



**Nombre de alumnos: Constantino Ballinas Roxana**

**Nombre del profesor: Myreille Erendira Rodríguez**

**Nombre del trabajo: Super Nota**

**Materia: Organización y administración de servicios**

**Grado: 7° Cuatrimestre**

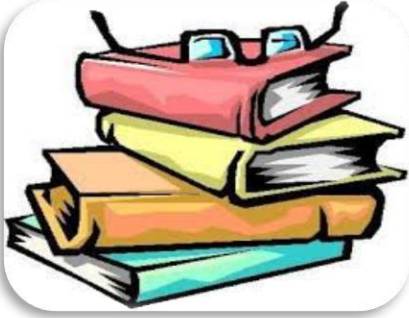
**Grupo: Único**

Comitán de Domínguez Chiapas a 27 de octubre del 2021

# MANUALES ADMINISTRATIVOS

Son técnicas que sirven como medios de comunicación y tienen como finalidad señalar en forma ordenada y sistemática la información acerca de las funciones, los procesos y las actividades de la organización.

Es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información acerca de la arquitectura organizacional y sus funciones, con el propósito de incrementar la calidad en la ejecución y simplificar el trabajo.



## Importancia

- \* Mejorar la comunicación formal entre los niveles jerárquicos.
- \* Facilitar la capacitación del personal.
- \* Definir y delimitar funciones y responsables.
- \* Documentar y estandarizar procesos.
- \* Eliminar duplicidades.

## Propósitos

- \* Presentar un esquema integral de la organización.
- \* Definir funciones y procesos para evitar duplicidades y fallas.
- \* Promover el ahorro de tiempos y recursos en la ejecución del trabajo.
- \* Certificar y simplificar los procesos.
- \* Apoyar la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal.
- \* Medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso: su incorporación a las distintas unidades.
- \* Instrumento útil para la orientación e información al público.
- \* Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
- \* Obtener el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.
- \* Ser una herramienta útil para la formación e inducción del personal.

## Clasificación

**Contenido**

- Bienvenida o inducción
- Políticas
- Organización o proceso
- Procedimientos
- Calidad

### Ámbitos de aplicación

Generales  
Específicos

**Función específica**

**o**  
**Área de actividad**

Ventas  
Producción  
Finanzas  
Personal  
Sistemas



# METODOLOGIA PARA LA ELABORACION DE MANUALES

## 1° Compromiso y aprobación de la dirección.

El responsable de la unidad encargada de elaborar los manuales puede hacerlo por propia iniciativa o a solicitud de niveles superiores.

## 3° Determinación del programa de trabajo.

Es necesario que la planeación de actividades para la elaboración de manuales se plasme en un documento rector que sirva como marco de actuación.

## 5° Recopilación de información.

Esta etapa se realiza por medio de las funciones, con los líderes de proyectos, con el personal, así como con los usuarios de los servicios y/o áreas.

- Los órganos que integran dichas áreas.
- El nivel jerárquico que ocupan en la estructura orgánica.
- Las relaciones y su naturaleza.
- Las relaciones
- Las funciones que se realizan
- Los puestos y el número de plazas que lo integran.

**Fuentes documentales.** Son las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos o circulares, manuales administrativos, sistemas, procesos, diagramas de organización y organigramas.

**Personas.** Son todas aquellas personas involucradas en las unidades orgánicas para las que se va a elaborar el manual, se puede obtener la información por medio del cuestionario o entrevistas.

**Situación actual de la administración.** Es la observación directa de las oficinas y en general de la actividad de toda la organización.

## 2° Integración del equipo de trabajo.

La tarea de elaborar manuales requiere personal capacitado, por lo que es procedente integrar un equipo de trabajo.

## 4° Sensibilización del personal.

Esto es con la finalidad de contar con el apoyo del personal involucrado y disminuir la resistencia al cambio. Otro factor a considerar son las relaciones con el sindicato, con el fin de evitar conflictos y que se obstaculice la elaboración e implantación del manual.

## 6° Clasificación y registro de la información.

El trabajo de clasificación y registro se concentra en formato que permitan el manejo ágil y claro.

## 7° Análisis de la información.

Se requiere un análisis crítico de los datos obtenidos, con el fin de detectar posibles contradicciones, lagunas o duplicidad de funciones.

## 8° Diseño del manual.

Integración del documento.

## 9° Aprobación y validación.

Los manuales sirven en la medida en que estén actualizados y validados, por lo cual debe constatar que la información que incluyen sea validada por las áreas responsables.

## 10° Difusión.

Los manuales deben darse a conocer en todas las áreas e incluirse como parte de los sistemas informáticos, de forma que el personal y las áreas involucradas tengan acceso a la información que les

## 11° Actualización.

Deben revisarse y actualizarse anualmente o antes, si existen cambios



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

En este documento se expone información referente al 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.



## Contenido

**Carátula.** Es la portada del manual, contiene en una sola cuartilla los datos que se indican.

- Logotipo.
- Nombre de la empresa.
- Título y extensión del manual.
- Siglas de la unidad administrativa.
- Lugar y fecha de elaboración y autorización.

**Índice.** Relación de capítulos o apartados que constituyen el manual.

## Prólogo y/o introducción.

Sección en donde se explica qué es el manual, su estructura, propósitos y ámbito de aplicación. Puede contener el mensaje de algún directivo de la organización.

## Marco legal.

Se presentan en forma sintética y cronológica las disposiciones jurídicas por las que se creó la institución. Contiene los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades.

## Estructura orgánica.

Es la descripción ordenada de las áreas de una organización de acuerdo con sus relaciones de jerarquía. Esta descripción debe corresponder con la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al nombre, como a su nivel jerárquico.

### 1.0 Director general

#### 1.0.1 Asesor jurídico

#### 1.0.2 Auditoría interna

### 1.1 Gerencia General

#### 1.1.1 Gerente Divisional "A"

#### 1.1.2 Gerente Divisional "B"

**Identificación.** En la primera hoja del manual se incluyen los siguientes datos:

- Logotipo.
- Nombre de la organización
- Título del manual.
- Lugar y fecha de elaboración.
- Autorización, con las firmas y nombres correspondientes
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- Clave de la forma. Entre las siglas y número debe colocarse un guion o diagonal

## Antecedentes.

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. En este apartado se mencionan los aspectos sobresalientes del desarrollo histórico de la empresa y se indica la ley o decreto por el que se creó, en el caso de organismos públicos. Se indican los motivos por los que se modificó su organización y su funcionamiento, en su caso.

## Funciones.

Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarios para cumplir las atribuciones de la organización.

## Organigrama.

Es la representación gráfica de la estructura orgánica que muestra la composición de las unidades administrativas y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría. Los organigramas pueden ser estructurales o funcionales.