



NOMBRE DEL ALUMNO: DIEGO ALEXANDRO MORALES DE LEON

NOMBRE DEL PROFESOR: MYREILLE ERENDIRA RODRIGUEZ

NOMBRE DEL TRABAJO: SUPERNOTAS

MATERIA: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS

GRADO: 7 °

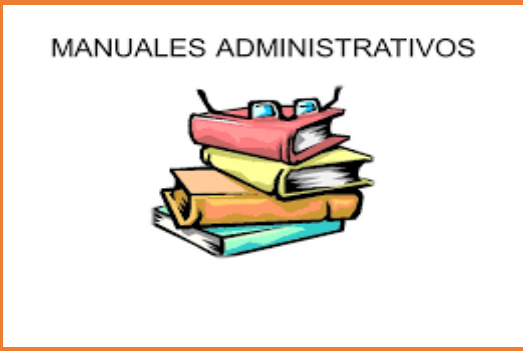
GRUPO: NUTRICION

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ CHIAPAS A 29 DE OCTUBRE DE 2021



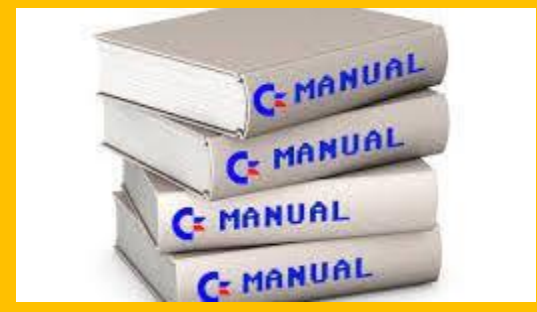
Estas son

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



Manuales administrativos

★ **Un manual es:** 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:**

- Su importancia radica en que sirven para:
 - 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.



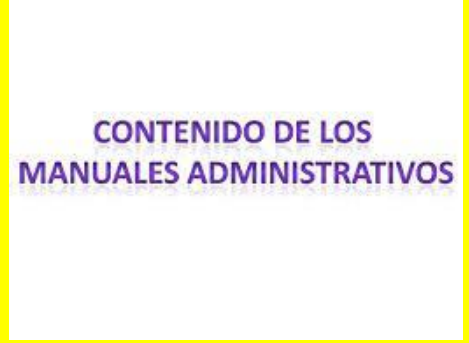
☀ **Propósitos**

- Presentar un esquema integral de la organización.
- Definir funciones y procesos para evitar duplicidades
- 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.
- Instrumento útil para la orientación e información al público.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
- Ser una herramienta útil para la formación e inducción del personal.



Los criterios esenciales para la clasificación de los manuales son tres

- **Contenido**
- bienvenida o inducción
 - políticas
 - organización o proceso
 - procedimientos
 - calidad



- **Función específica o área de calidad**
- ventas
 - producción
 - finanzas
 - personal
 - sistemas
 - otros



- **Ámbito de aplicación**
- generales
 - específicos



☀ Compromiso y aprobación de la dirección

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



➤ Metodología para la elaboración de manuales

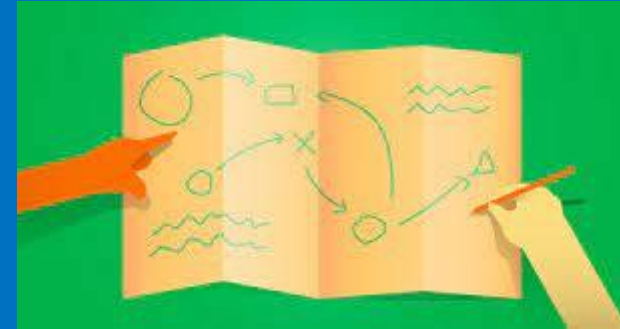
▲ Integración del equipo de trabajo.

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



➤ 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.



☀ 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. Es necesario implementar una campaña de motivación para mantener y fomentar la participación.



➤ 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. También puede acudir a los archivos y centros de documentación, donde a través de la investigación documental se recopila información normativa relacionada con la constitución, órganos, niveles, relaciones y funciones de organización.



