuales administrativos hoy Los beneficios que se derivan del uso de estos manuales se vinculan a brindar una mejor atencion al cliente, disminuyendo las demoras, solucionando sus problemas y dudas. Por ejemplo, las tarjetas de credito internacionales acostumbran a ofrecer a sus clientes servicios adicionales, como ser un seguro medico a viajeros o la realizacion de llamadas telefonicas bonificadas. Al momento de otorgar el servicio, suelen entregar un pequeno manual en el que incluyen el reglamento de prestacion de servicios, sus limitaciones, la forma de acceder a los mismos y realizar los tramites.

En la medida que existe una fuerte tendencia hacia la simplificacion de los tramites para los usuarios y a brindar a estos multiples opciones para realizarlos, estos manuales son cada vez mas frecuentes. Generalmente, se ponen a disposicion del publico a traves de Internet. En el portal del Estado Uruguayo www.uruguay.gub.uy encontramos algunos ejemplos de este tipo de manuales. En particular, se establecen dos tipos de documentos un primer tipo orientado a ayudar en la realizacion de tramites en linea y otro que brinda instructivos que incluyen informacion respecto a las principales características y requisitos de la administracion central y formularios de tramites para descargar. El usuario accede asi a guias de tramitacion de diversa indole desde la partida de nacimiento o la credencial civica hasta la mensajeria telefonica o la patente del perro. En el ambito publico, lo que se conoce como egovernment⁶ o gobierno electronico implica el uso de tecnologias de informacion y comunicacion para intercambiar informacion con los ciudadanos, las empresas y otras ramas del gobierno y deriva en el establecimiento de sitios publicos que aportan instructivos en linea a los usuarios. Pueden consultarse instructivos en linea en el portal del Estado uruguayo www.uruguay.gub.uy gManual General del Empleado Contiene informacion de interes para el empleado que se incorpora a la organizacion en referencia a su historia, politicas, objetivos, derechos y obligaciones de los empleados. Incluyen informacion general util al personal de la organizacion, como puede ser el detalle de sucursales y filiales de la empresa, descripcion de la planta fisica, organigrama general, las normas de disciplina, los criterios de calificacion. 6“El egovernment, egobierno o gobierno electronico consiste en el uso de las tecnologias de la informacion y el conocimiento en los procesos internos de gobierno y en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria.

Muchas de las tecnologias involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electronico o ebusiness, mientras que otras son especificas o unicas en relacion a las necesidades del gobierno. Se basa principalmente en la implantacion de herramientas como portales, ERPs, que en caso de los gobiernos se conocen como GRPs, CRMs, y muchas otras, buscando una mejora en la eficiencia y eficacia de los procesos internos y de vinculacion con la sociedad.” Wikipedia, www.es.wikipedia.org, abril 2009 Cra.

Gabriela Pintos Trias 21 Los manuales administrativos hoy Estos manuales resultan utiles para facilitar el entrenamiento inicial de los empleados y para establecer claramente las relaciones laborales. Su uso es frecuente en empresas grandes y medianas y, bajo la forma de reglamentos de personal, los encontramos tambien en la pequena empresa. Su uso es cada vez mayor, por cuanto gran parte de los procedimientos se efectuan a traves de sistemas computacionales, tanto en grandes empresas como tambien en empresas pequenas. Generalmente, estos manuales se instalan como "ayuda" del propio sistema y permiten el desarrollo de aplicaciones interactivas, en las cuales se incluye y actualizan las preguntas o problemas mas frecuentes. Los programas contables o de liquidacion de sueldos utilizados habitualmente en nuestro pais, brindan manuales en linea que pueden ser consultados en la pagina de las empresas proveedoras. Un codigo de conducta es una declaracion formal que define los estandares para el comportamiento especifico de una empresa con referencia a todos los terceros interesados que interactuan con ella empleados, clientes, consumidores, proveedores.

