



NOMBRE DE ALUMNO: AZENETH ISABEL NAJERA ARGUELLO

NOMBRE DEL PROFESOR: LIC. LUZ MARIA CASTILLO MORENO

NOMBRE DEL TRABAJO: ENSAYO

MATERIA: ORGANIZACION Y ADMINISTRACION DE SERVICIOS

GRADO: 7°

GRUPO: NUTRICIÓN

Manuales

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. Un manual es un 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.

Tipos de manuales:

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.

Su importancia radica en que 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.

Finalidades básicas de los manuales son:

- 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.

Manual de procedimientos

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

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.

Elaboración de manuales

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. Sin embargo, la autorización debe emanar de los niveles directivos, toda vez que se traducirá en el apoyo con que se debe contar para recopilar la información.
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. Otro factor a considerar son las relaciones con el sindicato, con el fin de evitar conflictos y que se obstaculice la elaboración e implantación del manual. Es necesario implementar una campaña de motivación para mantener y fomentar la participación.
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 y/o áreas. También puede acudir a los archivos y centros de documentación, donde a través de la investigación documental se recopila información normativa relacionada con la constitución, órganos, niveles, relaciones y funciones de organización.
6. Clasificación y registro de la información. El trabajo de clasificación y registro se concentra en formato que permita 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 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.

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 calidad

El responsable de la edición y revisión del manual de calidad es el director o gerente del área de aseguramiento de calidad. El manual de calidad está integrado a su vez por los manuales de organización, de políticas, de procedimientos y de procesos.

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.

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 entre todos los miembros de la organización. Incremento de la calidad, eficiencia y eficacia de los procesos.

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. Conviene incluir procedimientos o procesos para cada uno de los 20 apartados de la norma.

Universidad del Sureste *antología organización y administración de servicios (P.51-68).*