



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Jenifer Elizabeth Velasco Hidalgo

Nombre del tema: Manuales

Parcial: III

Nombre de la Materia: Organización y administración de servicios

Nombre del profesor: Luz María Castillo Moreno

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: 7°

Manuales

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.

Manuales administrativos

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.

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 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.
- Instrumento útil para la orientación e información al público.
- Obtener el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

- Ser una herramienta útil para la formación e inducción del personal.

Se clasifican en: contenido, función específica o área de actividad y ámbito de aplicación.

Metodología para la elaboración de manuales

Etapas:

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Diseño del manual. Integración del documento.
- Aprobación y validación. Los manuales sirven en la medida en que estén actualizados y validados
- Difusión. Los manuales deben darse a conocer en todas las áreas e incluirse como parte de los sistemas informáticos.

- 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 (elaboración) hasta el final, recolectar información, elaborar gráficas, hojas de revisiones e impresiones, etc.

Manual de organización

se conforma por los siguientes apartados:

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

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.
- ☺ 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.
- ☺ 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: 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.
- ☺ Descripción de puestos: Reseña del contenido básico de los puestos.
- ☺ Directorio
- ☺ Formato

Manual de procedimientos

Contiene:

- Portada
- Identificación
- Índice o contenido
- Prologo
- Objetivos
- Áreas de aplicación o alcance
- Responsables
- Políticas o normas de operación
- Procedimientos
- Formatos
- Diagramas de flujo
- Formato de los apartados
- Glosario

Organigrama

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.

Manual de calidad

- 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 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.

Distribución del espacio de trabajo

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.

Bibliografía

Universidad del Sureste. Antología organización y administración de servicios. (p 51-74)