

Implementar y mantener sistemas básicos de administración de una OBC

Nivel 4

- Manual del alumno - El proyecto de prácticas de desarrollo

El Proyecto de Prácticas de Desarrollo

Estos materiales didácticos fueron generados por el proyecto Development Practice, organizado por el [Sustainability Institute](#) y en colaboración con [Community Connections](#), [the AIDS Consortium](#) y [Keystone](#). Este proyecto generó un conjunto de normas de competencia con profesionales del desarrollo en Ciudad del Cabo, Johannesburgo y Durban entre 2005 y 2009. Este manual forma parte de un conjunto de materiales compuesto por una norma de competencia, un manual del alumno, una guía del facilitador y una herramienta de evaluación. Más información sobre este proyecto en [Development Practice](#)

AGRADECIMIENTOS

El proyecto Development Practice desea reconocer y agradecer a los siguientes colaboradores:

- [Investec](#), por proporcionar financiación básica
- [C.S. Mott Foundation](#), por proporcionar financiación inicial y continua
- Karin Webber, de DTF Solutions, por investigar y compilar este conjunto de materiales didácticos.
- Las organizaciones colaboradoras que han aportado sus materiales
- Los muchos otros pensadores, escritores y obras publicadas que contribuyeron indirectamente a este producto
- El equipo del proyecto por la logística, coordinación y edición

Las preguntas y dudas sobre el proyecto y los materiales pueden dirigirse a .

info@developmentpractice.org.za






LICENCIA

Esta obra está bajo una [licencia Share Alike 3.0 Unported Licence](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/) Creative [Commons Attribution Non-commercial](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/) .

ATRIBUCIÓN NO COMERCIAL - COMPARTIR POR IGUAL (BY-NC-SA)



-  **Atribución.** Otras personas pueden copiar, distribuir, exhibir y ejecutar la obra protegida por derechos de autor - y las obras derivadas basadas en ella - pero sólo si dan crédito como se solicita.
-  **No comercial.** Otras personas pueden copiar, distribuir, exhibir y ejecutar esta obra - y las obras derivadas basadas en ella, pero sólo con fines no comerciales.
-  **Compartir por igual.** Se permite a terceros distribuir obras derivadas únicamente bajo una licencia idéntica a la que rige esta obra.

CONTENIDO

VISIÓN GENERAL	9
RESULTADOS ESPECÍFICOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	11
Símbolos utilizados en este cuaderno.....	16
INTRODUCCIÓN.....	17
SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN	19
¿Qué es un sistema de administración?.....	19
Cómo crear un entorno de oficina acogedor	20
FUNCIONES BÁSICAS DE OFICINA.....	33
La oficina: ¿qué se necesita?	33
Cómo mantener la oficina limpia y organizada.....	38
Cómo utilizar el material de oficina.....	40
Buena comunicación en la oficina.....	45
Normas y procedimientos administrativos	49
HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA ORGANIZAR SU TRABAJO.....	55
Gestión del tiempo	55
Métodos para gestionar mejor las tareas	65
Ventajas e inconvenientes de los distintos métodos.....	69
LLEVAR UN REGISTRO DIARIO	71
Actas y diarios.....	71
Otros registros pertinentes	77
CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS BÁSICOS DE ARCHIVO	85
Un sistema básico de archivo	85
Cómo organizar los archivos.....	93
Requisitos legales para la conservación de archivos.....	97
Archivo.....	99
PALABRAS ÚTILES	107

VISIÓN GENERAL

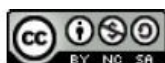
Bienvenido a este manual sobre **Implementación y mantenimiento de sistemas básicos de administración en una OBC**. El manual le ayudará a adquirir los conocimientos, habilidades y valores necesarios para implantar y mantener los sistemas básicos de administración en su organización de forma más eficaz.

Este manual del estudiante, acompañado de un programa de actividades facilitadas, debe ir seguido de experiencia y práctica "en el trabajo" (con el apoyo de un mentor, si es posible). Después de leer este manual del alumno, realizar todos los ejercicios y poner en práctica lo aprendido en su organización, estará preparado para que se evalúe su competencia, si así lo desea.

A continuación encontrará los Resultados Específicos y los Criterios de Evaluación en los que se basa este manual del alumno. Esto significa que, al final del periodo de aprendizaje, será capaz de poner en práctica todos los puntos que se enumeran a continuación. Durante el periodo de aprendizaje, se le recordará que conserve y archive las evidencias de su trabajo. Esto se denomina Portafolio de Pruebas. Se trata de una recopilación de pruebas para demostrar lo aprendido durante el curso y en experiencias anteriores, incluidos todos los demás cursos de formación a los que haya asistido. El reconocimiento del aprendizaje previo es cuando se tiene en cuenta todo su aprendizaje y se reconoce cuando se evalúa según un estándar específico. Los resultados son el fruto de su aprendizaje. Al final de cada sección, hay un símbolo para que compruebe su comprensión.

