



Nombre del alumno: Luna Rios Mariana.

Carrera: Ingeniería en Gestión Empresarial.

Nombre del proyecto de titulación: Manual estratégico e organizacional para la mejora de actividades en el servicio.

Empresa: Asociación de Usuarios Junta de Aguas Distrito de Riego 01 A. C.

Asesor de titulación: Janette Alejandra Cervantes Villagrán

Periodo de titulación: Octubre 2017

2017



MARIANA LUNA RIOS



[MANUAL ESTRATEGICO E ORGANIZACIONAL PARA LA MEJORA DE ACTIVIDADES EN EL SERVICIO.]

Contenido

Lista de tablas.....	4
Lista de figuras.....	5
Introducción.....	6
Marco teórico.....	8
Resultados.....	20
Conclusión.....	24
Programa de actividades cronograma de actividades.....	25
Referencias.....	26
Anexos.....	27

Lista de tablas

Tabla 1. Etapas de las actividades del manual.....	19
--	----

Lista de figuras

Figura. 1 Ciclo de los procesos del plan.....	12
Figura. 2 Representación grafica de la investigación descriptiva.....	14
Figura. 3 Software para la elaboración de pólizas.....	15
Figura. 4 Restricciones y los beneficios obtenidos con la implementación.....	20
Figura. 5 Aspectos obtenidos con la mejora.....	21

Introducción

La Asociación de Usuarios Junta de Aguas del Distrito de Riego 01, A.C. es el único organismo en el estado de Aguascalientes que tiene la concesión para explotar, usar o aprovechar las aguas nacionales. Como agrupación agrícola en materia de riego, uno de sus objetivos es representar a sus asociados en la gestión de programas, apoyos, acciones e inversiones en materia de planeación agrícola, así como intervenir y coadyuvar en materia de planeación agrícola.

En los departamentos internos de la empresa es muy importante tener un control bien organizado de las actividades para tener el tiempo necesario para brindar un buen trato al cliente, dada la importancia de un manual donde integre los procedimientos que describen las actividades que se desarrollan en este departamento también proporciona al personal de la empresa el fácil manejo de la información para llevar un buen control con las actividades y su buen entendimiento de los conceptos que son manejados por los departamentos.

Presta los siguientes servicios a sus asociados: Definir, proponer y documentar una nueva estructura que permita una relación racional y eficiente entre recursos disponibles (humanos, financieros y tecnológicos), y las funciones, responsabilidades, relaciones internas y externas de cada una de los departamentos, de forma que se establezca una organización acorde con los objetivos para la cual fue creado y que permita alcanzar la visión que se ha establecido.

En la elaboración de este tipo de compromiso se utilizan diferentes metodologías de trabajo de la organización tales como: Identificar sus principales procesos, PLAN, como guía de trabajo para analizar el Planeamiento Estratégico sobre el cual se fundamentará la estructura organizacional y documentar el manual de organización y funciones.

La problemática que se tiene es la confusión en las responsabilidades: Al no existir una definición y delimitación clara de las responsabilidades de cada departamento, nos enfrentaremos a serios problemas de abuso de autoridad, irresponsabilidad e inclusive hostilidad entre departamentos y trabajadores, ya que si no hay nada definido, todo el mundo buscará el máximo de provecho con el mínimo esfuerzo (simulación de trabajo por ejemplo) y al momento de reclamos por incompetencia, todo el mundo le “echará la culpa al vecino”.

El presente manual se diseña con la finalidad de mejorar la calidad y reducir los tiempos de realización y revisión de procesos, sub-procesos y actividades. Incrementar la satisfacción de los clientes internos y externos con procesos más expeditos y controlados, Utilizado el conocimiento adquirido, tratando de obtener mayor eficiencia

Marco Teórico

Que es un manual de trabajo

El manual de trabajo es un documento en el que se encuentra de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad lo afirma Adalberto (1995).

Los manuales de trabajo son instrumentos que contienen información sistemática sobre la historia, objetivos, políticas, funciones, estructura y especificación o procedimientos de una institución o unidad administrativa, y conocidos sirven para normar su actuación y coadyuvar al cumplimiento de los fines de la misma así lo afirma Gómez (1994).

Importancia de un manual en una organización

El manual organizacional juega un papel importante porque aporta los conocimientos de trabajo para que se desarrollen con destreza, habilidad y confianza, contribuyendo a obtener calidad en el desempeño de los empleados en todos los departamentos ayuda a las organizaciones a hacer más competitivas y organizadas.

Necesidades de un manual

Con el paso de los años, los manuales se adaptaron a las necesidades de cada empresa para ser más concisos, claros, prácticos y con mejores argumentos que pudieran orientar al nuevo trabajador sin caer en redundancias e ineficiencias en sus labores.

Pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa. (Terry, 1993). De esta manera reforzando lo que menciona el autor, son instrumentos que apoyan el funcionamiento de la institución; concentran información amplia y

detallada acerca de las bases jurídicas, atribuciones, estructura orgánica, objetivos, políticas, grado de autoridad, responsabilidad, funciones y actividades y estos reflejan a la empresa de manera general.

