Guía para la edición de intructivos técnicos

San José, Costa Rica
OCTUBRE 2009

inec
INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS

ÁREA DE SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN
PROCESO DE PRODUCCIÓN GRÁFICA

Guía para la edición de instructivos técnicos

San José, Costa Rica
OCTUBRE 2009

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICA Y CENSOS

Instituto Nacional de Estadística y Censos (Costa Rica)
Área de Servicios de Información y Divulgación
Proceso de Producción Gráfica
Diseño y producción: Adriana Fernández Gamboa.

Guía para la edición de instructivos técnicos

San José, Costa Rica / Octubre, 2009.
Tercera Edición

Presentación

La tarea de preparar instructivos o manuales administrativos requiere de mucha precisión , toda vez que los datos tienen que asentarse con la mayor exactitud posible para no generar confusión en la interpretación de su contenido por parte de quien los consulta. Es por ello que se debe poner mucha atención en todas y cada una de sus etapas de integración, delineando un proyecto en el que se consiguen todos los requerimientos, fases y procedimientos que fundamentan la ejecución del trabajo.

Para iniciar los trabajos que conducen a la integración de un instructivo, es indispensable prever que no queda diluida la responsabilidad de la conducción de las acciones en diversas personas, sino que debe designarse a un encargado, auxiliado por un equipo técnico, al que se le debe encomendar la conducción del proyecto en sus fases de diseño, implantación y actualización. De esta manera se logra homogeneidad en el contenido y presentación de la información. Para este tipo de trabajo, una organización puede nombrar a la persona que tenga los conocimientos y la experiencia necesarios para llevarlo a cabo.

Se recomienda realizar un estudio preliminar, este paso es indispensable para conocer en forma global las funciones y actividades que se realizan en el área o áreas donde se va a actuar. Con base en él se puede definir la estrategia global para el levantamiento de información, identificando las fuentes de la misma, actividades por realizar, magnitud y alcances del proyecto, instrumentos requeridos para el trabajo y en general, prever las acciones y estimar los recursos necesarios para efectuar el estudio.

Contenido

Página

Presentación **3**

Instructivo técnicos **7**
Objetivos 7

Orden y componentes de un instructivo técnico **9**
1. Portada 9
2. Carátula anterior 9
3. Cintillo 9
4. Ficha catalográfica 9
5. Introducción o presentación 9
6. Contenido 9
7. Objetivos 9
8. Responsables 9
9. Conceptos 10
10. Capítulos o secciones 10
11. Formularios impresos 10
12. Diagramas de flujos 10
13. Bibliografía 10

Características específicas **11**
Los margenes 11
Las tipografías y sus tamaños 11
La sangría 11
El interlineado 11

Bibliografía **13**

Instructivos Técnicos

Existen varios tipos de instructivos técnicos, por lo tanto las directrices que se encuentran en el presente documento, se pueden aplicar a los diferentes instructivos de uso interno en la institución, esto con el fin de que guarden una estructura similar y sean una herramienta de fácil acceso y compresión por parte de los funcionarios de esta institución .

Esta guía toma como ejemplo la correcta edición de un Manual de Procedimientos y Políticas que debe contestar las preguntas sobre lo qué hace (políticas) el proceso, unidad, área, gerencia u institución y cómo hace (procedimientos) para administrar el proceso, unidad, área, gerencia u institución y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido.

Objetivos

Entre los objetivos de un Instructivo Técnico se encuentra:

- Auxiliar en la inducción y capacitación del personal.
- Servir para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Intervenir en la consulta de todo el personal.
- Facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Ayudar a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construir una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Orden y componestes de un instructivo técnico

1) Portada: Lleva el motivo institucional, nombre del instructivo, fecha y lugar de realización, cerrando con el logotipo en la parte inferior derecha.

2) Carátula anterior: Nombre del Área, Unidad o Proceso responsable de su elaboración, Nombre del instructivo, Fecha y lugar de realización, cerrando con el logotipo en la parte inferior derecha.

3) Cintillo: El documento debe llevar un cintillo en la parte superior, en el cual se va a indicar el nombre de la Institución, abreviado si es posible, el nombre del documento y el número de página, bajo esta información se debe trazar una una linea de un punto. Las páginas que no lo deben llevar son la Carátula anterior, las páginas en blanco y las divisiones.

4) Ficha catalográfica: Nombre oficial de la organización, Unidades responsables de su elaboración, revisión y/o autorización, Nombre del autor y de quién lo revisó, Nombre de instructivo, Lugar y fecha de elaboración, Número de actualización (según sea el caso), Nota: Contiene imagenes, cuadros, gráficos o algún detalle adicional.