Lea atentamente la norma de competencia que figura a continuación.





RESULTADOS ESPECÍFICOS Y CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Resultados específicos	Criterios de evaluación
<i>La competencia en este estándar significa que el estudiante ha demostrado claramente que es capaz de...</i>	<i>Las tareas y actividades realizadas por el alumno contienen las pruebas de competencia...</i>
1. Creación y mantenimiento de un sistema básico de archivo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se identifican las categorías útiles para un sistema de archivo (financiadores, personal, documentos de la organización). 2. Los archivos se mantienen ordenados y accesibles (etiquetado, uso de separadores de archivos, orden alfabético, etc.) 3. Los archivos actuales están actualizados y accesibles 4. Se explican y cumplen los requisitos legales de conservación de archivos (periodo de conservación de documentos; tipos de documentos; aprobación de actas, etc.). 5. Los documentos importantes y legalmente obligatorios se archivan (durante un máximo de 5 años) y se mantienen accesibles (informes, actas del consejo, contratos, registros financieros, correspondencia importante, etc.). 6. Se identifican formas de mejorar y racionalizar los sistemas de archivo.

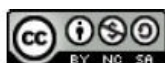
2. Utilizar herramientas básicas para organizar el trabajo	<p>Se identifican y utilizan herramientas básicas de gestión del tiempo (calendario, horarios o agendas).</p> <p>Se describen y utilizan métodos de gestión de tareas (listas de tareas pendientes, listas de control, listas de tareas, etc.).</p> <p>Se analizan las ventajas e inconvenientes de las distintas herramientas.</p>
3. Llevar actas diarias pertinentes	<ul style="list-style-type: none"> • Se levantan actas precisas en las que se recogen los puntos principales de la reunión (reuniones de equipo, reuniones del consejo de administración). • Se dan ejemplos de registros relevantes que deben conservarse (por ejemplo, registros, correspondencia importante, etc.)
4. Gestión de las funciones básicas de oficina	<ul style="list-style-type: none"> • Enumerar los elementos necesarios en una oficina básica (material de oficina, teléfono, escritorio, etc.) • Mantener un espacio de oficina limpio y organizado (dentro de las limitaciones del entorno de escasos recursos) • Demostrar el uso de equipos básicos de oficina (fax, teléfono, etc.) • Se enumeran los criterios para crear un entorno acogedor (se saluda y atiende a los visitantes; se muestran modales adecuados al contestar al teléfono y en la recepción). • La comunicación se trata y gestiona de forma responsable (correspondencia, llamadas telefónicas, mensajes, visitas). • Se describen y documentan las normas y procedimientos administrativos en caso necesario.

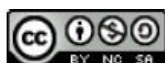
La evaluación puede basarse en una combinación de actividades simuladas, tareas en el lugar de trabajo y observación de sistemas administrativos reales en funcionamiento.

La información entre paréntesis sugiere, aunque no limita, una gama adecuada de criterios de evaluación.

Un sistema administrativo básico en este nivel incluiría: archivos que abarquen varias actividades y/o proyectos diferentes; registros de personal; actas de diferentes reuniones; correspondencia con diferentes partes interesadas; más de un financiador. El alumno de este nivel debe ser capaz de crear y adaptar un sistema.

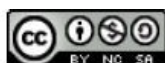
Nota: Las tareas pueden presentarse para una organización real o hipotética, pero deben ser trabajo original del alumno y no copias de documentos existentes. Los alumnos deben ser capaces de explicar y justificar sus afirmaciones.





ACTIVIDADES

El manual contiene varias actividades. Estas actividades son una parte importante del enfoque de aprendizaje y se le anima a completarlas como parte de su proceso de aprendizaje. Pasarán a formar parte de su propio "juego de herramientas" para ayudarle a trabajar con mayor eficacia. Algunas de estas actividades también pueden utilizarse como parte de tu portafolio de evidencias (PdE), que deberás compilar si quieres que se evalúe tu competencia en este estándar.





Símbolos utilizados en este cuaderno



Pensamiento importante

Este signo muestra un pensamiento o idea importante que debes anotar.



Definición

Cuando vea este signo, aquí se explica un término.



Autocomprobación

Este signo indica una sección de autocomprobación - es una oportunidad para que compruebe su comprensión y, si no está claro, hable con el instructor.



Caso práctico/ejemplo

Los estudios de casos o ejemplos le hablarán de una aplicación práctica de algo que se haya tratado o cubierto en el curso.



Actividad individual

Este signo señala una actividad, ya sea durante la clase o como deberes. Es importante que estas actividades se completen, tanto para su comprensión como para que puedan incluirse como parte de su su Portafolio de Pruebas (PdE) para la evaluación.