Es un documento que establece las politicas, valores y principios que guian el comportamiento de una empresa con relacion al desarrollo de sus recursos humanos, su gestion medioambiental y su interaccion con clientes, proveedores, gobiernos y las comunidades con las cuales la empresa opera⁷. No existe un modelo unico de manual de etica y el contenido de los distintos manuales que utilizan las empresas varia en forma considerable. Los codigos de conducta generalmente adquieren caracter publico, ya que la organizacion busca que los terceros que se relacionan con ella conozcan las pautas y normas que guian su actuacion. 6. Proceso para el Desarrollo de un Manual Administrativo La elaboracion de manuales forma parte del proceso de mejoramiento administrativo de las organizaciones y gran parte de la utilidad que brindan los manuales deriva, precisamente, del proceso de mejoramiento previo a su elaboracion. No tiene ningun sentido elaborar un manual referido a un aspecto en el cual la organizacion requiera claramente acciones de cambio un procedimiento que es necesario cambiar, una estructura que sera modificada o cargos cuyo perfil se espera varie. La elaboracion del manual parte, entonces, del supuesto basico que el aspecto de la organizacion que sera manualizado esta acorde con sus objetivos. En esta ocasion, no explicitamos el proceso de mejoramiento administrativo y la consiguiente implantacion de un cambio que conlleva a la elaboracion de un manual y su aplicacion, sino que nos concentramos exclusivamente en el desarrollo del manual, partiendo de la base que el proceso de cambio se ha llevado adelante en forma exitosa y el manual formaliza el mismo. Planificacion del trabajo. Elaboracion. Revision. Aprobacion. Produccion. Distribucion y difusion. Actualizacion del manual. A menos que se trate de un manual parcial o muy pequeno, es recomendable que se asigne esta responsabilidad a un equipo de trabajo, con un coordinador que actue como redactor responsable.

En particular, en las organizaciones en las cuales existe una unidad interna de Organizacion y Sistemas la elaboracion del manual es parte de sus tareas, asimismo en las organizaciones que establecen un sistema de gestion de la calidad la Cra. Gabriela Pintos Trias 23 Los manuales administrativos hoy responsabilidad ultima por la elaboracion y desarrollo de los manuales generalmente descansa en el Comite de Calidad. En otras ocasiones, se puede recurrir a asesores externos para su elaboracion. Determinar los Usuarios y el Objetivo del Manual Todo manual tiene por objetivo satisfacer las necesidades de informacion de un grupo especifico vinculado a la organizacion respecto a un determinado tema. Con base en este objetivo se selecciona su contenido, se determina que informacion debe incluirse y se elige el formato mas apropiado. Para determinar el objetivo, el primer paso es identificar quienes necesitan informacion sobre un determinado topico. De esta forma se identifican los usuarios del manual quienes lo utilizaran en el futuro. Los usuarios del manual a elaborar pueden ser internos o externos a la organizacion y pueden tener diferentes intereses y grados de participacion en el tema a tratar, lo que genera diferentes abordajes para la informacion. Un manual para los funcionarios de Bedelia, que determine los pasos a seguir en cada procedimiento y los controles a realizar. No es aconsejable integrar en un unico manual los

requerimientos de usuarios diferentes, ya que tanto el contenido como la forma de presentación requerida pueden ser diferentes. Dos aspectos son clave la determinación de los contenidos del manual y la elaboración de los cronogramas de trabajo. Determinación de los Contenidos Con base en el objetivo establecido, se realiza una lista primaria de contenidos, estructurada en forma lógica. Se establece una estructura primaria del manual y su contenido tentativo, para determinar las fuentes de información a las que recurrir.

Este listado facilita la asignación de las tareas de relevamiento o recopilación de información, así como el control de la integridad del manual. Asimismo, puede ser utilizado como base para la codificación de las unidades administrativas, los procedimientos o los portadores de información.

Determinación de los Cronogramas de Trabajo Una vez determinado el contenido tentativo, es posible establecer los cronogramas de trabajo, que deben incluir todas las actividades necesarias para la elaboración y desarrollo del manual, así como los responsables de su ejecución. A lo largo del proceso, es recomendable marcar hitos que impliquen la realización de entregas parciales o instancias de coordinación.

Relevamiento de la información pertinente Antes de comenzar la redacción propiamente dicha, el responsable de cada tema debe verificar que cuenta con toda la información necesaria, como por ejemplo planos, documentos, formularios, organigramas, normas y todo otro aspecto que estime necesario incluir. En caso de no disponer de algún elemento, debe obtenerlo recurriendo a las fuentes apropiadas.

Redacción propiamente dicha La redacción del manual se facilita en la medida que se establezcan criterios uniformes para su presentación. En particular, algunos de los aspectos que es recomendable acordar son los siguientes

Encabezado Es conveniente que cada página tenga un encabezado uniforme que contenga información básica y facilite la identificación del contenido. Un ejemplo de encabezado es el siguiente

Cra. Para uniformizar la presentación del manual y garantizar su uniformidad, es útil acordar previo a su redacción los requisitos de forma a utilizar. Respecto al tipo de letra, es recomendable utilizar una fuente estándar, que no presente dificultades en los programas de uso habitual.