Que es una actividad efectiva en el trabajo

Es el conjunto de acciones que se llevan a cabo para cumplir las metas de un programa o subprograma de operación, que consiste en la ejecución de ciertos procesos o tareas (mediante la utilización de los recursos humanos, materiales, técnicos, y financieros asignados a la actividad con un costo determinado), y que queda a cargo de una entidad administrativa de nivel intermedio o bajo. Es una categoría programática cuya producción es intermedia, y por tanto, es condición de uno o varios productos terminales. La actividad es la acción presupuestaria de mínimo nivel e indivisible a los propósitos de la asignación formal de recursos. Conjunto de operaciones o tareas que son ejecutadas por una persona o unidad administrativa como parte de una función asignada.

Objetivos para un conocimiento y desempeño de una actividad eficiente

El conocimiento puede mejorar el desempeño de las actividades en la organización para lograr una organización inteligente, pero no es suficiente, puesto que el conocimiento involucra la planeación de estrategias y el establecimiento de políticas y además la colaboración de todo el personal de la organización un alto sentido de compromiso para ejecutar su trabajo y la aceptación del proceso de gestión Bañegil Palacios, T. M. (2004).

Plan estratégico

El Plan Estratégico es un excelente ejercicio para trazar las líneas que marcarán el futuro de nuestra empresa. Debemos ser capaces de diseñar el porvenir de la empresa y, lo que es más importante, transmitir estas pautas, contrastarlas y convencer al resto de los agentes que interactúan con la organización de cuál es el camino hacia el éxito. Como bien afirma G.K. Chesterton (1874-1936).

Importancias de un plan estratégico

La importancia del Plan Estratégico puede variar en función de diversos aspectos; del tipo de empresa, de la situación económico-financiera de la misma, de la madurez del negocio, etc. En cualquier caso, lo que no varían son los beneficios de realizar un Plan Estratégico, ya que sea cual sea la estructura, el tipo de negocio, el tamaño o el posicionamiento en el mercado de la organización empresarial, nos permite analizar la viabilidad técnica, económica y financiera del proyecto empresarial.

Que es una estrategia

Una estrategia es el modelo o plan que integra los principales objetivos, políticas y sucesión de acciones de una organización en un todo coherente.

Una estrategia bien formulada ayuda a ordenar y asignar los recursos de una organización de una forma singular y viable, basada en sus capacidades y carencias internas relativas, en la anticipación a los cambios del entorno y en las eventuales maniobras de los adversarios inteligentes J.B. Quinn (1980).

Principales funciones de un manual estratégico

Los manuales estratégicos en sí son una herramienta muy importante en la organización ya que muestran un esquema completo de lo que son y su funcionamiento según manifiesta Rodríguez (1995).

Sus funciones son:

- Presentar una visión clara de las actividades de conjunto de la organización.
- Coadyuvar a la ejecución correcta de las labores de las labores encomendadas al personal y proporcionar la uniformidad en el trabajo.
- Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, evitando repeticiones de las instrucciones.
- Servir como guía al personal de nuevo ingreso facilitando su incorporación a las actividades.

Antecedentes de un manual

La palabra manual tiene su origen en el latín. Proviene de manualis, manuale, formado por el sustantivo manus, manus cuyo significado es mano y el sufijo -alis que significa relación – pertenencia. La raíz de este vocablo deriva de la indoeuropea *man- (mano). De esta manera, puede considerarse que el concepto original de este término es que pertenece a la mano, relativo a la mano.

Diseño Organizacional

El diseño organizacional es un proceso, donde los directivos toman decisiones y trazan estrategias, donde los miembros de la organización ponen en práctica dicha estrategia. Es un conjunto de medios que maneja la organización con el objeto de dividir el trabajo en diferentes tareas y lograr la coordinación efectiva de las mismas. De esta manera, puede realizarse un esfuerzo coordinado que lleve a la obtención de objetivos, definiendo las relaciones y aspectos más o estables de la organización. Además

permite que los directivos dirijan la vista en dos sentidos; hacia el interior de su organización y hacia el exterior de esta.

El desarrollo organizacional empresarial está en la transformación de la organización, la cultura, el aprendizaje, los equipos, la calidad y las visiones compartidas.

Esta perspectiva involucra necesariamente la formación como parte de la estrategia y pone de manifiesto la necesidad de entrar de lleno en la formación de actitudes de cambio e innovación W. French y C. Bell (1966).

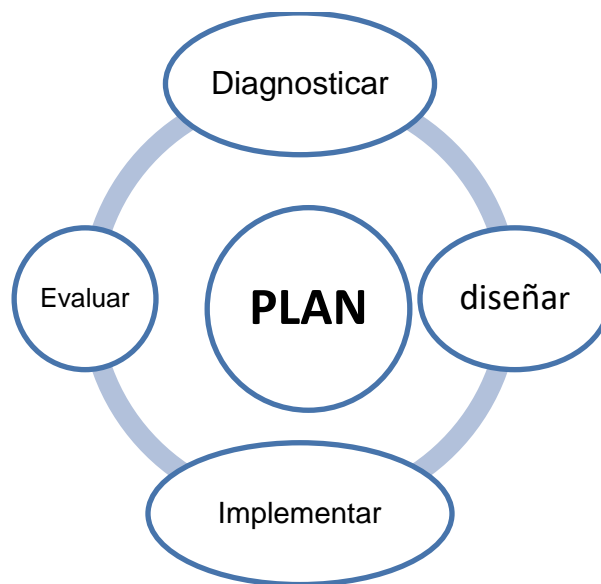


fig.1 ciclo de los procesos del plan

Fuente: Elaboración propia.