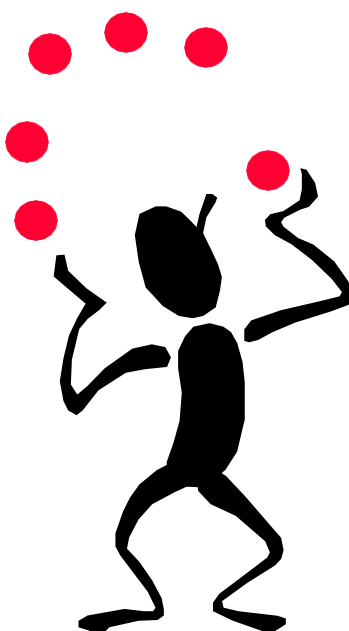


Actividad en grupo

Este signo significa que se trata de una actividad de trabajo en grupo.

INTRODUCCIÓN

La oficina de una OBC suele ser un lugar muy concurrido. Su oficina puede estar en casa de alguien o en un edificio con otras oficinas. Quizá tenga su propia oficina o quizá comparta oficina con otra organización. La oficina es el lugar donde tienen lugar muchas de las actividades de gestión, administración y planificación de la organización. Para muchas OBC, el espacio disponible para una oficina es reducido, por lo que es muy importante que los sistemas de la oficina estén bien gestionados. Unos buenos sistemas administrativos permitirán a la organización funcionar con mayor eficacia. Esto significa encontrar fácilmente la información, llevar un buen registro de todas las actividades de la organización y crear un buen ambiente para todos los que visiten la oficina. En este manual veremos estos aspectos.





SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN

¿Qué es un sistema de administración?

Unos buenos sistemas de administración son esenciales para que su organización funcione bien y con eficacia.



Definición

La administración es la gestión de los asuntos y sistemas de una organización - organizar de tal manera que la organización funcione correctamente.

Un sistema de administración consta de diferentes aspectos y herramientas:

- Un ambiente positivo y acogedor en su oficina
- Una oficina que funcione bien, con el mobiliario y el equipamiento necesarios
- Normas y procedimientos que guíen y gestionen tus sistemas administrativos
- Un buen registro de los documentos importantes y los registros diarios.
- Sistemas y herramientas que garanticen una buena comunicación en la oficina.

Observaciones

Cómo crear un entorno de oficina acogedor



Definición: Recepción

La recepción es el primer lugar en el que las personas ajenas a la organización entran en contacto con ella. En la recepción se da la bienvenida y se dirige a los visitantes y clientes a la persona adecuada de la organización.

Recibir bien a los clientes y visitantes es una parte muy importante de la eficacia de la oficina. El ambiente que se crea en la oficina es, por tanto, muy importante y suele ser el primer paso para entablar relaciones con las personas que utilizan sus servicios o visitan su organización y para crear una imagen positiva de la misma.

¿Por qué son importantes las relaciones públicas para su oficina?

Es importante que la comunidad tenga una imagen positiva de usted, ya que todas las organizaciones necesitan contar con la confianza y el apoyo de su grupo destinatario y/o sus miembros.

Las personas que utilizan sus servicios esperan de usted que sea servicial, amable, eficiente y profesional. La mayoría de la gente se pondrá en contacto con usted visitando su oficina o llamando por teléfono. Esto significa que el teléfono y la oficina son dos de las áreas más importantes en las que debe crear una imagen positiva.

Si su interacción con el público es deficiente, puede tener un efecto negativo en la reputación de su organización



Reflexión importante

RECUERDE: Es mucho más fácil crear una buena cultura de relaciones públicas en su organización que revertir una mala imagen una vez que ya existe.

Todos los miembros de su organización deben comprender la importancia de unas buenas relaciones públicas y saber el papel que tienen que desempeñar en la promoción de una imagen positiva.

Observaciones

Cosas importantes que hay que saber sobre las relaciones públicas

El ambiente que crea en su oficina y la imagen que transmite a la comunidad van dirigidos a sus socios, clientes, financiadores y a cualquier otra persona que pueda entrar en contacto con la organización.

Las siguientes preguntas pueden ayudarle a decidir la imagen que quiere transmitir a la gente:

- ¿Qué apoya la organización y qué queremos que la gente sepa de ella?
- ¿Cuáles son los principales servicios que prestamos y cómo los hacemos accesibles a la gente?
- ¿Qué queremos que sienta la gente cuando entra en nuestra oficina o utiliza nuestros servicios?
- ¿Quiénes son nuestros principales clientes y qué les hará sentirse cómodos o no?
- ¿Qué es lo primero que queremos que noten al entrar en nuestra oficina?
- ¿Quién dará la bienvenida a los visitantes?



Actividad de grupo

1. Observe las organizaciones representadas en su grupo y, a continuación, utilice las preguntas anteriores para debatir cómo y qué debe hacer para mejorar el entorno de la oficina.
2. Responda a cada una de las preguntas anteriores.
3. Asegúrese de que sus respuestas sean muy prácticas para que pueda volver a su organización y poner en práctica lo expuesto en las respuestas.

