



Mi Universidad

CUADRO SINOPTICO

Nombre del Alumno YEDID PEREZ OCAMPO

Nombre del tema UNIDAD 3 (MANUALES)

Parcial PRIMER

Nombre de la Materia ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE SERVICIO

Nombre del profesor LIC. BEATRIZ ADRIANA MENDEZ GONZALEZ

Nombre de la Licenciatura TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA

Cuatrimestre 7MO CUATRIMESTRE

3.1 Manuales administrativos

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.

Un manual

es un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información

con el propósito de incrementar la calidad en la ejecución y simplificar el trabajo.

Su importancia

Esto sirve para mejorar la comunicación formal entre los niveles jerárquicos, Definir y delimitar funciones y responsables, Eliminar duplicidades

Propósitos

Tiene múltiples finalidades algunas de ellas son 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.

Clasificación

CONTENIDO

FUNCION
ESPECIFICA

AMBITO DE
APLICACION

3.2 Metodología para la elaboración de manuales

El proceso para la elaboración y/o actualización de los manuales consta de 11 etapas

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

2. Integración del equipo de trabajo.

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

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.

4. Sensibilización del personal.

Esto es con la finalidad de contar con el apoyo del personal involucrado y disminuir la resistencia al cambio.

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 v/o áreas.

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 compete.

11. Actualización

Deben revisarse y actualizarse anualmente o antes, si existen cambios.

El programa de actividades es un proceso lógico para reunir datos sobre estimaciones de tiempo del inicio del estudio (elaboración) hasta el final, recolectar información, elaborar gráficas, hojas de revisiones e impresiones, etc

El manual de organización se conforma por apartados.

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.

Marco legal

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

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.

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 y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, canales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría.

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

3.3 Manual de organización

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

Portada.

Contiene en una sola cuartilla datos, Logotipo de la empresa. Nombre de la empresa. Título y extensión del manual, Siglas de la unidad.

Índice o contenido.

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

3.4 Manual de procedimientos

Políticas o normas de operación.

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

Procedimientos

Cuando la descripción del procedimiento comprende varias áreas, debe anotarse la unidad administrativa que tiene a su cargo cada operación.

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.

3.5 Organigramas

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, de las áreas (órganos, puesto y plazas) de acuerdo con su jerarquía y las relaciones de autoridad y subordinación.

Ventajas y limitaciones.

VENTAJA

Proporcionan una imagen formal de la organización

LIMITACIONES

No muestran las relaciones de comunicación informal.

Diseño

Existen ciertos lineamientos para la elaboración de organigramas

Símbolos o figuras. El diseño de un organigrama comprende la utilización de tres símbolos: rectángulos, líneas continuas, rectas y discontinuas.

Colocación de las unidades. Las áreas se acomodan, en el organigrama, de acuerdo con la forma de departamentalización

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

El contenido de un manual de calidad

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

Portada. • Índice. • Hoja de actualización del área. 64 • Política de calidad. • Objetivos. • Bitácora de revisiones y modificaciones. • Políticas. • Procedimientos. • Formatos. • Anexos.

3.6 Manual de calidad

El contenido del manual de organización

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.

La cantidad de procedimientos a incluir en cada manual es variable, de acuerdo con los recursos, productos, estrategias y tamaño de la organización, por lo que es conveniente utilizar la referencia de la norma ISO

El diseño de los formatos o formas de una organización es de vital importancia debido a que a través de ellos se registra la información necesaria para la operación de la empresa.

Por ello, el diseño de un formato debe observar los siguientes lineamientos

Tamaño de los espacios acordes con la información solicitada.
Claridad en las instrucciones.

Estandarización de todos los formatos de acuerdo con los procesos y procedimientos de la organización.

Incluir sólo los datos e información necesaria.
Evitar duplicidades y papeleo excesivo.

Promover la administración sin papeles, es decir, incluirlas dentro del sistema informático.

3.7 Formatos

3.8
Distribución
física de los
espacios de
trabajo

Concepto

La distribución del espacio de trabajo se refiere a la disposición física de los puestos de trabajo, de sus componentes materiales y a la ubicación de las instalaciones para lograr una máxima eficiencia.

Distribución del espacio.

La distribución del espacio comprende varias acciones fundamentales

Diagnóstico de la situación actual.
Previsión de necesidades futuras.
Proyecto.

Las 5's.

Para lograr una óptima organización y distribución física de las oficinas es indispensable aplicar las cinco eses de la mejorar continua.

Ambiente físico

El ambiente físico incide en la salud organizacional y consecuentemente en el clima organizacional y la productividad en el trabajo.

Iluminación.

La existencia de variaciones en la productividad puede deberse en gran parte a la iluminación, por lo que es conveniente considerar el color de las áreas. Tomar en cuenta los efectos psicológicos que produce el color: los tonos violáceos o gris intenso se consideran deprimentes.

Temperatura ambiente.

Los márgenes recomendables de temperatura en la realización de actividades suelen establecerse entre 18 y 22 °C, también se debe tener en cuenta la renovación y oxigenación del aire

Ruido.

La calidad del trabajo también depende del control de ruido, especialmente cuando se trata de actividades que requieren concentración. El volumen del ruido se mide en decibeles, unidad que de modo aproximado corresponde a la mínima variación de intensidad perceptible por el oído humano.

Mobiliario.

Debido a la gran variedad de mobiliario de oficina existente en el mercado y a la renovación continua de modelos se sugiere utilizar diseños escalables, ergonómicos y estandarizados