



Nombre del alumno: Viviana Moreno Aguilar.

Nombre del profesor: Myreille Eréndira Rodríguez Alfonzo.

Nombre del trabajo: Súper nota de manuales.

Materia: Organización y administración de servicios.

Grado: Séptimo cuatrimestre.

Grupo: LNU17EMC0119-A.

Licenciatura: Nutrición.

Comitán de Domínguez Chiapas 29 de octubre de 2021.

M A N U A L E S

¿Qué son?

Documento ordenado y sistemático de información que incrementa la calidad en la ejecución y simplificar el trabajo.



Herramienta básica de la administración.



Tipos de Manuales:



Certifican los procesos de calidad ISO.

Manuales administrativos



-Técnica y medio de comunicación.
-Señala ordenada y sistemáticamente la información de:

- Funciones.
- Procesos .
- Actividades de la organización.

Importancia

Mejorar la comunicación formal entre niveles jerárquicos.



Documentar y estandarizar procesos.

Definir y delimitar funciones y responsables



Facilitar la capacitación del personal

Eliminar duplicidades

Propósito

Presentar un esquema integral de la organización.

Promover ahorro de tiempos y recursos en la ejecución del trabajo

Definir funciones y procesos para evitar duplicidades y fallas.

Certificar y simplificar los procesos.

Medio de integración y orientación al personal

Orientación e información al público

Formación e inducción del personal.



Clasificación

Criterios esenciales

CONTENIDO



Inducción.
Políticas.
Organización.
Procedimientos.
Calidad.



FUNCIÓN ESPECIFICA



Ventas.
Producción.
Finanzas.
Personal.
Sistemas.
Otros.

ÁMBITO DE APLICACIÓN



Generales.
Específicos.



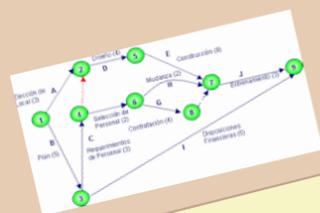
Metodología para la elaboración



Compromiso y aprobación de la dirección.	Sostiene iniciativa propia o solicitud de niveles superiores-directivos.
Integración del equipo de trabajo.	Aborda personal capacitado.
Determinación del programa de trabajo.	Planeación de actividades plasmado en un marco de actuación.
Sensibilización del personal.	Integra el apoyo del personal, disminución de resistencia al cambio, relaciones, motivación y participación.
Recopilación de información.	Emplea investigación documental, observación directa, entrevistas, cuestionarios y encuestas. -Tipos principales de fuentes de información: Fuentes documentales. Personas. Situación actual de la administración.
Clasificación y registro de la información.	Plasma un formato ágil y claro, de una relación ordenada de información.
Análisis de la información.	Examen detallado que detecta posibles contradicciones, lagunas o duplicidad de funciones
Diseño del manual.	Integración del documento..
Aprobación y validación.	Constata información aceptable por áreas responsables.
Difusión.	Distribución y acceso de información en todas las áreas.
Actualización.	Revisar, agregar y modificar información (actualizar) si existen cambios.



Programa de actividades para la elaboración de manuales



Gráficas PERT.
Gráficas de CPM
(Método del camino crítico).
Gráficas de Gantt.

Proceso lógico para reunir datos sobre estimaciones de tiempo del inicio del estudio.



MANUAL DE ORGANIZACIÓN.



Expone información referente al directorio, antecedentes, marco jurídico, atribuciones, estructura, funciones de unidades y la descripción de los puestos, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, organigramas.

Carátula

Portada del manual.

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



Identificación

Primera hoja del manual

- Contiene:
- Logotipo.
 - Nombre de la organización.
 - Título del manual.
 - Lugar y fecha de elaboración.
 - Autorización.
 - Número de revisión.
 - Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
 - Clave de la forma.

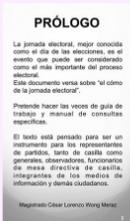


Índice

Relación de apartados abordados.

INDICE	
I- INTRODUCCION	2
A) Objetivo del estudio	3
II- LITERATURA REVISADA	4
III- MATERIALES Y METODOS	10
A) Localización	10
B) Variedad empleada	10
C) Irradiación de la semilla	11

Prólogo y/o introducción



Explicación de su definición, estructura, propósitos y ámbito de aplicación.



Antecedentes

Descripción histórica que incluye origen, evolución y cambios significativos, ley/decreto de creación.
Indica motivos de modificación y funcionamiento de la organización.