Habilidades interpersonales

Entre las habilidades interpersonales básicas que le ayudarán a crear un ambiente positivo y acogedor en su oficina se incluyen las siguientes:

- Ser amable y cortés con todo el que entre en la oficina.
- Dirigirse al personal y a los voluntarios de forma respetuosa
- Escuchar a las personas cuando hablan con usted
- Tratar a los visitantes con educación

Cómo hacer que su oficina sea acogedora para los visitantes

La oficina principal es la zona de recepción. Es la zona a la que todo el mundo llega antes de ser atendido por la persona pertinente. Es la cara pública de su organización y donde la gente se llevará su primera impresión.

La recepción tiene las siguientes funciones

- **Recibir** a los visitantes: en la mayoría de las organizaciones, los visitantes pasan algún tiempo en la recepción antes de ser atendidos por otra persona. Es muy importante darles una buena bienvenida, hacer que se sientan cómodos y tratarlos con profesionalidad.
- **Proporcionar información** - no todos los visitantes vienen a consultar a otros miembros del personal. La recepción ofrece otro tipo de asistencia, como folletos informativos o un servicio de referencia.

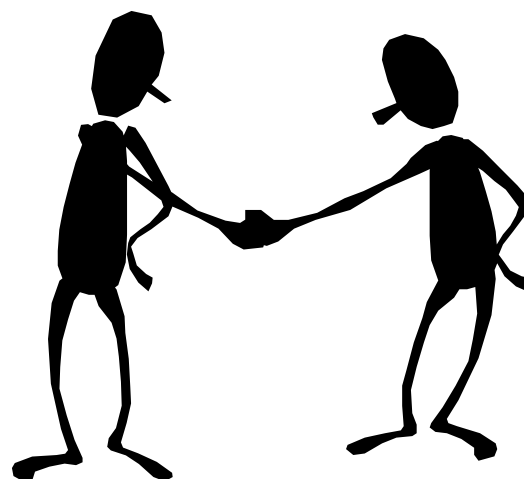
- **Tratar los teléfonos** - Todos hemos experimentado la frustración de recepcionistas maleducados e incompetentes. Es muy importante atender bien las llamadas telefónicas [véase la Cuarta Parte: Cómo atender las llamadas telefónicas].

Estas funciones son muy importantes para la organización y todo el mundo debería ser consciente de ello. Aquí tiene algunos consejos que le ayudarán a mejorar la gestión de su área de recepción.

Notas

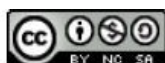
Recibir a los visitantes

La recepción es el primer contacto que tiene la gente con una organización. El trabajo del área de recepción difiere de una organización a otra, dependiendo del tipo de servicio que preste la organización. Deberá desarrollar un sistema para gestionar la recepción de forma eficaz, siguiendo las siguientes pautas:



- Asegúrese de que todos los visitantes se sientan bienvenidos y sean saludados nada más entrar en la recepción. Sea amable y acogedor.
- Averigüe a quién han venido a ver o cuál es el motivo de su visita.
- Averigüe si tienen cita con alguien. Si no es así, pregúnteles si puede ayudarles. Es posible que pueda proporcionar la asistencia u orientación necesarias de inmediato y tendrá un cliente satisfecho.
- Si no puede ayudarles y la organización permite visitas a cualquier hora, averigüe si la persona a la que quieren ver está disponible en ese momento concreto. Asegúrese de informar a la persona pertinente antes de enviar a los visitantes a verla.
- Si la persona no está disponible, averigua si puede hacer algo para ayudarla:
 - Puede pedir al visitante que espere si la persona no va a estar ausente mucho tiempo, ofrecerle algo de beber y leer.
 - Anote los datos del visitante y asegúrese de escribir el mensaje de forma clara y legible.
 - Asegúrele que el mensaje llegará a la persona adecuada.
 - Si no puede proporcionar asistencia, llame a alguien que pueda hacerlo. Nunca dé información falsa ni indicaciones incorrectas. Tenga siempre a mano los folletos, volantes y documentos sencillos de su organización para facilitar la información correcta a las personas pertinentes.

Comportamiento del personal



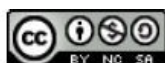
- El personal debe entender el trabajo de la organización y ser capaz de responder a las preguntas más habituales.
- Deben informarse sobre la organización, participar en las reuniones de equipo y aprender de los demás: usted debe saber todo lo que ocurre en la organización.
- Hable siempre con la gente de forma amable, clara y agradable.
- Sea siempre educado y nunca pierda los nervios.
- Haga que la gente se sienta especial en todo momento.
- Sea profesional y, si la gente tiene que esperar, dígales cuánto tiempo tendrán que esperar antes de que alguien les atienda.
- Salude inmediatamente a cualquier persona que llegue y pregúntele en qué puede ayudarle.
- Si está ocupado cuando llega alguien, no lo ignore, sonría y hágale una señal, díga que alguien le atenderá en breve.
- No hable con otros miembros del equipo mientras alguien espera a ser recibido.
- Nunca discuta delante de las personas que se encuentran en la zona de recepción ni cotillee sobre otros miembros del personal.
- Vístase de manera adecuada para la oficina
- Nunca revele información privada o confidencial
- Nunca actúe de forma ofensiva: fumar en su mesa, decir palabrotas, hacer llamadas telefónicas personales, hablar en voz muy alta, masticar, etc.

