

Manuales

Documentos que contienen en forma ordenada y sistemática información acerca de la organización de la empresa



Ventajas

- representan funciones de la empresa
- delimitan actividades, responsabilidades y funciones
- fuente de información y capacitación
- delimitan autoridad y responsabilidad
- base para mejoramiento e implantación de sistemas

Manuales de organización

Incluyen:

- introducción y objetivos
- historia de la empresa
- misión, visión y filosofía organizacional
- objetivos de cada área
- funciones
- descripción de áreas
- cartas de organización
- responsabilidad de altos niveles
- procedimientos
- descripción de puestos y actividades
- glosario de términos



Algunas organizaciones optan por incluir en el manual de organización la misión y visión, seguidas de las atribuciones

Manuales departamentales

Incluyen:

- objetivos de la empresa
- políticas y normas del departamento
- carta de organización general
- reglamentación
- análisis de puestos
- descripción de funciones
- gráficas de proceso y flujo
- descripción de procedimientos



Manuales interdepartamentales

incluyen a todos los departamentos de la organización.

Describen procedimientos y las relaciones que abarcan departamentos



Manuales de procedimientos

Describe operaciones que se realizan en un área



Bibliografía

Universidad del Sureste. Antología organización y administración de servicios. (p 32-34)