Principales beneficios de la implementación de un manual en el área de trabajo

Focalizar la empresa en su estrategia de negocios. Mejorar la calidad y reducir los tiempos de realización y revisión de procesos, sub-procesos y actividades. Incrementar la satisfacción de los clientes internos y externos con procesos más expeditos y controlados Chiavenado (1996).

Metodología

Al analizar la situación en la que se encuentra el área de administración se comienza con la planeación y realización de un manual para mejorar la manera en la que se trabaja además de en esta incluir todos los datos referentes al departamento administrativo y que además ayude a los integrantes a conocer cuáles son las actividades que en este departamento se ven involucradas y que sobretodo cualquiera que lo vea y lo lea pueda conocer las funciones de distribuir la información y de cómo trabajar en el departamento, a lo cual optamos por desarrollar un manual que sea eficientes y entendible en el que queden claramente establecedoras todas la actividades .

En este manual se ve reflejadas cada proceso de la elaboración de los expedientes y tener un control bien organizado de las actividades y los procesos a seguir para el mejoramiento de los procesos y el cumplimiento de esta meta se establecen los procedimientos de trabajo con el análisis y estudio de cada uno de los procesos de las actividades que se llevan a cabo dentro de este departamento, identificando los procedimientos y documentándoles entregándolos en forma viable y actualizada y con un mejor proceso, con esto se pudo establecer que los procesos dentro del departamento por medio de la metodología (recorrido de proceso para la elaboración de actividades), en donde principalmente se inició con la realización de estructuras que esquematicen cuales son las responsabilidades que cada área involucrada con este departamento debiera de acatar.(ver anexo, tabla de las actividades del manual).

Apoyar en el departamento para establecer riesgos y contramedidas que evalúen flujos de información correctos, ya que con esta metodología, se pueden determinar características y puntos clave en los que se pretende tener mejoras para que no existan deficiencias ni demoras en el trabajo, así mismo este trabajo se evaluara por

medio de métodos de comparación y detección de oportunidades por medio de matrices de riesgos(análisis estratégico),en los que se pueden determinar en qué parte de los procedimientos existe algún riesgo o se puede implementar alguna mejora.(ver anexo, Diagrama de Trabajo).

Para la metodología se utilizó la investigación descriptiva donde nos ayuda a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Es muy importante conocer estas etapas porque explica las etapas de la información y nos ayuda a conocer cada proceso para conocer donde se tiene que mejorar el proceso.

Etapas

1. Recolección de datos.
2. Realizan observaciones.
3. Describen, analizan e interpretan los datos obtenidos.

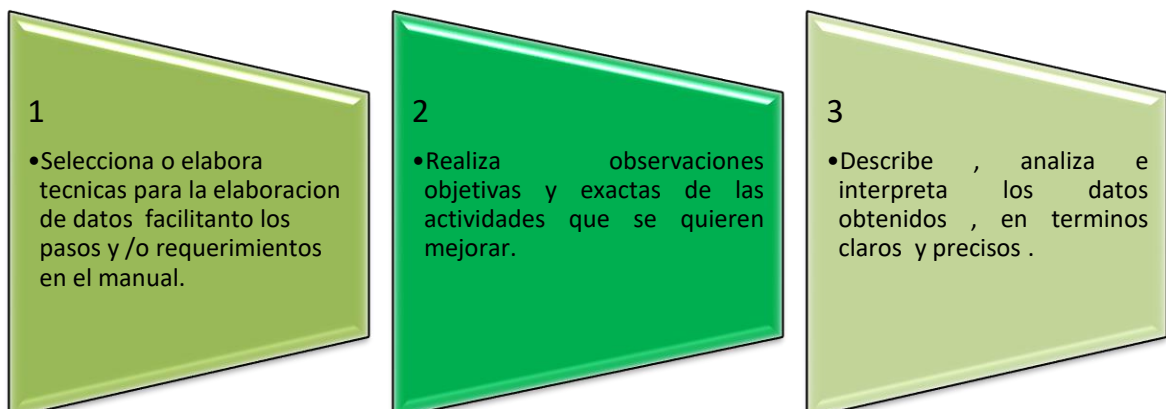


Fig. 2 Representación gráfica de la investigación descriptiva

Fuente: Elaboración propia.

Revisión de los procedimientos de las actividades

Durante la observación de los procedimientos utilizados por el departamento, se admite que no existe una secuencia de las actividades, es decir, se realizan las cosas a

destiempo con Información fuera de tiempo y/o inexacta pero no se tiene un procedimiento que prevenga que se cometan errores o se omitan acciones.

Verificar la existencia de recursos tecnológicos y si se aprovechan al máximo

Se cuenta con un software llamado contPAQ, para el registro de los ingresos y egresos y/o movimientos de la empresa, los cuales generan pólizas que tendrán que ser anexadas a los expedientes, por ello, se aprueba que se utilice al máximo la tecnología.