De estos cuatro puntos, se puede observar un ejemplo en el presente documento.

5) Introducción o presentación: Exposición sobre el documento, su contenido, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de la máxima autoridad de las àreas comprendidas en el instructivo.

6) Contenido: Relación de los capítulos y páginas correspondientes que forman parte del documento.

7) Objetivos: Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos. Los objetivos son uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria; simplificar la responsabilidad por fallas o errores; facilitar las labores de auditoria, la evaluación del control interno y su vigilancia; que tanto los empleados como sus jefes conozcan si el trabajo se está realizando adecuadamente; reducir los costos al aumentar la eficiencia general, además de otras ventajas adicionales.

8) Responsables: Unidades administrativas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

9) Conceptos: Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento, las cuales, por su significado o grado de especialización requieren de mayor información o ampliación de su significado, para hacer más accesible al usuario la consulta del instructivo.

10) Capítulos o secciones: El documento llevan una división indicando el número de capítulo y una breve descripción de su contenido. Se debe de empezar por el primer capítulo o sección, ordenada de una forma lógica y secuencial, dependiendo de la complejidad del documento cada capítulo puede contener una actividad, con su descripción detalla y concisa.

Si se trata de una guía o instructivo con procedimientos se debe presentar por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un procedimiento, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo. Cuando la descripción del procedimiento es general, y por lo mismo comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación. Si se trata de una descripción detallada dentro de una unidad administrativa, tiene que indicarse el puesto responsable de cada operación.

11) Formularios impresos: Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta. También se pueden adicionar instructivos para su llenado.

12) Diagramas de flujos: Representación gráfica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales, en donde se muestran las unidades administrativas (procedimiento general), o los puestos que intervienen (procedimiento detallado), en cada operación descrita. Además, suelen hacer mención del equipo o recursos utilizados en cada caso. Los diagramas representados en forma sencilla y accesible en el instructivo, brinda una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados.

13) Bibliografía: Referencia de las instituciones, áreas de trabajo, documentos, personas y mecanismos de información de donde se obtuvieron datos para la investigación.

Características específicas

Los margenes: Para una mejor diagramación, recorrido visual y empaste los margenes son los siguientes: Arriba 1,5 pulg, Abajo 0,5 pulg, Interno 0,7 pulg y Externo 0,6 pulg ó 0,8 si lleva algún detalle.

Las tipografías: Para la edición de un documento con formato institucional las siguientes son las tipografías y tamaños recomendados:

En la portada lleva el nombre del documento en Cholla Slab Bold, tamaño 30 pt. El lugar y fecha de realización va en Cholla Slab Regular, tamaño 12 pt.

En la carátula anterior las primeras dos líneas van en Cholla Sans Regular, mayúscula total, tamaño 14 pt. El nombre del documento va en Cholla Slab Bold, tamaño 30 pt. El lugar y fecha de realización va en Cholla Slab Regular, tamaño 12 pt.

La ficha Catalográfica va en Cholla Slab Regular, tamaño 12 pt.

Los titulares en las Divisiones del documento o comienzos de Capítulos va en Cholla Sans Bold, tamaño 23 pt, subrayados.

En el contenido se usa Cholla Wide, tamaño 11 pt.

Títulos en Cholla Sans Bold, tamaño 13 pt.

En el Cintillo se usa Cholla Wide, tamaño 9 pt. El Cintillo y la Carátula Anterior son los únicos lugares donde se utiliza mayúscula total, el cintillo va ubicado a 1 pulgada del borde superior, con una linea de un 1 punto que se usa del margen izquierdo al derecho.

La sangría debe ser de 0,125 pulg.

El interlineado debe ser de 14.

Si no se tiene la tipografía institucional, la sustitución se realizará de la siguiente forma:

La Cholla Wide y la Cholla Sans, ya sea Regular o Bold se reemplazan por Arial y se conservan los mismos tamaños.

La Cholla Slab, ya sea Regular o Bold se reemplazan por Times New Roman y se conservan los mismos tamaños.

Bibliografía

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, **Modernización del Estado**, San José, C.R. MIDEPLAN.

Organización de Empresas, Manuales Administrativos, Franklin Fincowsky Enrique Benjamín México, Fca - Unam.

Instituto Nacional de Estadística y Censos, **Manual de Imagen Gráfica**, San José, C.R. INEC.