- Mantenga siempre su puesto de trabajo/oficina ordenado para que tenga un aspecto profesional y eficiente.
- Evite utilizar el teléfono para llamadas personales.
- Proporcione un ambiente agradable.
- Coloque un cartel fuera de su oficina para que sea fácil de encontrar.
- Utilice carteles para identificar la recepción, las oficinas o las salas de espera para que la gente pueda encontrar fácilmente el lugar adecuado.
- Asegúrese de que haya asientos para las personas que tengan que esperar.
- Decore la recepción para que sea cómoda y acogedora.
- Coloque revistas, libros o folletos en la sala de espera para que la gente pueda leerlos.
- Ofrezca a la gente té o café si puede permitírselo, o coloque una jarra de agua y vasos en la zona.

Cómo atender las llamadas telefónicas

Responda a las llamadas del mismo modo que a los visitantes: sea educado, servicial y amable. Si no hay nadie disponible, póngase en contacto con la persona en cuestión y deje un mensaje. No hay nada peor que esperar durante mucho tiempo: se pierde tiempo y dinero.

Notas



Instalar y exponer información en la oficina

Como la recepción es el primer lugar que ven los clientes cuando llegan a la oficina, es importante que tenga buen aspecto. Algunas de las cosas que puede hacer para que sea acogedora son:

- Si tiene buenas fotografías de las actividades de la organización, haga un bonito póster de ellas y colóquelo en las paredes de la oficina. Esto no sólo dará a la gente una idea del trabajo que hace, sino que también parecerá amable y acogedor.
- Si su organización tiene un código de conducta para sus miembros, puede exponerlo en la oficina. Esto le dirá a la gente algo sobre el carácter y los valores de su organización.
- Asegúrese siempre de que la zona de recepción está limpia y ordenada.
- Si tiene folletos u otra información que quiera compartir con la gente que acude a su oficina, puede ponerlos en una mesita para que la gente los coja y los lea.

- Otra información y carteles relacionados con su trabajo también pueden ayudar a crear un ambiente acogedor y positivo en su oficina.



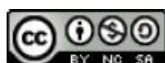
Actividad individual

1. Haga una lista de todas las cosas que puede hacer para que el ambiente de su oficina sea más acogedor. Acuérdesse de anotar lo siguiente:

- La acogida de los visitantes
- El comportamiento del personal
- La forma en que se contesta al teléfono
- La disposición o "aspecto" de la oficina.

Comparta sus ideas con los miembros de su grupo.

[illegible]



FUNCIONES BÁSICAS DE LA OFICINA

Ha llegado el momento de ocuparse de la oficina propiamente dicha y de los equipos necesarios para su buen funcionamiento.

La oficina: ¿qué se necesita?

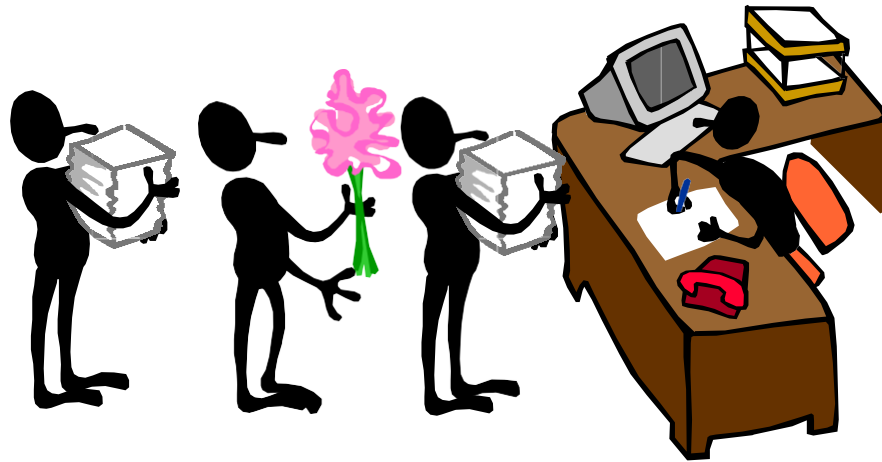


Actividad en grupo

1. Discuta con su grupo qué cree que se necesita en una oficina en términos de mobiliario y equipamiento para garantizar su buen funcionamiento. Recuerde que, como OBC, normalmente se dispone de recursos limitados, por lo que solo debe tener en cuenta lo esencial. Haga una lista a continuación.