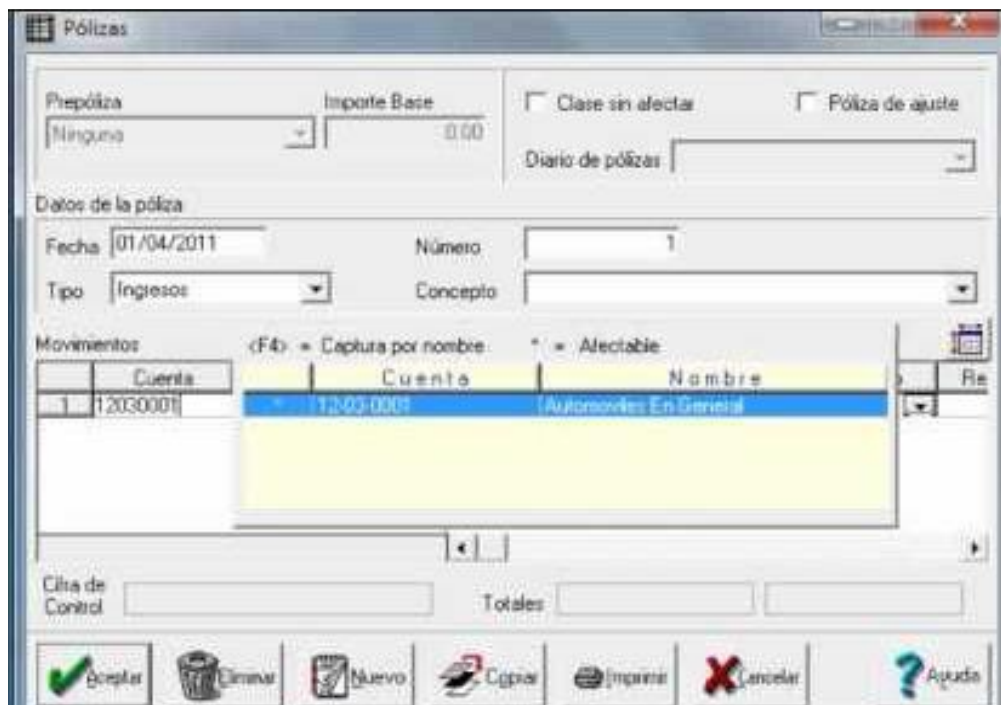


Figura.3 software para la elaboración de pólizas

Fuente: Elaboración propia.

Identificar los procedimientos inadecuados que se tienen en el departamento por falta de eficiencia y eficacia.

Los procedimientos no se encuentran por escrito, no están definidos, simplemente se realizan conforme se vayan presentando las situaciones, Los procedimientos de las actividades observados son las siguientes, son las actividades mal organizadas que tiene el departamento por falta de eficiencia y eficacia.

1. Falta de información, y administración por excepción
2. Información fuera de tiempo y/o inexacta
3. Tareas, procesos y /o actividades innecesarios
4. Falta de sistematización en los archivos documentales, y el tiempo que se requiere para la localización de documentación.
5. Actividades o procesos complejos

Con el fin de comenzar con la investigación para la mejora de actividades se realizaran las siguientes actividades:

- Solicitar las actividades diarias en el departamento
- Conocer los procesos adecuados para las actividades
- Observar las actividades utilizadas por el área administrativa.

Modelo para la elaboración de manuales de procedimientos

El Manual de Procedimientos es un documento que describe en forma lógica, sistemática y detallada las actividades del área de acuerdo a sus atribuciones para la ejecución eficiente de las mismas, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse. Los Manuales de Procedimientos por el alcance de su información se clasifican en:

- ❖ Manual General de Procedimientos.- Contiene la descripción de los procedimientos de toda Dependencia o Entidad.
- ❖ Manual Específico de Procedimientos.- Comprende las actividades a realizarse en un área en especial de la Dependencia o Entidad, por ejemplo: Subsecretaría, Dirección General, Dirección, Subdirección, Departamento.

Contenido del manual de procedimientos

Presentación

Objetivo general

Identificación de los procedimientos

Descripción de los procedimientos

- ❖ Nombre del procedimiento
- ❖ Objetivo y/o alcance
- ❖ Frecuencia
- ❖ Definiciones
- ❖ Insumos
- ❖ Desarrollo
- ❖ Diagramación
- ❖ Simbología
- ❖ Distribución

Validación

A continuación se dará una breve descripción de los apartados que integran los manuales de procedimientos:

- ❖ **Presentación:** Deberá contener una breve explicación del propósito del manual y a quien va dirigido, así como el ámbito de aplicación, se debe resaltar la importancia del manual.
- ❖ **Objetivo general:** Se debe establecer el propósito que se desea alcanzar y los medios o acciones para lograrlo.
- ❖ **Identificación de los procedimientos:** Se representarán de manera gráfica y en forma general los procedimientos que conformaran el manual.
- ❖ **Descripción de los procedimientos:** Describir ya sea de forma gráfica o escrita los procedimientos.

- ❖ Simbología: En este apartado se deberán explicar el significado de los símbolos que fueron utilizados.
- ❖ Distribución: Se enlistarán las unidades administrativas o puestos autorizados para contar con el manual.
- ❖ Validación: En este apartado se incluirán el nombre, puesto y firma de las autoridades de la dependencia por medio del cual se aprueba el manual.

Desarrollo del manual de procedimientos

A continuación se muestra el manual de procedimientos para la mejora de actividades diseñado para la Asociación de Usuarios Junta de Aguas Distrito de Riego 01 A.C., dirigido en especial al departamento administrativo-contable, a la tesorería y al personal nuevo que no tenga conocimiento sobre las actividades que se realizan en esta área.

