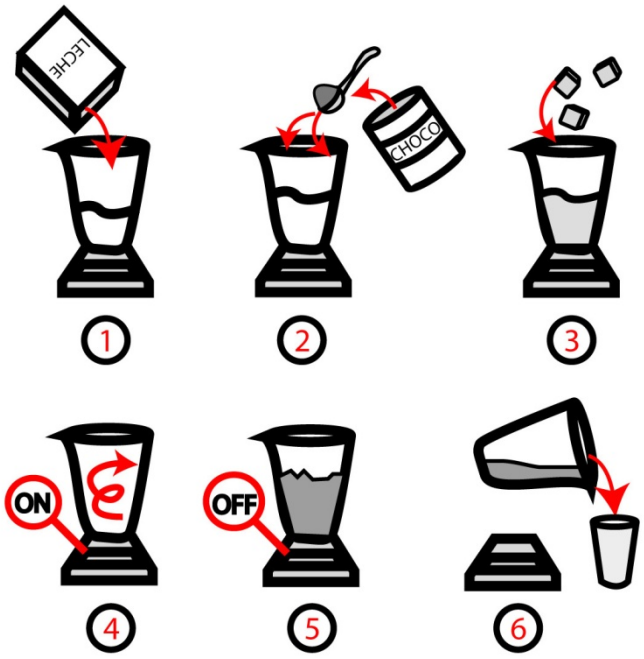
Manuales, verbos empleados y estructura general



Existen diferentes tipos de manuales en una empresa, éstos pueden ser: Manuales de Organización, Manuales de Inducción, Manuales de Usuario, Manuales de Descripción de Cargo, Manuales de Normas y Procedimientos, entre otros. Los manuales deben cumplir con una uniformidad en cuanto a la estructuración de la información y el diseño de los mismos, aunque no es privativo, ya que los analistas de Organización y Sistemas son los que pueden imprimirle su estilo personal a lo que realicen, como manuales, formularios, organigramas, flujogramas, etc. siempre y cuando cumplan con la estructura base.

Asimismo, la redacción en los manuales es de suma importancia, la terminología usada, al igual que los verbos, deben ser acordes al tipo de actividad que se vaya a realizar, en tal sentido, dependiendo de cómo esté redactado el texto y estén conjugados los verbos, se podrá saber si se escribió una norma, una política, un procedimiento, una instrucción, etc.

Para ampliar lo anterior, a continuación se colocarán unos ejemplos:

Normas:
Tiempo y conjugación del verbo: Futuro indicativo en 3ra persona del singular
Ejemplo: Asignará, revisará, cotejará, entregará, recibirá, tomará, escribirá, o se puede usar el verbo deber seguido del verbo que indique

la acción a realizar, deberá revisar, deberá cotejar, deberá entregar, etc.

Políticas:
Tiempo y conjugación del verbo: Infinitivo (los verbos de las políticas siempre deben indicar compromiso, si no lo indican, entonces se convierten en funciones)
Ejemplo: Asegurar, brindar, garantizar, promover, certificar, proteger, proveer, velar, preservar, mantener, etc.

Procedimientos (sus pasos):

Tiempo y conjugación del verbo: Presente indicativo en 3ra persona del singular
Ejemplo: Recibe, entrega, revisa, coteja, compara, verifica, revisa, registra, asienta, etc.

Funciones:
Tiempo y conjugación del verbo: Infinitivo (los verbos de las funciones nunca deben indicar compromiso, si lo indican, entonces se convierten en políticas)

Ejemplo: Dirigir, coordinar, regular, ordenar, revisar, preparar, controlar, etc.

Instructivos (sus instrucciones):

Tiempo y conjugación del verbo: Imperativo o presente subjuntivo en 3ra persona del singular (no se deben usar términos como: preferiblemente, ocasionalmente, si desea, etc. se debe ser preciso)
Ejemplo: Escriba, marque, indique, señale, firme, copie, siga, lea, puntualice, responda, etc.

Misión:
La redacción de la misión debe ser acorde o estar relacionada con las políticas de la empresa, pero sin indicar el compromiso de éstas, en la misión se responde a preguntas como:

¿Qué o quién es la empresa?, ¿Qué hace?, ¿Cómo lo hace?, ¿Para qué lo hace?, ¿Para quién (es) lo hace?, enfocándose siempre a la realidad actual de la empresa, es decir, se habla del presente de la misma, generalmente se escriben en 1ra persona del plural, pero se puede modificar siempre y cuando se dé respuestas a las preguntas anteriores. Por otro lado, se deben evitar las ambigüedades, así como también colocar información que no cuente con respaldo de

certificación, o que sea auditable de alguna manera, a su vez, se debe omitir hablar en términos poco cuantificables o bien poco precisos, así como: los más, mucho, mejores, gran, demasiado, súper, etc.

Visión:
En la visión no se habla de la actualidad de la empresa, sino de cómo se ve a sí misma en el futuro, como la visión puede ser cambiante no precisa indicar un tiempo, aquí sí se pueden usar los términos poco cuantificables, información auditable, todo en cuanto se desee hacer o tener, en cualquier medida, es decir, que en la visión se es mucho más abierto, son más sencillas de redactar. De igual manera que la misión, la visión responde a una serie de preguntas, tales como: ¿Qué quiere ser la empresa?, ¿Cómo quiere serlo?, ¿Para qué o para quién (es) lo desea hacer?, esta última no es imprescindible.

***Tips:**
*La estructura general al redactar es:

Sujeto+tiempo+labor a realizar

Sujeto+labor a realizar+manera

Sujeto+tiempo+labor a realizar+manera

Los elementos pueden verse de otra forma para amplificar la idea:
sujeto/protagonista/responsable
tiempo/frecuencia
labor a realizar/actividad
manera/cómo lo quiero

*Instructivo ≠ instrucciones, los instructivos son un compendio de instrucciones tanto generales como específicas, que indican el qué o el cómo se debe hacer algo, un ejemplo son los instructivos de los formularios, pues indican cómo deben llenarse los mismos. Los instructivos de los formularios se encuentran o deben encontrarse siempre en el manual de normas y procedimientos de la empresa.

*Normas ≠ políticas, las normas indican directrices a nivel de los procedimientos en la empresa, por tanto son más internas, limitándose a manuales, mientras que las políticas son más externas, no se limitan a manuales, sino que se dan conocer al público y mayormente están orientadas a calidad del servicio o del producto ofrecido, estableciendo una responsabilidad, una obligación, un compromiso firme.