▲ Recopilación de información

La información que debe reunirse con este propósito se refiere

- 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



▲ Recopilación de información

La información se obtiene de la

- observación directa
- entrevistas
- cuestionarios
- encuestas.

Se distinguen tres tipos principales de fuentes de información:

- Fuentes documentales
- Personas
- Situación actual de la administración



▲ Clasificación y registro de la información.

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



➔ 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.



➤ Metodología para la elaboración de manuales

➔ Diseño del manual.

Integración del documento.



➔ 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.



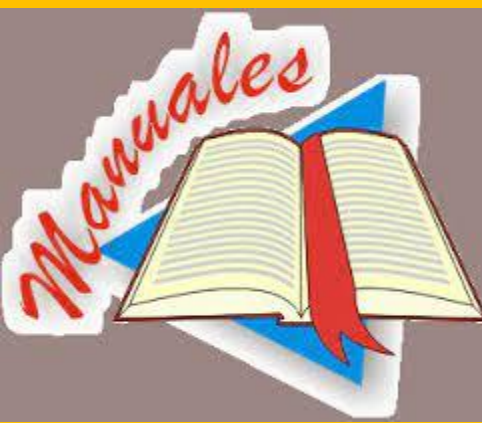
◆ Difusión.

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 compete.



★ Actualización.

Deben revisarse y actualizarse anualmente o antes, si existen cambios



★ Programa de actividades para la elaboración de manuales

El programa de actividades es un proceso lógico para reunir datos sobre estimaciones de tiempo del inicio del estudio hasta el final, recolectar información, elaborar gráficas, hojas de revisiones e impresiones, etc. Existen tres técnicas de programación de actividades para elaborar manuales: las gráficas PERT (Técnica de evaluación y revisión de programa), el CPM (Método del camino crítico) y las gráficas de Gantt.

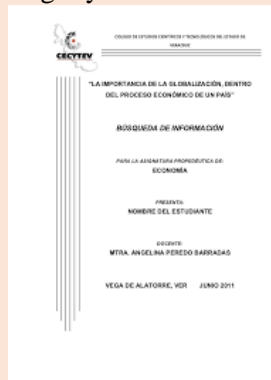


◆ Contenido

Caratula:

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.



➤ Manual de organización

◆ 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



◆ Índice.

Relación de capítulos o apartados que constituyen el manual



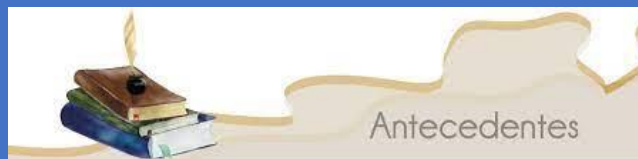
◆ Prólogo y/o introducción.

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



★ 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.



★ 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. Es recomendable que las disposiciones legales sigan el siguiente orden jerárquico: constitución, tratados, leyes, convenios, reglamentos, decretos, acuerdo y circulares.



★ 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. Es conveniente que en la redacción de las funciones se tome en cuenta que:

- Los títulos de las unidades correspondan a los utilizados en la estructura orgánica.
- Las funciones sigan el orden establecido en la estructura.
- Se inicie con un verbo en tiempo infinitivo.



★ 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. Además, es importante codificarla en forma tal que sea posible visualizar claramente los niveles de jerarquía y las relaciones de dependencia



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.



Descripción de puestos.

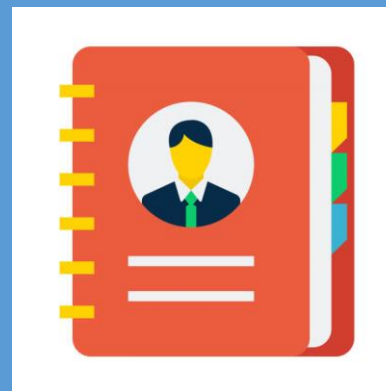
Reseña del contenido básico de los puestos. Incluye la siguiente información:

- Identificación del puesto (nombre, ubicación, ámbito de operación, etc.)
- Descripción genérica.
- Descripción específica.
- Especificaciones del puesto o perfil del puesto, conocimientos, competencias, experiencia, iniciativa y personalidad.



Directorio.