En el manual se incluyen los procedimientos de las actividades por medio de una tabla donde especifica cada una de las actividades que se realizan a diario y con más frecuencia en el área, así como, se incluyen una presentación, el objetivo y los procedimientos, con su respectivo flujo gramas y definiciones, para su mayor entendimiento, sin más preámbulo se presenta el manual de procedimientos de actividades:

Etapa	Actividad	Responsable
Revisión de documentos	Los expedientes se revisan, verificando que se encuentren las facturas y documentación en un buen orden, limpieza en los documentos que integran las pólizas de ingresos y egresos.	Gerente administrativo
Integración de los expedientes	Las pólizas registradas se imprimen en hoja blanca y de póliza por hoja, se procede a anexarlas en los expedientes, checando que coincidan las fechas, los conceptos, las cantidades, la referencia, el número de cheque y el número de movimientos.	Gerente administrativo
Verificación de los expedientes.	Una vez teniendo completo los expedientes se colocan en los estantes siguiendo el orden del mes y año.	Gerente administrativo
	TERMINO DEL PROCEDIMIENTO	

Tabla. 1 Etapas de las actividades del manual
Fuente: elabora

Resultados

El diseño del manual de procedimientos de actividades, proporcione al personal un mayor conocimiento en cuanto a un buen control bien organizado de las actividades y tener el tiempo necesario para brindar un buen trato al cliente, las actividades que se realizan y cuáles son los pasos a seguir cumpliendo con éstas, así, como los lineamientos que se siguen para el término de cada procedimiento.

La siguiente figura muestra las mejoras de las actividades y los cambios observados después de la implementación del manual de procedimientos de actividades, comparados con el antes y después de las actividades:

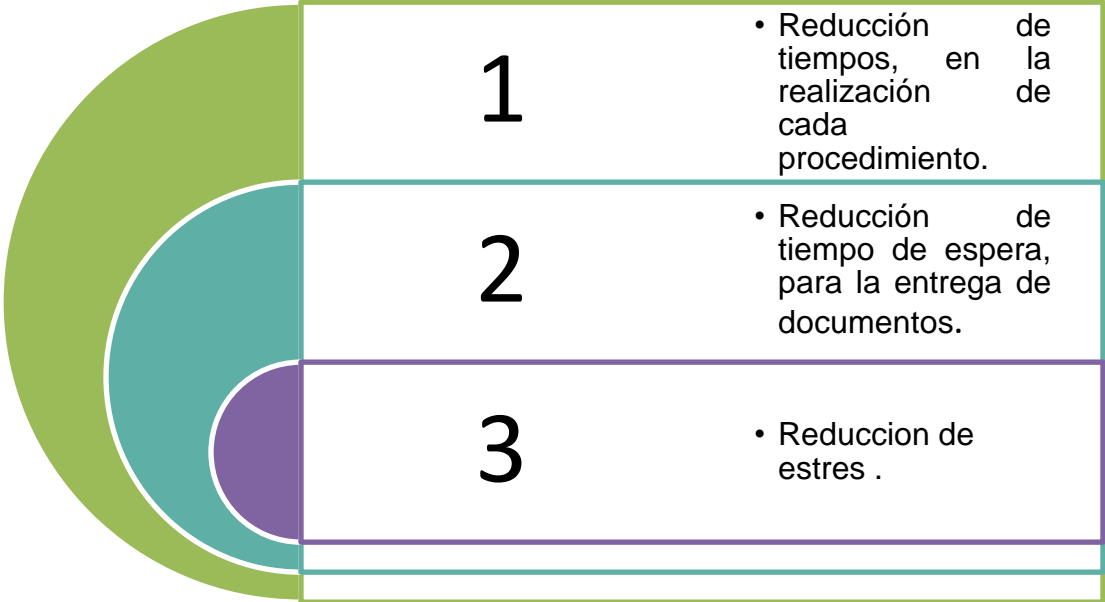


Figura. 4Restricción y los beneficios obtenidos con la implementación.

Fuente: Elaboración propia.

La siguiente figura muestra los aspectos que disminuyeron y los beneficios obtenidos con la implementación de mejora del manual de actividades.

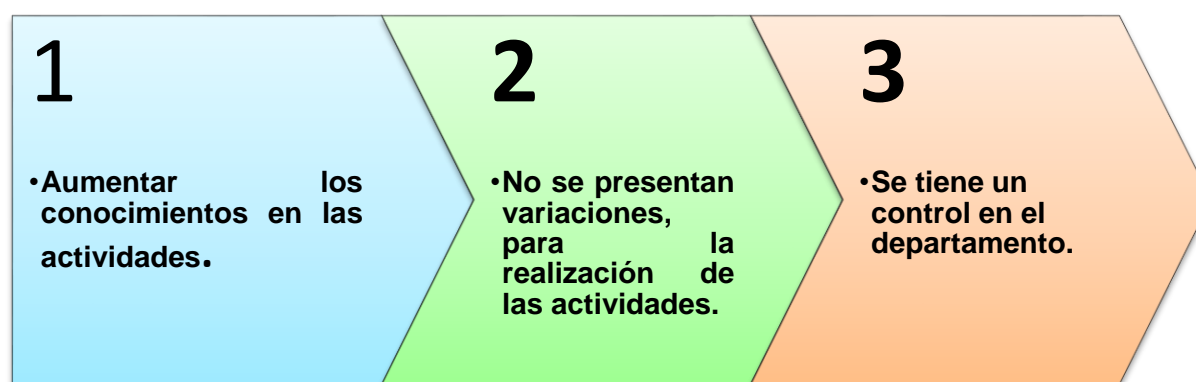


Figura. 5 Aspectos obtenidos con la mejora.

