

Esmeralda Lizeth Rocha González
Ing. en Gestión Empresarial
Numero de control: 111050012

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Titulación: octubre de 2017

Empresa: *Presidencia Municipal Pabellón de Arteaga*

Asesor interno: *Ing. Mario Alberto Quevedo Morán*

Presentación: *Instituto Tecnológico de Pabellón de Arteaga.*



Pabellón
DE ARTEAGA *contigo*
H. AYUNTAMIENTO 2014 - 2016

Tabla De Contenido

| | |
|---|-----------|
| Introducción | 3 |
| Objetivo | 4 |
| Problemas a resolver | 5 |
| Procedimiento y descripción de las actividades desarrolladas | 6 |
| Marco teórico | 8 |
| Resultados | 10 |
| Conclusiones | 11 |
| recomendaciones | 12 |
| Competencias desarrolladas | 13 |
| Referencias | 14 |
| Glosario | 15 |
| Anexo | 18 |

Introducción

El manual de procedimientos será de suma importancia para el buen desempeño de los empleados, mismo que otorgará el ambiente ideal para que puedan desenvolverse y desarrollarse en sus áreas de trabajo de manera eficaz y eficiente, desempeñando sus diversas funciones y actividades y así prestar un buen servicio a la comunidad.

La finalidad del manual de procedimientos es marcar las actividades desglosadas que debe desarrollar cada puesto de trabajo que requiere cada una de las áreas de la dirección y subordinados.

Para las empresas u organizaciones y dependencias es importante contar con un Manual de Procedimientos porque, permite conocer el funcionamiento interno de la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. Auxilia en la inducción del puesto y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada área. Además de que Interviene en la consulta de todo el personal para tener conocimiento de lo que realiza cada persona.

Además de que facilita el desenvolvimiento en el trabajo para quienes realizan este manual; ya que para la recolección de información se requiere constante contacto con las personas que realizan las actividades de las unidades administrativas y debe comprender la información que se está manejando, facilitando así el vaciado del procedimiento e información y así plasmarlo de manera correcta y entendible para quien lo consulta y con el mínimo de tecnicismos para un mayor entendimiento de quien consulte este manual, aunque se trate de un procedimiento que no sea de su especialidad o alcance.

Objetivos

Elaborar un manual de procedimientos del Municipio de Pabellón de Arteaga, mediante el cual se trabajará en conjunto con las diferentes dependencias de Municipio mismas que nos proporcionaran la información necesaria y oportuna, y que su elaboración permita a los nuevos servidores públicos, detectar de manera más rápida el trabajo que tienen que realizar para brindar mejores servicios para ir mejorando y creciendo cada vez más con la ayuda de las nuevas administraciones y sus nuevas ideas para el crecimiento de los servicios.

ALGUNOS DE LOS PRINCIPALES OBJETIVOS SON:

- Identificar los cambios operativos que se realicen en cada organización.
- Determinar o asignar las funciones en cada área de las dependencias
- Organizar y seguir la secuencia de pasos para llevar a cabo cada una de las funciones y actividades a realizar.
- Determinar y asignar las personas o responsables que sean capaces de asumir los procesos y responsabilidades correspondientes.

Problemas a resolver:

- Los nuevos empleados desconocen las labores a realizar en la organización
- No llevan un control de tiempos por falta de conocimientos
- Existe deficiencia de fluidez en las tareas a desempeñar
- Hay muy poca información a los trabajadores de las diferentes áreas
- Los trabajadores tienen un mal rendimiento y poca calidad en sus labores

Procedimiento y descripción de las actividades desarrolladas.

Primeramente, se realizó un análisis de puesto el cual es:

El procedimiento por el cual se establecen las obligaciones y habilidades que requiere un puesto y las características que debe cubrir la persona que debe ser contratada para ocuparlo.

Para que un trabajador cumpla con sus funciones dentro de la organización lo primero que necesita es saberlas, por tal motivo se hace necesario elaborar un documento en el cual se describan las tareas, responsabilidades y requerimientos con los que debe cumplir cada trabajador.

La metodología que se utilizó en esta investigación es la metodología de elaboración de manuales de procesos y análisis de puestos la cual se obtuvo de la recolección de información, la cual fue analizada para realizarse los diagramas de flujo de cada puesto de las diferentes dependencias del municipio.

