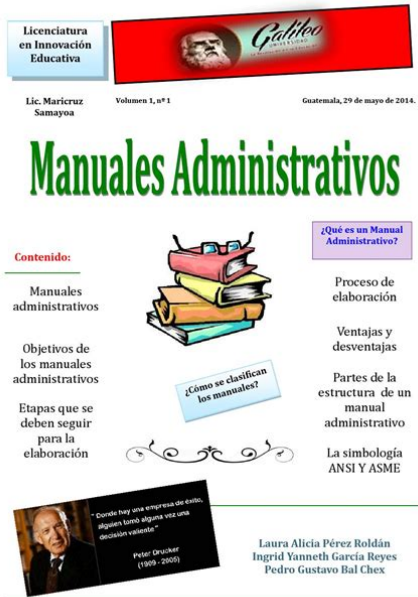


## contenido de un manual administrativo



**File Name:** contenido de un manual administrativo.pdf

**Size:** 1537 KB

**Type:** PDF, ePub, eBook

**Category:** Book

**Uploaded:** 30 May 2019, 17:47 PM

**Rating:** 4.6/5 from 822 votes.

**Status:** AVAILABLE

Last checked: 6 Minutes ago!

**In order to read or download contenido de un manual administrativo 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 un manual administrativo . To get started finding contenido de un manual administrativo , 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 un manual administrativo

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://1worldlanguage.com/1worldlanguage/userfiles/a-manual-of-english-for-the-overs-eas-doctor-download.xml>

- **contenido de un manual administrativo, contenido de un manual de procedimientos administrativos, tabla de contenido de un manual administrativo, contenido de manuales administrativos pdf, contenido de un manual administrativo.**

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 armónica y constituyan un sistema integral de manuales. Se define

como sistema integral de manuales al conjunto ordenado y sistemático de todos los manuales que requiera una organización para cada grupo de usuarios.

4. <https://www.thesourcebookonline.com/helpfiles/a-manual-of-english-phonetics-and-phonology.xml>

Contenido de los Manuales Administrativos En términos generales, los manuales identifique, los siguientes capítulos contienen, además de una carátula que los Índice o tabla de contenido Brinda una versión esquemática del contenido del manual, con referencia a la página donde se ubica la información. En manuales muy extensos, antes de cada sección, es conveniente incluir una tabla de contenido de esa sección, que reproduce el índice general. Los manuales en formato informático presentan ventajas en este sentido, ya que generalmente permiten el acceso a cada tema de acuerdo a múltiples criterios alfabético, por tema, mediante el uso de hipervínculos. Introducción o Antecedentes Es un breve enunciado del objetivo o propósito del manual, su alcance, aplicabilidad y uso. Glosario Incluye el detalle de las siglas y abreviaturas utilizadas y las definiciones de términos importantes usados en el manual, especialmente en los casos que en lenguaje común pudieran tener otra acepción. Cuerpo principal El contenido y organización del cuerpo principal del manual depende de la temática del mismo. Anexos Se suele incluir como Anexo documentos cuya inclusión en el cuerpo principal del manual dificultaría la lectura. Por ejemplo, puede incluirse como anexo el marco normativo de la organización. No es recomendable incluir material de consulta que no esté específicamente relacionado con el manual. 5. Características y Contenido de Manuales Administrativos A continuación, se detalla el contenido y características de algunos manuales administrativos cuya utilización es frecuente en las empresas uruguayas. No existen pautas rígidas que indiquen el contenido y estilo de cada manual, sino que, por el contrario, cada organización procura elaborar el manual que más se adapte a sus necesidades, por lo cual la relación de contenidos y características que se detalla a continuación es meramente indicativa. Cra.