Relación de los nombres y cargos de las personas comprendidas en el manual. Convencionalmente, los manuales generales de organización contienen este tipo de información hasta el nivel jerárquico de director general, en tanto que los específicos se establecen de acuerdo con la amplitud de su estructura y/o de sus requerimientos particulares.



Formatos.

Resulta conveniente que cada uno de los apartados que conforman el manual de organización sean capturados y procesados en un formato prediseñado, con el objeto de presentar la información en forma homogénea.



Este manual también se conoce como manual de operación o de procesos. Se integra por los siguientes apartados:

- Portada. Contiene en una sola cuartilla los datos que a continuación se detallan:
 - Logotipo de la empresa.
 - Nombre de la empresa.
 - Título y extensión del manual



➤ Manual de procedimientos

Identificación.

Es la primera hoja del manual. En este documento se incorpora la siguiente información:

- Logotipo.
- Nombre oficial de la organización.
- Denominación y extensión (general o específico).
- Lugar y fecha de elaboración y autorización.
- Número de revisión (en su caso).
- Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización

Índice o contenido.

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

Contenido	
Capítulo 1. Definición de flor	3
Partes de la flor	3
Pedúnculo	3
Receptáculo	3
Perianto	3
Pistilo	3
Gineceo	3
Androceo	4
Pétalos	4
Funciones de la flor	4
Polinización	4

Prólogo, presentación y/o introducción.

Exposición sobre el contenido del documento, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización. Puede incluir un mensaje de algún directivo de las áreas que se incluyen en el manual



Objetivos.

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos.



Áreas de aplicación o alcance.

Esfera de acción que cubren los procedimientos



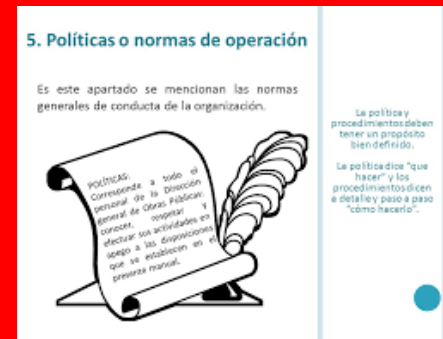
Responsables.

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



Políticas o normas de operación.

En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción.



Procedimientos.

Incluye la descripción del procedimiento y presentación por escrito de cada una de las actividades, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué y en cuánto tiempo se hacen, y los responsables.



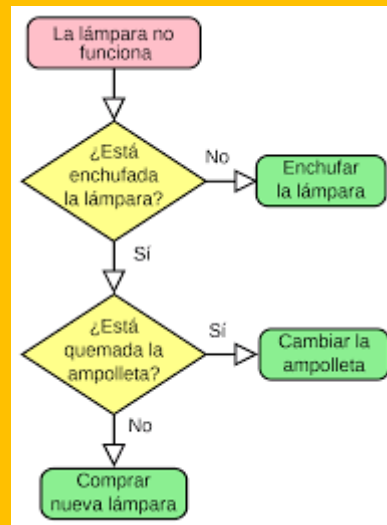
Formatos.

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



Diagramas de flujo.

Son la representación gráfica de la secuencia en que se realizan las operaciones de un procedimiento y/o el recorrido de formas o materiales.

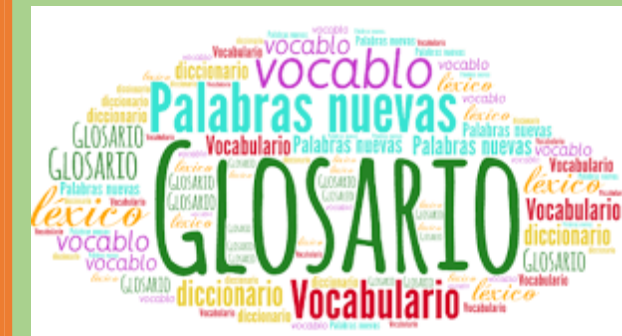


Formato de los apartados.

Resulta conveniente que cada uno de los apartados que conforman al manual de procedimientos se diseñe en un mismo formato, con el objeto de presentar la información en forma homogénea

Glosario.

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.



Bibliografía

“Antología UDS” organización y administración de servicios. Pág.- 95