Su oficina puede estar en la casa de alguien o puede tener una oficina en la clínica. Quizás comparte su oficina con otra organización. La ubicación de su oficina puede influir en lo que tiene disponible para equiparla. Algunas de las cosas básicas que es necesario tener en su oficina son:

- Un escritorio o mesa donde pueda escribir y hacer su trabajo administrativo
- Sillas
- Teléfono: es mejor tener una línea fija, ya que es mucho más barato que utilizar un teléfono móvil.
- Material básico de oficina, como papel, bolígrafos, grapadora, clips, etc.



En función de los recursos disponibles, hay otros muebles y equipos de oficina que ayudan a crear un entorno de trabajo eficaz y eficiente:

- Armario archivador para guardar sus archivos
- Armarios con cerradura para papelería y otro material de oficina
- Equipos de oficina como fax, ordenador, impresora y fotocopidora
- Mesa de juntas para reuniones

- Sillas adicionales para visitas o clientes
- Tablón de anuncios
- Instalaciones de cocina, por ejemplo para preparar té



Reflexiones importantes

Cuando esté analizando las diferentes cosas que necesita para su oficina, tenga en cuenta que es posible que también deba considerar la seguridad de la oficina para garantizar que sus pertenencias no sean robadas o dañadas. Si tiene computadoras y otros equipos, como un fax o una fotocopidora, es posible que deba asegurarse de que el edificio cuente con rejas o un sistema de alarma. También es posible que tenga que informarse sobre cómo asegurar el equipo de su oficina.

Observaciones



Actividad de grupo

1. Pida a todos los miembros del grupo que hagan una lista del mobiliario y el equipo de oficina que tienen en su organización.
2. Haga una lista del material de oficina que se necesita y compárela con lo que realmente tienen.
3. Debatan en su grupo qué pueden hacer si disponen de recursos muy limitados: dónde pueden conseguir lo que necesitan para su oficina, por ejemplo, patrocinios, donaciones, etc.

[illegible]

Cómo mantener la oficina limpia y organizada

Como ya hemos dicho, nuestras oficinas pueden estar en distintos lugares. Es muy importante mantener la oficina limpia y organizada (cada cosa tiene su sitio).

Aquí tiene algunos consejos para mantener la oficina y el espacio de trabajo limpios y organizados:

- Guarde o archive los documentos o papeles en los que no esté trabajando en ese momento.
- No deje cosas innecesarias por la oficina.
- Si su oficina es muy pequeña, no lleve a la oficina cosas que no vaya a necesitar allí.
- Guarde el material de oficina en un armario para que todo esté limpio y organizado.

Observaciones



Actividad en grupo

1. Divida su grupo en tres grupos más pequeños y pida a cada grupo que observe uno de los entornos de oficina en los que podría encontrarse:
 - Oficina en casa de alguien
 - Oficina en una clínica u otro lugar de trabajo
 - Oficina compartida con otra organización
2. Deje que cada grupo busque formas de garantizar que el espacio de oficina en cada una de las situaciones anteriores se mantenga limpio y organizado.
3. Compartan sus opiniones con el resto del grupo y discutan las posibles soluciones.

Cómo utilizar los equipos de oficina

Puede que algunos de nosotros no estemos acostumbrados a trabajar con las diferentes máquinas y equipos que encontramos en la oficina. Veamos las instrucciones básicas para utilizar algunos de los equipos de oficina más comunes.

- **Teléfono**

Para la mayoría de nosotros, utilizar un teléfono es fácil porque lo usamos casi todos los días. En un entorno de oficina, existen algunas normas para utilizar el teléfono, que trataremos un poco más adelante en "Formas de utilizar el teléfono".



- **Fax**

Cuando compre un fax para su empresa, viene con instrucciones de uso. La mayoría de los faxes actuales son bastante fáciles de usar. Las instrucciones básicas para utilizar un fax son las siguientes:

1. Coloque las páginas que desea enviar boca abajo en el fax.
2. Marque el número de fax al que desea enviar el fax y pulse la tecla START /ENVIAR. El fax se enviará automáticamente cuando se reciba la señal.

3. Si tiene una máquina de fax más antigua, es posible que tenga que esperar a recibir la señal y, a continuación, pulsar la tecla START/ENVIAR para enviar el fax.



Para recibir un fax, compruebe que la máquina de fax esté encendida y que haya papel en la máquina. Cuando el fax suene, recibirá automáticamente el fax y lo imprimirá.

Algunos teléfonos también pueden funcionar como faxes. En este caso, existen diferentes ajustes en la parte frontal del teléfono que indican en qué modo se encuentra.