Gabriela Pintos Trias 5 Los manuales administrativos hoy a Manuales de Organización y Funciones Describen la organización formal y detallan la estructura organizativa, los órganos que la componen, sus niveles jerárquicos, las relaciones formales que los vinculan y las funciones y actividades asignadas a cada órgano. Estos manuales pueden ser generales, cuando describen a todos los órganos de la organización, o específicos, cuando describen los órganos que componen un área de la organización. Esto es frecuente en organizaciones de gran tamaño, que elaboran un manual general donde describen los órganos de mayor nivel y luego elaboran manuales específicos para cada área. Algunas organizaciones incluyen en el manual de Organización y Funciones la descripción de los cargos de jerarquía. En esos casos, es aconsejable incluir un capítulo con las responsabilidades comunes a todos los cargos de jerarquía. Los manuales de organización y funciones presentan una visión de conjunto de la organización y determinan claramente las funciones y actividades asignadas a cada órgano. Contribuyen así 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 inducción del personal y sirven como instrumento de consulta. En la página siguiente se presenta, como ejemplo, una hoja del Manual de Organización y Funciones de una empresa comercial de plaza, cuyo nombre ha sido cambiado por razones de confidencialidad. Elaborado por Revisado por Aprobado por Lucía López Organización y Sistemas Javier Pineiro Organización y Sistemas Magdalena Risso Directora General Cra. Gabriela Pintos Trias 7 Los manuales administrativos hoy b Manual General de la Organización Muchas organizaciones elaboran un Manual General de la Organización dirigido a usuarios externos, en el cual ponen en conocimiento de sus proveedores, clientes y otros interesados la estructura e historia de su organización.

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 órganos e incluyen información general sobre la organización. Actualmente es frecuente encontrar en Internet este tipo de manuales, cuyo contenido

varia según la organización que se trate, el usuario a quien se dirige y los objetivos que se buscan. Un ejemplo puede consultarse en [www.opp.gub.uy](http://www.opp.gub.uy), página de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de nuestro país. En dicha página se detallan los objetivos de la Oficina, su estructura, organigrama e historia. En el capítulo referido a la estructura organizativa, se establece la dependencia jerárquica de la Oficina y las principales funciones asignadas a las unidades. La página oficial de Antel [www.antel.com.uy](http://www.antel.com.uy) establece, bajo el capítulo "Nuestra Empresa", la misión, visión y políticas generales y líneas de acción de la empresa. Gabriela Pintos Trias 8 Los manuales administrativos hoy c Manual de Cargos El manual de cargos contiene la descripción detallada de los cargos de una organización. Su utilidad se vincula a la planificación, reclutamiento, selección, capacitación y evaluación de recursos humanos. Para el personal, la descripción de cargos proporciona una referencia de cuáles son sus tareas y responsabilidades, así como las pautas de evaluación de su labor. Al disponer de un manual de cargos, se facilitan los procesos de evaluación del desempeño, así como el reclutamiento y la selección de nuevo personal. Los manuales de cargos resultan útiles además para la realización de diversas actividades de gestión de personal. Por ejemplo, resultan útiles para la elaboración de los planes de capacitación, la evaluación de cargos o los planes de carrera.

<http://fxturfspecialists.com/images/canon-i80-printer-user-manual.pdf>

El manual de cargos se puede elaborar con alcance general, describiendo todos los cargos existentes en una organización o se puede limitar su alcance a un nivel jerárquico, a un área funcional específica o a una sucursal, por ejemplo. El manual de cargos en ocasiones se complementa con la descripción de las "Responsabilidades Comunes a todo cargo de Dirección o Jefatura". En las cuatro páginas siguientes se incluyen tres ejemplos de descripción de cargos, el primero perteneciente a la Intendencia Municipal de Montevideo<sup>4</sup>, 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 gestión de la IMM y en el establecimiento de pautas para la elaboración del Plan de Desarrollo Informático, incluyendo objetivos, prioridades, asignación de recursos y oportunidad de realización, entre otros. Elabora el Plan de Desarrollo Informático, lo expone a consideración de la CCRM y controla su ejecución en tiempo y forma, interactuando con las autoridades de los Departamentos. Aprueba y controla el presupuesto del área a su cargo y autoriza los gastos hasta el monto permitido por delegación del ordenador respectivo. Supervisa y evalúa la calidad y oportunidad de los procedimientos y metodología aplicados en su área, así como en los Nodos Informáticos y otros equipos de desarrollo que dependen de otros Departamentos, e interviene en el proceso de renovación tecnológica. Supervisa y evalúa el personal a su cargo y define la dotación, el perfil y la ubicación de los recursos humanos del área de Desarrollo Organizacional e Informático.