Fuente: Elaboración propia

En los procesos actuales del departamento de administración se establecen claramente el diagrama de flujo donde nos indica claramente los pasos con un orden que se deben tomar para realizar las tareas y actividades del departamento, las responsabilidades y obligaciones de cada puesto de trabajo.

Se define claramente cada uno de los procesos, se establecieron procesos sencillos y fáciles de comprender y que estén a disposición del personal autorizado que lo necesite, la diagramación final se realizó con el objetivo de brindar un documento de fácil comprensión y con pasos específicos y una secuencia continua desde su inicio hasta su finalización.

Se obtuvieron diagramas claros y específicos de cada uno de los procedimientos que se desarrollan en la actualidad en el departamento.

Se aclararon y establecieron controles internos de los cuales no se tenía un buen conocimiento exacto, ni un procedimiento específico de cómo iniciar con las actividades ni quien eran sus respectivos responsables, lo que genera que los flujos de trabajo cubran las necesidades del departamento de la empresa, que durante varios años no se le había dado importancia.

Los flujos de trabajo o procedimientos fueron necesarios para poder llevar un control y actualización de todos los procedimientos operativos y administrativos dentro de la organización. Más sencilla de llevar a cabo las actividades, se desechó toda actividad innecesaria o sin vigencia dentro de los procesos, se documentaron los nuevos métodos de trabajo dentro del manual organizacional que se especifican los procedimientos y la forma se implementó puntos de control.

Recomendaciones

1. Establecer puntos de control para los nuevos procedimientos de las actividades y realizar un análisis al término de un año.
2. Los procedimientos deben revisarse por lo menos una vez al año, para Verificar el cumplimiento y proponer mejoras si fuera necesario.
3. Debe establecerse diagramas de flujo donde especifique los procesos de las actividades, para mejorar las eficiencias de las mismas.
4. La documentación es necesaria para el análisis constante de los procesos y mejora continua de los mismos.
5. Los procesos actuales para ser de utilidad en la empresa, deben cumplir con los principios básicos de secuencias de actividades claras y fáciles de comprender y encontrarse vigentes.
6. Proporcionar a todos los involucrados, copias de los procesos y catálogos de la nueva codificación, para el logro eficiente de las metas.
7. Capacitar y retroalimentar los procesos de solicitudes con todo el personal administrativo.

Conclusión

Los beneficios obtenidos por la Asociación de Usuarios de la Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 AC, Con la aplicación de estos procedimientos, conduce a la innovación en los métodos y el desarrollo y el uso apropiado de los recursos tecnológicos y humanos que la Asociación tiene.

En la Asociación de Usuarios de la Junta de Aguas del Distrito de Riego 01 AC, necesitaban un manual urgentemente de las actividades mejorando los procesos de elaboración y cambiando las técnicas que se utilizaban anteriormente.

Se inspeccionaron las actividades que se necesitaban cambiar de los procesos de elaboración para disminuir tiempos y movimientos de las tareas que no se entregaban a tiempo por falta de un proceso adecuado. El manual de la mejora de actividades es el documento oficial que faltaba en el departamento administrativo ya que se utilizara para el buen funcionamiento de los procesos que son muy importantes de anexar a los expedientes.

El proyecto se concluyó con efectivamente, ya que era lo que se buscaba la primera instancia fue que el área administrativa y financiera, tuviera un control de toda la información generada y dirección en sus actividades, así como la información actualizada y documentada. Este manual procura ayudar todo el personal de la junta de Aguas a lidiar y proporcionar a cada uno de sus empleados dicho manual para que comprendan más a detalla las actividades que se realizan en dichas áreas, Procurar que los trabajadores comprendan el flujo de trabajo que se lleva a cabo y sobretodo que pueden desarrollarlo.

Programa de actividades Cronograma de actividades

Actividades por Quincena	Ago-1a	Ago-2a	Sept-1a	Sept-2a	Oct-1a	Oct-2a	Nov-1a	Nov.-2a	Dic-1a
Analizar la problemática presentada en el departamento de administración									
Propuesta de implementación de nuevos procesos para realizar una mejora en las actividades									
Implementación de diagramas trabajo de y procedimientos para la organización de las actividades.									
Propuesta implementar un manual para la mejora de actividades para minimizar proceso de trabajo.									
Establecer e identificar las actividades que requieren una mejora en el proceso									
Presentar el manual a los directivos para su validación									

Referencias

- Rumelt (1980): The evaluation of business strategy. WFGlueck.
- Quinn, J.B. (1980): Strategies for change: logical incrementalism. Homewood, IL: Irwin Aspectos obtenidos con la mejora
- CHIAVENATO, Idialberto. Administración Proceso Administrativo. 3ed. McGraw-Hill, 2006.
- French, W. Y. & Bell, C. H. (1996). Desarrollo organizacional. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Gómez C., G (1994). Planeación y Organización de Manuales de trabajo. (8th ed.) . México: MC Graw Hill.
- Rodríguez V., J. (1995) como elaborar y usar los manuales administrativos. (2 th ed.) México: ECAFSA.