TELÉFONO	TELÉFONO/FAX	FAX
----------	--------------	-----

- Cuando el teléfono está en TELÉFONO, sonará y podrá contestar al teléfono. Si alguien quiere enviar un fax, tendrá que pulsar el botón FAX. A veces puede que tenga que decirle a la persona al otro lado de la llamada que le devuelva la llamada y luego poner el teléfono en modo FAX para que reciba el fax automáticamente.
- Si el teléfono está en modo TELÉFONO/FAX, debe responder antes de que suenen 5 timbres si desea utilizarlo como teléfono. Si deja que el teléfono suene durante más tiempo, el modo FAX se activará automáticamente.

- **Ordenador e impresora**

Ser capaz de utilizar un ordenador y una impresora es una habilidad muy buena y le ayudará con el sistema de administración de su oficina. Sin embargo, muchas OBC pequeñas no tienen ordenador. Si tiene la suerte de tener uno, es una buena idea hacer un curso de informática para aprender las nociones básicas necesarias para utilizar el ordenador con eficacia.



Para utilizar la impresora con el ordenador, recuerde lo siguiente:

- Asegúrese de que la impresora está conectada al ordenador.
- Asegúrese de que el software de la impresora está cargado en el ordenador para que éste pueda leer la impresora.
- Asegúrese de que la impresora está encendida cuando desee utilizarla.
- Asegúrese de que la impresora tiene papel.

Si tiene problemas con la impresora, utilice la función AYUDA disponible.

- **Fotocopiadora**

Una fotocopiadora es un equipo muy útil para su organización. Muchas organizaciones pequeñas no disponen de fotocopiadora propia, pero puede compartirla con otra persona o utilizarla en una copistería.

Una fotocopiadora sirve para hacer muchas copias de un mismo documento, por ejemplo, cuando necesita hacer 10 copias del acta de una reunión, es más barato fotocopiarlas que imprimirlas en la impresora del ordenador.

Algunas fotocopiadoras son muy sofisticadas y tienen muchas funciones especiales, pero las funciones básicas que debe conocer son:

- Copiar
- Clasificación





Actividad individual

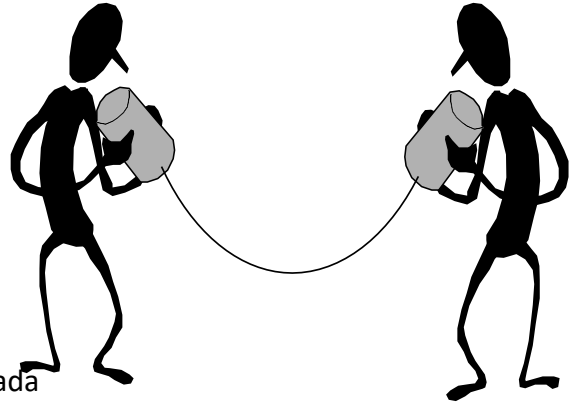
1. Es importante que practique el uso de todo el material de oficina. Para esta actividad, tendrá que practicar el uso de las siguientes máquinas:
 - Teléfono
 - Fax
 - Ordenador e impresora
 2. Si dispone de estas máquinas en su empresa, puede practicar con ellas. En caso contrario, pregunte a alguna de las organizaciones más grandes de su red si puede practicar con sus máquinas.
 3. Compruebe si la máquina viene con un folleto de instrucciones. Si lo hay, siga las instrucciones para:
 - Contestar y realizar una llamada telefónica
 - Enviar y recibir un fax
 - Imprimir una carta desde el ordenador (si no utilizas ordenador en tu organización, puede que esto no sea necesario).
- Si el aparato no viene con sus propias instrucciones, utilice las instrucciones básicas anteriores como ayuda o pida a alguien que sepa utilizar el aparato que se lo enseñe. Practique por su cuenta hasta que se sienta seguro de poder utilizar la máquina.

Buena comunicación en la oficina

La forma de hablar por teléfono es vital en cualquier organización o empresa, ya que a menudo es la primera impresión que la gente tiene de su organización.

Qué decir al contestar al teléfono

- La mejor forma de contestar al teléfono es:
"Nombre de la organización, hola, ¿en qué puedo ayudarle?".
- Si tiene que pasar a alguien, diga: "Espere, le paso".
- Si la línea está ocupada, diga: "Está en una llamada ¿quiere esperar o puedo coger el mensaje?".



Reglas para contestar al teléfono

- Sea siempre cortés y receptivo.
- Mantenga una conversación lo más breve posible sin parecer maleducado o apresurado.
- Asegúrese de que conoce el sistema telefónico y es capaz de utilizar todas las funciones.
- No deje que el teléfono suene más de tres veces, ya que puede dar la impresión de que no está.