<https://www.fvsspa.com/images/canon-i6100-printer-manual.pdf>

Participa, conjuntamente con los Directores de Departamento que corresponda, en el análisis y determinación de la dotación y del perfil del personal informático de los Nodos y de los equipos de desarrollo que dependen de esos Departamentos; así como en la evaluación del desempeño técnico de los Directores de Nodos y de los coordinadores de los equipos de desarrollo informático de los Departamentos. Propone el traslado del personal del área informática de la IMM, desde y hacia los Nodos, los equipos informáticos de los Departamentos y el área de Desarrollo Organizacional e Informático, de acuerdo a las necesidades del Plan de Desarrollo Informático, y en acuerdo con los Directores de Departamento respectivos. Participa en la contratación, bases de concursos, evaluación y planes de educación permanente de todo el personal del área informática de la IMM. Mantiene informada a la CCRM y al Director de la Unidad Central de Planificación Municipal de la gestión del área a su cargo. Conocimiento, habilidades y experiencia en la organización de Centros de Computo. Aptitudes para planificar y dirigir el trabajo en equipo y para instruir en los métodos,

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 organización. La existencia de un manual de calidad debidamente elaborado y aprobado es una condición imprescindible para que una empresa u organización se certifique bajo las normas ISO. La presencia de manuales de carácter público debidamente aprobados, aseguran a los terceros que interactúan que existe un compromiso formal para realizar los procedimientos de determinada forma. En particular, aseguran que la dirección de la organización se ha comprometido a realizar determinados pasos y controles en la prestación de sus servicios o el desarrollo de sus productos. La certificación implica, además, que una firma auditora independiente ha analizado el manual y ha constatado su aplicación. De esta forma, los terceros que se vinculan con la organización cuentan con razonable seguridad respecto a la forma en la cual está actuando. Estos manuales procuran orientar a los usuarios respecto a los servicios que les brinda la organización, o ayudarles en la realización de diversos procedimientos o trámites. 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 atención al cliente, disminuyendo las demoras, solucionando sus problemas y dudas. Por ejemplo, las tarjetas de crédito internacionales acostumbran a ofrecer a sus clientes servicios adicionales, como ser un seguro médico a viajeros o la realización de llamadas telefónicas bonificadas. Al momento de otorgar el servicio, suelen entregar un pequeño manual en el que incluyen el reglamento de prestación de servicios, sus limitaciones, la forma de acceder a los mismos y realizar los trámites.

En la medida que existe una fuerte tendencia hacia la simplificación de los trámites para los usuarios y a brindar a estos múltiples opciones para realizarlos, estos manuales son cada vez más frecuentes. Generalmente, se ponen a disposición del público a través de Internet. En el portal del Estado Uruguayo [www.uruguay.gub.uy](http://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 realización de trámites en línea y otro que brinda instructivos que incluyen información respecto a las principales características y requisitos de la administración central y formularios de trámites para descargar. El usuario accede así a guías de tramitación de diversa índole desde la partida de nacimiento o la credencial cívica hasta la mensajería telefónica o la patente del perro. En el ámbito público, lo que se conoce como e-government<sup>6</sup> o gobierno electrónico implica el uso de tecnologías de información y comunicación para intercambiar información con los ciudadanos, las empresas y otras ramas del gobierno y deriva en el establecimiento de sitios públicos que aportan instructivos en línea a los usuarios. Pueden consultarse instructivos en línea en el portal del Estado Uruguayo [www.uruguay.gub.uy](http://www.uruguay.gub.uy) gManual General del Empleado Contiene información de interés para el empleado que se incorpora a la organización en referencia a su historia, políticas, objetivos, derechos y obligaciones de los empleados. Incluyen información general útil al personal de la organización, como puede ser el detalle de sucursales y filiales de la empresa, descripción de la planta física, organigrama general, las normas de disciplina, los criterios de calificación. <sup>6</sup>“El e-government, e-gobierno o gobierno electrónico consiste en el uso de las tecnologías de la información 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 tecnologías involucradas y sus implementaciones son las mismas o similares a aquellas correspondientes al sector privado del comercio electrónico o e-business, mientras que otras son específicas o únicas en relación a las necesidades del gobierno. Se basa principalmente en la implantación 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 vinculación con la sociedad.” Wikipedia, [www.es.wikipedia.org](http://www.es.wikipedia.org), abril 2009 Cra. Gabriela Pintos Trias 21 Los manuales administrativos hoy Estos manuales resultan útiles 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 también en la pequeña empresa. Su uso es cada vez mayor, por cuanto