A continuación, se mencionan las diferentes dependencias Administrativas:

1. Secretaría del H. Ayuntamiento.
2. Dirección de Finanzas y Administración.
3. Dirección de Obras Públicas y Desarrollo Urbano.
4. Dirección de Servicios Públicos y Ecología.
5. INAPAM.
6. Dirección DIF.
7. Dirección de Jurídico.
8. Dirección de Desarrollo social y Económico.
9. Contraloría Municipal.
10. Instancia de la Mujer.
11. Comisión del Agua Potable y Alcantarillado.

METODO PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Para el desarrollo del manual de procedimientos, se trabajó en conjunto con las diferentes Unidades Administrativas, donde cada una de ellas hizo llegar su lista de actividades que ejercen por cada puesto de trabajo, mismas que fueron revisadas y analizadas, para la elaboración de los diferentes diagramas de flujo.

A continuación, se enlista el plan que se llevó a cabo para realizar el manual de procedimientos:

1. El departamento de recursos humanos giro un oficio a las diferentes dependencias solicitando una lista de actividades que desarrollan por cada puesto de trabajo.
2. Se realizó la recolección de información para su análisis.
3. Se hizo un acomodo por las diferentes dependencias.
4. Se hizo el llenado del formato.
5. Posteriormente se realizó el diagrama de flujo por cada puesto.
6. Se resolvieron dudas detectadas.
7. Se elaboró la introducción, objetivo, misión, visión y valores.
8. Se hicieron revisiones constantes por parte del asesor para corrección de errores.

Marco Teórico

Un manual de procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa u organización.

En los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido

Los procedimientos, en cambio, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- Auxilian en el adiestramiento y capacitación del personal.
- Auxilian en la inducción al puesto.
- Describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- Indican las interrelaciones con otras áreas de trabajo.
- Permiten que el personal operativo conozca los diversos pasos que se siguen para el desarrollo de las actividades de rutina.
- Permiten una adecuada coordinación de actividades a través de un flujo eficiente de la información.
- Proporcionan la descripción de cada una de sus funciones al personal.
- Proporcionan una visión integral de la empresa al personal.
- Se establecen como referencia documental para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados involucrados en un determinado procedimiento.
- Son guías del trabajo a ejecutar

Conforme la población fue creciendo con ellos aumentaron la demanda de la población por recibir mejores servicios y mejor calidad de vida, es por ello, que sus gobernantes deben brindar gobiernos eficientes, transparentes y mayores oportunidades de empleo, y calidad de vida, que contribuyan al bienestar de la Población a la que representan.

Además de que las administraciones pasadas no tuvieron la iniciativa de crear un Manual de Procedimientos el cual nos permita detectar de manera rápida las tareas que debe realizar cada persona seleccionada para los diferentes puestos de la organización.

Resultados

- Los resultados obtenidos de la realización del manual de procedimientos fueron los siguientes:
- El área de Recursos Humanos ahora cuenta con una herramienta importante para los nuevos trabajadores.
- Como resultado de lo realizado se pudieron identificar las actividades que se realizan actualmente junto con su desglose para un mayor entendimiento de las personas encargadas de las diferentes tareas.
- Algunos empleados no tienen ni idea de lo que significan las figuras de los diagramas de flujo realizados en el manual de procedimientos, pero gracias a las entrevistas realizadas, la mayoría de los empleados tuvieron conocimiento de lo que es y para qué es un manual de procedimientos dentro de una organización.
- En lo personal el proyecto realizado fue exitoso pues así los nuevos empleados facilitan sus labores al ingresar a las diferentes áreas haciendo cada vez más ágiles los servicios y de mejor calidad.

Conclusiones

Además de que se considera de vital importancia contar con un Manual de Procedimientos en cada organización porque con ello se facilita el trabajo para todo el nuevo personal que se involucre en una nueva dependencia además de que para el Área de Recursos Humanos es de gran ayuda en cuando a que tiene a su total disposición la información de cada una de las direcciones y subordinados del municipio y sus dependencias administrativas esto para cualquier aclaración además de que ayuda para capacitar al nuevo personal e involucrarlo a lo que será la ejecución de su trabajo a desempeñar además de que contara con una herramienta para saber que realizar en su nuevo campo laboral.

Una vez concluido el documento tiene que ser revisado para verificar que la información esté completa, que sea veraz y no tenga contradicciones.

El responsable de cada área de la empresa debe aprobar el contenido para su impresión, difusión y distribución con los empleados que deben tenerlo. Para implantar el manual se requiere capacitar al personal encargado de realizar las actividades

Recomendaciones

Se recomienda entregar un juego del Manual a cada una de las Direcciones, informando a la totalidad de los empleados sobre la existencia de este documento y los fines por los cuales es importante considerarlo en su desempeño laboral.