Anexos

ASOCIACIÓN DE USUARIOS JUNTA DE AGUAS DISTRITO DE RIEGO
01 A.C.



MANUAL ESTRATEGIO E ORGANIZACIONAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA MEJORA DE ACTIVIDADES

PABELLÓN DE ARTEAGA, AGS, DICIEMBRE 2014

INDICE

Presentación	3
Objetivo general	4
Simbología	5
Procedimientos de actividades		
1. Para el registro de pólizas de ingresos	6
2. Para el registro de pólizas de egresos	10
3. Para la elaboración y registro de pólizas	14
4. para la Integración de los expedientes	17
5. para la verificación de expedientes	21
6. para la revisión de documentos	24
Distribución del manual	28
Validación del manual	29

PRESENTACIÓN

Conociendo la importancia que tiene el registro y control de los expedientes de la Asociación de Usuarios Junta de Aguas Distrito de Riego 01 A.C., el presente manual integra los procedimientos que describen la mejora de actividades que desarrolla el departamento administrativo, para el desempeño de los procedimientos asignados para esta área.

El departamento administrativo tiene como propósito el registro de actividades y movimientos, operaciones económicas y financieras de la asociación en estricto apego a la legislación aplicable para la administración con la finalidad de integrar información confiable, actualizada y de las actividades diarias del departamento.

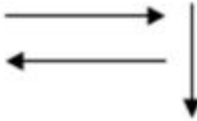


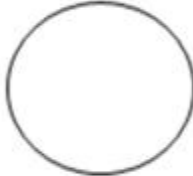

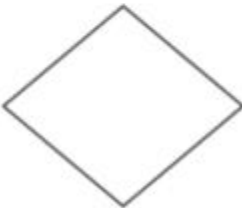

Dicho así, es responsabilidad del departamento realizar el registro de actividades diarias en tiempo y forma para evitar retrasos en los procesos o pérdida de documentos importantes por falta de una buena organización, Incrementando la satisfacción de los clientes internos y externos con procesos más expeditos y controlados, Utilizado el conocimiento adquirido, tratando de obtener mayor eficiencia en las actividades.

La actualización del presente manual se realizara siempre y cuando sea requerida, aprobada por el departamento, quedará en manos del gerente administrativo de la empresa.

OBJETIVO GENERAL

Determinar y establecer las actividades propias del departamento administrativo, con la finalidad de que sirva de guía y/o referencia para el personal que labora en esta área, para que los procesos de las actividades se realicen de la forma adecuada y eficiente a los procedimientos establecidos en el manual

SIMBOLOGÍA DE LA DIAGRAMACIÓN

<u>Símbolos</u>	<u>Nombre</u>	<u>Explicación</u>
	Línea de flujo (Conexiones de Pasos o flechas).	Muestra la dirección y sentido del flujo del proceso, conectando los Símbolos.
	Terminador (Comienzo o final de procesos)	En su interior situamos materiales, información o acciones para comenzar el proceso o para mostrar el resultado en el final del mismo.
	Proceso (actividad)	Tarea o actividad llevada a cabo durante el Proceso. Puede tener muchas entradas, pero solo una salida.
	Conector (Conexión con Otro procesos)	Nombramos un proceso independiente que en algún momento aparece relacionado con el Proceso principal.
	Datos. Entrada/salida (Información de Apoyo)	Situamos en su interior la información necesaria para alimentar una actividad (datos para realizarla)
	Decisión (Decisión/ Bifurcación)	Indicamos puntos en que se toman decisiones: Si o no, abierto/cerrado.
	Documento	Se utiliza para hacer referencia a la generación o consulta de un documento específico en un punto del proceso.

IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE LAS ACTIVIDADES

Nombre:

Procedimiento para la elaboración de actividades

Alcance:

A nivel interno el procedimiento de actividades es aplicable al departamento administrativo en lo conducente a los departamentos que apoyan al departamento.

Objetivo:

Mejorar el procedimiento de las actividades, minimizando los errores y aprovechando los tiempos.

Frecuencia:

El procedimiento es recomendable realizarlo semanalmente o en caso de que existan movimientos día con día, realizarlo diariamente, para evitar acumulación de trabajo.

Definiciones:

Software contPAQ: el sistema contable que facilita y automatiza el proceso de la información contable, financiera y fiscal de la empresa así como la recepción de tus comprobantes fiscales digitales, brindándote una visión global del estado del negocio.

- Facturas: Es un documento que refleja, que hace constar la adquisición y entrega de un bien o servicio, en el cual se especifica la fecha de la operación, el nombre de la partes que intervinieron en el negocio, la descripción del producto o servicio objeto del negocio, el valor del negocio, la forma de pago entre otros conceptos.

- Pólizas: Es un documento de asiento o registro de una operación con todos sus pormenores; según la naturaleza de la operación se les denomina: de caja, de diario, de ingresos, de egresos etc.
- Expedientes: conjunto ordenado de documentos generados por una unidad u oficina (productor) en la resolución administrativa de un mismo asunto.
- Egresos: También llamados Gastos, constituyen la expresión monetaria de los valores causados, pagados o consumidos como resultado de erogaciones aplicadas en funcionamiento, administración, operación y financiación, en desarrollo de las actividades financieras, económicas y sociales del ente público, que además, son susceptibles de disminuir el patrimonio público.
- Ingresos: Es el incremento de los activos o el decremento de los pasivos de una entidad, durante un periodo contable, con un impacto favorable en la utilidad o pérdida neta.

