Sesión: 12-03-2026 - 14-03-2025

CARPETA EN EL DRIVE: 1. DOCUMENTOS DE GESTIÓN

1. ORGANIGRAMA
2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES
3. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES
4. REGLAMENTO
5. TEXTO UNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS
6. MANUAL DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO
7. CAPTURA DEL PUESTO DE TRABAJO
8. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-1

DOCUMENTOS DE GESTIÓN

1. Organigrama

Es la **representación gráfica** de la estructura de una empresa u entidad. Sirve para visualizar rápidamente las jerarquías, quién reporta a quién y cómo se dividen los departamentos.

- **Utilidad administrativa:** Permite saber a qué área dirigir un documento o a quién consultar para una autorización.

2. Misión, Visión y Valores

Son el ADN de la organización y guían la toma de decisiones:

- **Misión:** Es la razón de ser de la empresa hoy (¿Qué hacemos? ¿Para quién?).
- **Visión:** Es la meta a largo plazo (¿A dónde queremos llegar en el futuro?).
- **Valores:** Los principios éticos que rigen el comportamiento de los empleados (honestidad, puntualidad, trabajo en equipo).

3. Manual de Organización y Funciones (MOF)

Es un documento normativo donde se describen las funciones específicas de cada puesto de trabajo.

- **¿Qué contiene?:** El perfil del puesto, a quién supervisa, quién es su jefe inmediato y las tareas diarias que debe realizar.
- **Importancia:** Evita que dos personas hagan lo mismo o que tareas importantes se queden sin dueño.

4. Reglamento (Interno de Trabajo - RIT)

Es el conjunto de **normas y reglas** que deben cumplir tanto empleadores como trabajadores dentro de la institución.

- **Temas comunes:** Horarios de entrada y salida, permisos, faltas, sanciones, derechos y obligaciones del personal.
- **Clave:** Es la herramienta principal para mantener el orden y la disciplina.

5. Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)

Este documento es vital en la **gestión pública**. Unifica todos los trámites que se pueden realizar ante una entidad.

- **¿Qué especifica?:** Los requisitos para un trámite, el costo (tasas), el tiempo de respuesta y quién debe aprobarlo.
- **Para el apoyo administrativo:** Es la guía de consulta rápida cuando un ciudadano o cliente pregunta cómo iniciar un proceso.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-1

6. Manual de Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)

Es el documento que establece las medidas para **prevenir accidentes y enfermedades** laborales.

- **Contenido:** Identificación de riesgos, uso de equipos de protección, planes de evacuación y protocolos en caso de emergencia.
- **Tu rol:** El apoyo administrativo suele ayudar a difundir estas normas y asegurar que los registros de capacitación estén al día.

Documento	¿Qué responde?	Enfoque
Organigrama	¿Quién manda?	Estructura
MOF	¿Qué hago yo?	Tareas específicas
RIT	¿Qué puedo y qué no puedo hacer?	Conducta
TUPA	¿Cómo se hace este trámite?	Procesos externos
SST	¿Cómo me cuido?	Seguridad

7. **Manual de Procedimientos (MAPRO)** es la "hoja de ruta" detallada de una organización. Es el documento de gestión que describe paso a paso cómo deben ejecutarse las actividades para lograr un objetivo específico, señalando quién es el responsable y qué recursos se necesitan.

A diferencia de un manual de funciones (que dice *qué* haces), el de procedimientos explica **cómo** lo haces.

¿Para qué sirve?

- **Estandarización:** Logra que todos hagan la tarea de la misma forma (calidad constante).
- **Inducción:** Facilita el entrenamiento de nuevos empleados.
- **Control:** Permite auditar procesos y detectar fallas o cuellos de botella.
- **Institucionalidad:** El conocimiento no se va cuando el empleado renuncia; se queda en la empresa.

Estructura básica de un Procedimiento

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-1

Para que sea efectivo, suele incluir:

1. **Objetivo:** ¿Qué se busca lograr?
2. **Alcance:** ¿Dónde empieza y dónde termina el proceso?
3. **Responsables:** ¿Quiénes intervienen?
4. **Políticas:** Reglas que deben cumplirse.
5. **Descripción:** El paso a paso detallado.
6. **Diagrama de Flujo:** Representación visual del proceso.

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-1

EJEMPLO

1. Ejemplo de Organigrama

Es el "mapa" de la empresa.

- **Nivel 1:** Gerencia General.
- **Nivel 2:** Departamento de Ventas | Departamento de Logística | Departamento de Administración.
- **Nivel 3 (bajo Administración):** Contabilidad | Recursos Humanos | **Apoyo Administrativo**.

2. Ejemplo de Misión, Visión y Valores

- **Misión:** "Proveer soluciones de oficina sustentables que reduzcan la huella de carbono de nuestros clientes."
- **Visión:** "Ser la empresa líder en suministros ecológicos en toda Latinoamérica para el año 2030."
- **Valores:** Responsabilidad ambiental, Transparencia y Excelencia en el servicio.

3. Ejemplo de MOF (Manual de Organización y Funciones)

- **Puesto:** Asistente de Apoyo Administrativo.
- **Dependencia:** Jefe de Administración.
- **Funciones principales:** 1. Recepcionar y clasificar la correspondencia externa. 2. Redactar oficios y memorándums internos. 3. Organizar el archivo documentario físico y digital.

4. Ejemplo de Reglamento (RIT)

- **Artículo 12 (Horario):** El ingreso es a las 8:00 a.m. Se concede una tolerancia de 10 minutos. A partir del minuto 11 se considera tardanza.
- **Artículo 25 (Vestimenta):** El personal debe portar el fotocheck en un lugar visible durante toda la jornada laboral.

5. Ejemplo de TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos)

Imagina que eres un cliente que quiere devolver un producto:

- **Procedimiento:** Devolución de mercadería por falla de fábrica.
- **Requisitos:** Presentar factura original y llenar el Formulario 002.
- **Costo:** Gratuito.
- **Plazo de respuesta:** 5 días hábiles.
- **Aprobado por:** Jefe de Almacén.

6. Ejemplo de Manual de Salud y Seguridad (SST)

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-1

- **Protocolo frente a sismos:** "En caso de alerta, todo el personal de oficina debe evacuar por la escalera 'A' hacia el punto de reunión en el estacionamiento."
- **Ergonomía:** "Los monitores deben estar a la altura de los ojos para evitar lesiones cervicales; el personal administrativo debe realizar pausas activas de 5 minutos cada 2 horas."

7. **Procedimiento de Reembolso de Gastos de Viaje**

Imagina que trabajas en el área de Administración. Así se vería un fragmento del manual:

1. Objetivo

Asegurar que los colaboradores reciban el pago de sus viáticos en un plazo máximo de 48 horas tras presentar su liquidación.

2. Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Acción
01	Empleado	Recopilar facturas originales y llenar el formato de "Liquidación de Gastos".
02	Jefe Inmediato	Revisar los gastos y firmar la aprobación del formato.
03	Contabilidad	Verificar que las facturas cumplan con los requisitos tributarios.
04	Tesorería	Programar la transferencia bancaria al empleado.
05	Contabilidad	Archivar el expediente y cerrar el registro contable.

3. Políticas del Procedimiento

- **No se aceptarán facturas con enmendaduras o tachaduras.**
- **El plazo máximo para presentar la liquidación es de 5 días hábiles después de finalizado el viaje.**

APOYO ADMINISTRATIVO 2026-1