Como recomendación final propuesta para este documento, junto con el resto de manuales y documentos de organización administrativa deben ser actualizados como mínimo en cada Administración Municipal, ya que pudiera existir nueva forma de proceder y ejecución laboral, mejoras o modificaciones a los distintos trámites y posiblemente nuevos procedimientos; ya que cada Administración es distinta y tiene nuevas ideas y expectativas de trabajo siempre en busca de la mejora para lograr la satisfacción de la comunidad.

Competencias desarrolladas

- Responsabilidad en el trabajo
- Capacidad para trabajar en equipo
- Capacidad de iniciativa
- Capacidad de innovación
- Resolución de problemas
- Distinción de opiniones en los discursos de los demás
- Desarrollo de habilidades comunicativas

Referencias

Recuperado de:

www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm

Recuperado de: Definición de dictamen - Qué es, Significado y Concepto

<http://definicion.de/dictamen/#ixzz48qLBv4Oj>

Recuperado de: <http://quimica.laguia2000.com/conceptos-basicos/emulsion>

Recuperado de: Definición de quórum - Qué es, Significado y Concepto

<http://definicion.de/quorum/#ixzz48MgOIPnv>

Recuperado de: Guía para la realización del manual de procedimientos

http://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf

Recuperado de: análisis de puesto new york psicología organizacional.

<http://www.ingenieria.unam.mx/~guiaindustrial/disenoinfo/6/1.htm>

Las fuentes de información más comunes son:

Archivos de la empresa.

Directivos, ejecutivos asesores y empleados.

Los métodos para compilar la información son:

Encuestas.

Investigación documental.

Observación directa.

Glosario

Manual de procedimientos:

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Cuórum:

Cuórum es el número de individuos que se necesita para que un cuerpo deliberante o parlamentario trate ciertos asuntos y pueda tomar una determinación válida. Se trata de un concepto jurídico muy importante en el ámbito de la política

Dictamen: Es un juicio desarrollado o comunicado respecto a alguna cuestión. El término no tiene una utilización demasiado frecuente en el lenguaje cotidiano, sino que está más asociado al ámbito judicial o legislativo.

El dictamen, por lo tanto, puede ser una sentencia de carácter judicial que pronuncia un tribunal o un juez. De este modo, se da por finalizado una causa o un litigio. Lo que hace el dictamen es reconocer el derecho de alguno de los intervinientes en el proceso, estableciendo la obligación a la otra parte de aceptar la resolución y respetarla.

En el caso del derecho penal, el dictamen establece la condena o brinda la absolución al acusado. Si éste es encontrado culpable, el dictamen establece el castigo adecuado según lo tipificado por la ley.

Bacheo: El término bacheo profundo se refiere a que la reparación se lleva hasta la capa subyacente a la capa de carpeta, si es que se detecta el origen de la falla a esa profundidad y de acuerdo con esto se asume que el término bacheo

Se refiere al proceso de reparación aplicado solamente a la carpeta.

Para la reparación del bache se recomienda lo siguiente:

Definir una figura geométrica del tipo cuadrada o rectangular con la falla (asumiendo que la falla tiene una forma irregular), cuidando de cortar hasta una línea donde no se tenga material suelto, se debe de aplicar

un riego de liga a razón de 0.7 litros por metro cuadrado y finalmente colocar el material de carpeta asfáltica compactada al 95% cuidando para ésta última la temperatura y calidad.

Emulsión: La emulsión es un proceso que consiste en la mezcla de dos líquidos diferentes que no se puedan mezclar, es decir, que sean inmiscibles entre sí. Uno de los líquidos se encontrará formando la fase, conocida con el nombre de dispersa, que se encontrará constituida por el líquido que será dispersado dentro del otro líquido que conforma la mezcla, el cual será el formador de la fase conocida como, continua, o también, dispersante.

Exhumación: La exhumación es una operación habitual de mantenimiento en los cementerios que consiste en la retirada provisional o permanente de los restos humanos previamente inhumados en ese lugar. Esta labor se debe realizar con los medios adecuados para asegurar la salud del trabajador que los realiza, el cumplimiento de las normas sanitarias y el debido respeto a los restos que se van a retirar.

Inocuidad: La inocuidad es la incapacidad que algo o alguien presentan para infligir un daño, es decir, cuando de algo o alguien se dice que es inocuo será porque existe una probada razón que demostró que tal o cual no hacen daño.

Morosidad: La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos. Así, la tasa de morosidad se define como:

Tasa de morosidad = $\text{Créditos impagados} / \text{Total de créditos}$.

Anexo: Manual de procedimientos