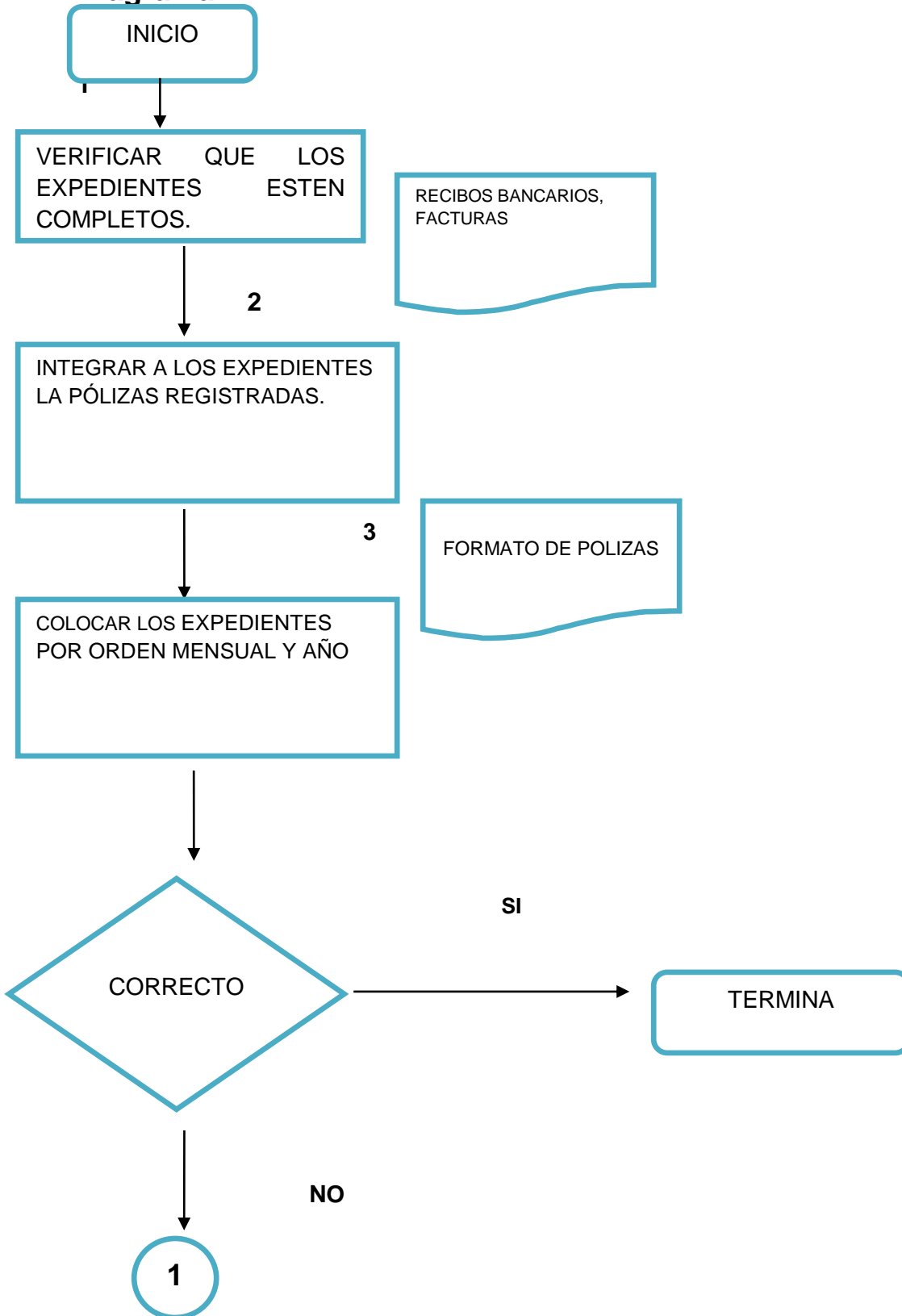
Insumos:

Software contPAQ

Son Impresas por mes todas las pólizas registradas en el software contPAQ y los expedientes para anexarlas a las carpetas de cada mes.

Etapa	Actividad	Responsable
Revisión de documentos	Los expedientes se revisan, verificando que se encuentren las facturas y documentación en un buen orden, limpieza en los documentos que integran las pólizas de ingresos y egresos.	Gerente administrativo
Integración de los expedientes	Las pólizas registradas se imprimen en hoja blanca y de póliza por hoja, se procede a anexarlas en los expedientes, checando que coincidan las fechas, los conceptos, las cantidades, la referencia, el número de cheque y el número de movimientos.	Gerente administrativo
Verificación de los expedientes.	Una vez teniendo completo los expedientes se colocan en los estantes siguiendo el orden del mes y año.	Gerente administrativo
	TERMINO DEL PROCEDIMIENTO	

Diagrama



Autorización del manual

Este manual será distribuido por el gerente administrativo a cargo, se repartirá a las siguientes áreas:

- Área administrativo-contable
- Área de tesorería
- Presidencia/dirección

Validación del manual

Ing. Ignacio Mancilla Avalos
Gerente administrativo

C. Hugo Acosta Vega
Presidente de la Asociación de Usuarios Junta de Aguas Distrito de Riego 01 A.C.