Marco legal

Representación jurídica de creación organizacional, que norman actividades.

Orden jerárquico recomendado:

- >>Constitución.
- >>Tratados.
- >>Leyes.
- >>Convenios.
- >>Reglamentos.
- >>Decretos.
- >>Acuerdo.
- >>Circulares.



Funciones.

Especificación de tareas por unidad administrativa.
Considera:
>>Títulos de unidades según la estructura orgánica.
>>Funciones en jerarquía.
>>Emplear verbo infinitivo.



Estructura orgánica

Descripción ordenada de áreas de una organización, según su relación jerárquica.



Vincula al organigrama.

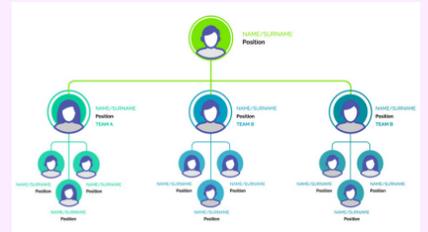
Organigrama

Representación gráfica de la estructura orgánica.

Demuestra:

>> Relaciones, jerarquía, comunicación, autoridad, supervisión y asesoría.

Tipos: Estructurales o funcionales



Descripción de puestos

Reseña del contenido básico.

Incluye:

- >> 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.

De integración opcional.



Formatos

Presentar información en forma homogénea.

De estructura prediseñada.



		Fecha:		
		Pág. de		
MACROPROCESO:	()			
PROCESO:	()			
SUBPROCESO:	()			
NO.	ACTIVIDAD	ENTIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Manual de procedimientos

Manual de operación o de procesos.

Contiene:



LOGOTIPO DE LA EMPRESA.
NOMBRE DE LA EMPRESA.
TÍTULO Y EXTENSIÓN DEL MANUAL
SIGLAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA O CONSULTOR QUE ELABORÓ EL MANUAL.
LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN, PUBLICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN Y APROBACIÓN

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.
CLAVE (OPCIONAL).



Primera hoja del manual

índice

RELACIÓN DE CAPÍTULOS O APARTADOS ABORDADOS

EXPOSICIÓN SOBRE:
>>CONTENIDO DEL DOCUMENTO.
>>OBJETO.
>>ÁREAS DE APLICACIÓN.
>> IMPORTANCIA DE SU REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

**Prólogo, presentación
y/o introducción.**

Objetivos

ABORDA EL PROPÓSITO A CUMPLIR JUNTO PROCEDIMIENTOS.

ESFERA DE ACCIÓN QUE CUBREN LOS PROCEDIMIENTOS

**Áreas de
aplicación
o alcance**

Responsables

UNIDADES, ÁREAS Y/O PUESTOS VINCULADOS A LOS PROCEDIMIENTOS EN CUALQUIERA DE SUS FASES..

CRITERIOS Y LINEAMIENTOS GENERALES DE ACCIÓN.

**Políticas o
normas de
operación**

Procedimientos

- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO (ESPECIFICA PUESTO DE TRABAJO O UNIDAD ADMINISTRATIVA).
- PRESENTACIÓN ESCRITA DE ACTIVIDADES, INDICA:
 - EN QUÉ CONSISTEN.
 - CUÁNDO.
 - CÓMO.
 - DÓNDE.
 - CON QUÉ.
 - EN CUÁNTO TIEMPO SE HACEN.
- LOS RESPONSABLES.

FORMAS IMPRESAS QUE SE UTILIZAN EN UN PROCEDIMIENTO Y SE ANEXAN COMO APÉNDICE.

EXPRESIÓN:
FORMULARIO EN DESCRIPCIÓN DE OPERACIONES.

Formatos

**Diagramas
de
flujo**

REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LA SECUENCIA DE UN PROCEDIMIENTO, CON LA UTILIZACIÓN DE SÍMBOLOS.

PRESENTA LA INFORMACIÓN EN FORMA HOMOGÉNEA.

Formato de los apartados

Glosario

TÉRMINOS DE CARÁCTER TÉCNICO, LAS CUALES, POR SU GRADO DE ESPECIALIZACIÓN REQUIEREN DE MAYOR INFORMACIÓN Y AMPLIACIÓN DE SU SIGNIFICADO.



Bibliografía:

Universidad del Sureste. (2021). *Libro de organización y administración de servicios*, de PDF. Unidad 3, págs., 51-61.

Sitio web:

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LNU/753f2682fe54917041d39e7b94713179-LC-LNU705.pdf>