gran parte de los procedimientos se efectúan a través de sistemas computacionales, tanto en grandes empresas como también en empresas pequeñas. 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 más frecuentes. Los programas contables o de liquidación de sueldos utilizados habitualmente en nuestro país, brindan manuales en línea que pueden ser consultados en la página de las empresas proveedoras. Un código de conducta es una declaración formal que define los estándares para el comportamiento específico de una empresa con referencia a todos los terceros interesados que interactúan con ella empleados, clientes, consumidores, proveedores.

Es un documento que establece las políticas, valores y principios que guían el comportamiento de una empresa con relación al desarrollo de sus recursos humanos, su gestión medioambiental y su interacción con clientes, proveedores, gobiernos y las comunidades con las cuales la empresa opera<sup>7</sup>. No existe un modelo único de manual de ética y el contenido de los distintos manuales que utilizan las empresas varía en forma considerable. Los códigos de conducta generalmente adquieren carácter público, ya que la organización busca que los terceros que se relacionan con ella conozcan las pautas y normas que guían su actuación.

### 6. Proceso para el Desarrollo de un Manual Administrativo

La elaboración 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 elaboración. No tiene ningún sentido elaborar un manual referido a un aspecto en el cual la organización requiera claramente acciones de cambio un procedimiento que es necesario cambiar, una estructura que será modificada o cargos cuyo perfil se espera varíe. La elaboración del manual parte, entonces, del supuesto básico que el aspecto de la organización que será manualizado está acorde con sus objetivos. En esta ocasión, no explicitamos el proceso de mejoramiento administrativo y la consiguiente implantación de un cambio que conlleva a la elaboración de un manual y su aplicación, 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.

Planificación del trabajo. Elaboración. Revisión. Aprobación. Producción. Distribución y difusión. Actualización del manual. A menos que se trate de un manual parcial o muy pequeño, es recomendable que se asigne esta responsabilidad a un equipo de trabajo, con un coordinador que actúe como redactor responsable.

En particular, en las organizaciones en las cuales existe una unidad interna de Organización y Sistemas la elaboración del manual es parte de sus tareas, asimismo en las organizaciones que establecen un sistema de gestión de la calidad la Cra. Gabriela Pintos Trias 23 Los manuales administrativos hoy responsabilidad última por la elaboración y desarrollo de los manuales generalmente descansa en el Comité de Calidad. En otras ocasiones, se puede recurrir a asesores externos para su elaboración.

### Determinar los Usuarios y el Objetivo del Manual

Todo manual tiene por objetivo satisfacer las necesidades de información de un grupo específico vinculado a la organización respecto a un determinado tema. Con base en este objetivo se selecciona su contenido, se determina qué información debe incluirse y se elige el formato más apropiado. Para determinar el objetivo, el primer paso es identificar quienes necesitan información sobre un determinado tópico. De esta forma se identifican los usuarios del manual quienes lo utilizarán en el futuro. Los usuarios del manual a elaborar pueden ser internos o externos a la organización y pueden tener diferentes intereses y grados de participación en el tema a tratar, lo que genera diferentes abordajes para la información. 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 único 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.