



Mi Universidad

cuadro sinóptico

Nombre del Alumno: Bitia Madian Méndez Ávila

Nombre del tema:

Parcial: 1er

Nombre de la Materia: organización y administración de servicios

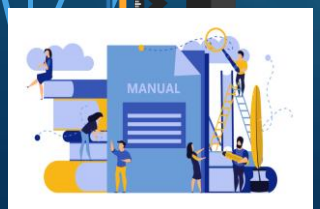
Nombre del profesor: Beatriz Adriana Méndez González

Nombre de la Licenciatura: Trabajo social, gestión comunitaria

Cuatrimestre: séptimo Cuatrimestre

Lugar y Fecha de elaboración

Pichucalco Chiapas A 18 de septiembre del 2021



una herramienta básica de la administración desde que esta ha sido considerada como disciplina

Manuales administrativos

técnicas que sirven como medios de comunicación y tienen como finalidad señalar en forma ordenada y sistemática

forma ordenada y sistemática, información acerca de la arquitectura organizacional y sus funciones

Incluyen las normas legales, reglamentarias y **administrativas** que se han ido estableciendo en el transcurso del tiempo y su relación con las funciones

incrementa 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

Clasificación

- Contenido
- función específica o área de actividad
- Ámbito de aplicación

Metodología para la elaboración de manuales

la elaboración y/o actualización de los manuales consta de las siguientes etapas:

describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades del área de acuerdo a sus atribuciones

señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse.

Compromiso y aprobación de la dirección.

elaborar los manuales puede hacerlo por propia iniciativa o a solicitud de niveles superiores.

Integración del equipo de trabajo

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

Determinación del programa de trabajo

la planeación de actividades para la elaboración de manuales se plasme en un documento rector

Sensibilización del personal

contar con el apoyo del personal involucrado y disminuir la resistencia al cambio.

Clasificación y registro de la información

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

Análisis de la información.

análisis crítico de los datos obtenidos, con el fin de detectar posibles contradicciones

Diseño del manual

Integración del documento.

Aprobación y validación

sirven en la medida en que estén actualizados y validados

Actualización

revisarse y actualizarse anualmente o antes, si existen cambios.

Programa de actividades para la elaboración de manuales

proceso lógico para reunir datos sobre estimaciones de tiempo del inicio del estudio (elaboración) hasta el final

Manuales

este documento se expone información referente al directorio

antecedentes, el marco jurídico, las atribuciones, la estructura

las unidades que integran el organismo y la descripción de los puestos, los niveles jerárquicos

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

Identificación.

- o Logotipo.
- o Nombre de la organización.
- o Título del manual.
- o Lugar y fecha de elaboración.
- o Autorización, con las firmas y nombres correspondientes
- o Número de revisión (en su caso).

Índice.

Relación de capítulos o apartados que constituyen el manual

Prólogo y/o introducción

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

Contenido

Marco legal

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

Funciones

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

Estructura orgánica

Corresponde la representación gráfica en el organigrama, tanto en lo referente al nombre, a su nivel jerárquico.

Manuales

Este manual también se conoce como manual de operación o de procesos.



Portada

en una sola cuartilla los datos que a continuación se detallan

- o 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

este documento se incorpora la siguiente información

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

Índice o contenido

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

Prólogo, presentación y/o introducción

contenido del documento, objeto, áreas de aplicación e importancia de su revisión y actualización

Objetivos

Explicación del propósito que se pretende cumplir con los procedimientos

Áreas de aplicación

Esfera de acción que cubren los procedimientos

Responsables

intervienen en los procedimientos en cualquiera de sus fases.

Procedimientos

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

Formatos

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

Manuales

El organigrama es el instrumento fundamental para el análisis, diseño y rediseño de la estructura de cualquier tipo de organización.

Concepto e importancia

El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional

Ventajas y limitaciones

Ningún organigrama representa el detalle del funcionamiento de un organismo social; se requiere del apoyo de otras herramientas

Diseño

Existen ciertos lineamientos para la elaboración de organigramas

- Símbolos o figuras
- Colocación de las unidades

Manuales

Las organizaciones que requieren certificarse están obligadas a documentar los criterios de calidad con base en las normas

tiene la ventaja de que además de poder certificarse y competir a nivel internacional, es posible lograr un mayor orden y control de las actividades y responsabilidades

Es conveniente que todas las áreas y departamentos cuenten con este manual con la finalidad de cumplir con los criterios establecidos por la norma ISO.

El contenido de un manual de calidad es

- Portada. □ Índice. □ Bitácora de cambios realizados al manual de calidad. □ Catálogo de áreas autorizadas.
- Hoja de autorización. □ Misión y filosofía de la organización.
- Política de calidad. □ Funciones y procesos.

El manual de políticas y procesos incluye

- Portada. □ Índice. □ Hoja de actualización del área. □ Política de calidad. □ Objetivos. □ Bitácora de revisiones y modificaciones. □ Políticas. □ Procedimientos. □ Formatos. □ Anexos

El contenido del manual de organización es

- Portada. □ Índice. □ Catálogo de áreas autorizadas. □ Hoja de autorización. □ Introducción. □ Historia de la organización. □ Objetivos. □ Misión de la organización. □ Misión de las áreas. □ Filosofía y valores de la organización. □ Organigrama general. □ Política de calidad. □ Descripciones de puestos y anexos.

Las características de una organización de clase mundial que cuenta con un manual de calidad son

- Se administran a través de políticas y procesos.
- Trabajan con objetivos e indicadores.
- La calidad es una estrategia de negocio.
- Implantan planes y programas de mejora continua.
- Desarrollan a sus colaboradores a través de un programa de capacitación y educación continua.

Las ventajas del manual de calidad son

- Certificación
- Normalización de procesos.
- Eliminación de desperdicios y costos de no calidad.
- Incremento de la posición competitiva en mercados internacionales.
- Se difunde y comparte la cultura organizacional y la política de calidad
- Incremento de la calidad, eficiencia y eficacia de los procesos.