



Nombre del alumno:

Karla Francisca Gómez González

Nombre del docente:

Mtro. Elio Morales Roblero

Licenciatura:

Trabajo Social y Gestión comunitaria

Materia:

Organización y administración de servicios

Nombre del trabajo:

Mapa conceptual del tema:

“Metodología para la elaboración de manuales, manual de organización y de procedimientos”

Frontera Comalapa, Chiapas a 07 de diciembre del 2020

# Metodología para la elaboración de manuales



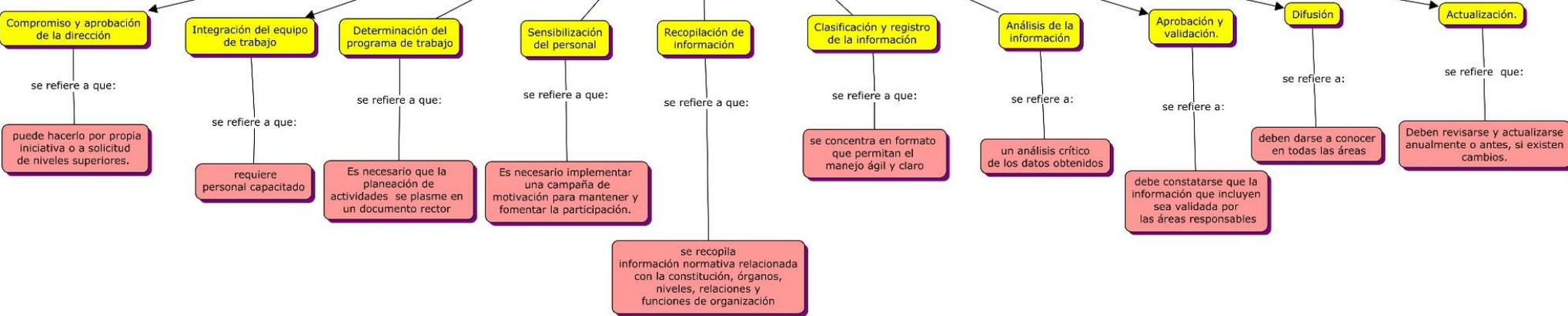
Los manuales, son documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa.

¿qué es?

han sido una herramienta básica de la administración desde que esta ha sido considerada como disciplina, y en la actualidad, con la globalización puede ya afirmarse que son indispensables, pues son imprescindibles para certificar los procesos de calidad ISO

CONSTA DE LAS SIGUIENTES ETAPAS:

las cuales son:



# Manual de organización

\*Directorio, \*los antecedentes,  
\*el marco jurídico, \*las atribuciones, \*la estructura,  
\*las funciones de las unidades que integran el organismo y \*la descripción de los puestos,  
\*los niveles jerárquicos

\*los grados de autoridad y responsabilidad, \*los canales de comunicación y coordinación, así como \*los organigramas que describen en forma gráfica la estructura de la empresa

se conforma por los siguientes apartados.

los cuales son:

## CARÁTULA

lleva datos como:

Logotipo, Nombre de la empresa, Título y extensión del manual etc.

## IDENTIFICACIÓN

lleva datos como:

Logotipo, Título del manual, Nombre de la organización etc.

## ÍNDICE

son:

apartados que constituyen el manual

## PRÓLOGO, PRESENTACIÓN

es:

la sección en donde se explica qué es el manual, su estructura, propósitos y ámbito de aplicación

## ANTECEDENTES

es:

Descripción histórica de la organización o del área descrita en el manual en la que se indica su origen, evolución y los cambios significativos registrados.

## FUNCIONES

se refiere a:

Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica

## MARCO LEGAL

se refiere a:

Se presentan en forma sintética y cronológica las disposiciones jurídicas por las que se creó la institución.

## ESTRUCTURA ORGÁNICA

es:

la descripción ordenada de las áreas de una organización de acuerdo con sus relaciones de jerarquía

## ORGANIGRAMA

es:

la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas

## DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

se refiere a la:

Reseña del contenido básico de los puestos.

## DIRECTORIO

es:

Relación de los nombres y cargos de las personas comprendidas en el manual.

## FORMATOS

se refiere a:

Resulta conveniente que cada uno de los apartados que conforman el manual de organización sean capturados y procesados en un formato prediseñado

# Manual de procedimientos

también se conoce como manual de operación o de procesos

se conforma por los siguientes apartados.

los cuales son:

## PORTADA

lleva datos como:

Logotipo de la empresa. o Nombre de la empresa. o Título y extensión del manual o Siglas de la unidad administrativa o consultor que elaboró el manual. o Lugar y fecha de elaboración, publicación y/o actualización y aprobación.

## IDENTIFICACIÓN

es:

la primera hoja del manual.

## ÍNDICE

son:

Relación de capítulos o apartados que constituyen el cuerpo del documento.

## PRÓLOGO, PRESENTACIÓN

es:

Exposición sobre el contenido del documento,

## OBJETIVOS

es:

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.

## ÁREAS DE APLICACIÓN

se refiere a:

Esfera de acción que cubren los procedimientos

## RESPONSABLES

se refiere a:

Unidades, áreas y/o puestos que intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

## PROCEDIMIENTOS

es:

Incluye la descripción del procedimiento y presentación por escrito de cada una de las actividades

## FORMATOS

es:

Son las formas impresas que se utilizan en un procedimiento y se anexan como apéndice.

## DIAGRAMAS DE FLUJO

se refiere a la:

Son la representación gráfica de la secuencia en que se realizan las operaciones de un procedimiento

## FORMATO DE LOS APARTADOS

es:

Resulta conveniente que cada uno de los apartados que conforman al manual de procedimientos se diseñe en un mismo formato,

## GLOSARIO

se refiere a:

Palabras o términos de carácter técnico que se emplean en el procedimiento