



Mi Universidad

Ensayo

Nombre del Alumno: Gpe Elizabeth Hidalgo Ruiz

Nombre del tema: Manuales

Parcial: 3

Nombre de la Materia: Organización administrativa de servicios

Nombre del profesor: Luz Maria Castillo Moreno

Nombre de la Licenciatura: Nutrición

Cuatrimestre: Septimo

Manuales

Los manuales han sido una herramienta básica de la administración desde que esta ha sido considerada como disciplina, y en la actualidad, con la globalización puede ya afirmarse que son indispensables, pues son imprescindibles para certificar los procesos de calidad ISO.

Manuales administrativos

Los 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.

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.

Prositos

- 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: su incorporación a las distintas unidades.
- Instrumento útil para la orientación e información al público.
- Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso.
- Obtener el mejor aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

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

Metodología para la elaboración de manuales

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.

En esta etapa es necesario comunicar a las áreas la manera en que se procederá para obtener la información necesaria para el manual y las técnicas de investigación a utilizar, concertar citas con responsables para la realización de entrevistas y aplicación de cuestionarios.

1. Clasificación y registro de la información. El trabajo de clasificación y registro se concentra en formato que permitan el manejo ágil y claro.
2. 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.
3. Diseño del manual. Integración del documento.
4. 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
5. 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.
6. Actualización. Deben revisarse y actualizarse anualmente o antes, si existe 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

En este documento se expone información referente al directorio, los antecedentes, el marco jurídico, las atribuciones, la estructura, las funciones de las unidades que integran el organismo y la descripción de los puestos, los niveles jerárquicos, los grados de autoridad y responsabilidad, los canales de comunicación y coordinación, así como los organigramas que describen en forma gráfica la estructura de la empresa.

Contenido

Carátula.

Identificación

Índice

Antecedentes

Marco legal

Funciones

Estructuras orgánicas

Organigramas

Descripción de puestos

Directoría

Formatos

Manual de procedimientos

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

Portada

Identificación

Índice o contenido

Prólogo, presentación o introducción

Formatos

Diagrama de flujo

Formato de los apartados

Glosario

Organigramas

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

Las organizaciones que requieren certificarse están obligadas a documentar los criterios de calidad con base en las normas ISO en manuales. Esta situación 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, de tal forma que el manual de calidad contiene el funcionamiento del sistema de calidad. 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.

Formatos

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 física de los espacios 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.

Referencias bibliograficas

Universidad del sureste. Antología *Organización y administración de servicios*. (p 51-74)

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