Consejos para contestar al teléfono

- Organícese. Tenga a mano lo básico, como bolígrafos, blocs de notas, libros de mensajes, etc. Conozca su trabajo e intente anticipar lo que se necesita; por ejemplo, si las consultas son siempre las mismas, asegúrese de tener la información a mano.
- Decida, como organización, si debe preguntar "¿quién puedo decir que llama?". Esta cuestión debe debatirse en el seno de la organización: ¿es aceptable preguntar a la persona que llama quién es o debe simplemente pasar la llamada? A veces esto puede ser un problema.
- Si se espera que usted filtre las llamadas, esto no debería suponer ningún problema.
- Pregunte a la persona que llama cómo puede ayudarla o cuál es su problema. Escuche con atención y hágaselo saber. Evite las interrupciones mientras escucha a alguien por teléfono.
- Al transferir llamadas, nunca haga esperar demasiado a la persona que llama. Si el destinatario de la llamada está ocupado, vuelva a llamar y pregúntale si puede tomar un mensaje. Asegúrele que transmitirá el mensaje a la persona pertinente.
- Cuando tome un mensaje, léalo siempre a la persona que llama para asegurarse de que lo ha entendido correctamente, especialmente los números de teléfono. Dé las gracias a la persona que llama. Nunca cuelgue bruscamente.
- Desarrolle un sistema adecuado de transmisión de mensajes. Si no se ha transmitido un mensaje y la llamada parece urgente, vuelva a llamar a la persona que llama, explíquele lo sucedido y pregúntele si puede ayudarla en algo.

Correspondencia

Otro aspecto importante de la buena comunicación en la oficina es la gestión de la correspondencia (cartas, faxes y correos electrónicos). Utilizar una hoja de registro de la correspondencia entrante en la que se enumere toda la correspondencia recibida es una buena manera de asegurarse de que las cosas se tratan y no se olvidan. Consulte los ejemplos de las páginas 97 y 98. También puede elaborar unas normas para gestionar toda la correspondencia. Lo veremos en el siguiente apartado.

Mensajería

Uno de los principales problemas que surgen en las organizaciones cuando se trata de la administración es la cuestión de los mensajes. Asegurarse de que la persona adecuada recibe un mensaje cuando no está en la oficina es absolutamente esencial para que ésta funcione sin problemas. Asegúrese de que existe un sistema para recibir mensajes y de que todo el personal y los voluntarios conocen los procedimientos. También es una buena idea tener un libro de mensajes especial para poder anotar todos los mensajes. La mayoría de los libros de mensajes telefónicos tienen una página duplicada para que pueda coger el mensaje, arrancarlo y dárselo a la persona a la que va dirigido, pero seguir teniendo una copia en el libro por si alguien pierde el mensaje.

Notas



Ejemplo: Mensaje telefónico

Mientras no estaba

Para: _____ Fecha _____

Llamante _____ Hora: _____

De: (organización) _____

Su número de teléfono _____

Número de teléfono de devolución

Le devolverán la llamada

Ha dejado este mensaje

Mensaje recibido por: _____

Fecha: _____

Normas y procedimientos administrativos

Del mismo modo que tiene políticas y procedimientos diferentes para los empleados y voluntarios de la organización, es importante tener algunas normas y procedimientos para la administración de su oficina. Estas normas deben incluir quién es responsable de los sistemas de administración y cuáles son las normas internas de la organización. Estas normas deben aplicarse a:

- Registros que deben conservarse
- Correspondencia
- Uso del teléfono
- Uso de equipos y recursos de oficina, por ejemplo, papelería
- Trato con los visitantes

Registros que deben conservarse

Ya hemos hablado de los documentos y del tiempo que deben conservarse por imperativo legal. Consulte la lista de documentos que deben conservarse en la página 62. Si su organización tiene secretaria, esto formará parte de su trabajo. Si no hay secretaria, tendrá que elegir a una persona que se encargue de esta tarea e incluirla en los procedimientos de conservación de documentos.

Correspondencia

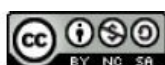
Algunas normas para la correspondencia son:



- Asegúrese siempre de que, cuando envíe una carta, tenga un aspecto profesional. Si su organización tiene membrete, todas las cartas y faxes deben enviarse con membrete oficial.
- Asegúrese de que la correspondencia dirigida a los financiadores esté siempre firmada por la persona adecuada, por ejemplo, el Presidente de la Junta Directiva.
- Asegúrese de que toda la correspondencia contenga el nombre y la dirección de la organización, así como un número de teléfono de contacto para que los interesados puedan ponerse en contacto con la organización en caso necesario.
- Decida quién tiene autoridad en la organización para enviar cartas a los financiadores, los medios de comunicación, etc.
- Toda la correspondencia debe ser clara y concisa. Si puede conseguir que alguien revise la ortografía y la gramática de su carta antes de enviarla, es una buena idea.

Llamadas telefónicas

- Debe establecer una norma sobre las llamadas telefónicas personales. Es importante que las llamadas personales no interfieran con el trabajo de la organización y no supongan un gasto adicional para la organización (¡las llamadas de móvil pueden ser muy caras!). Puede ser una buena idea registrar todas las llamadas personales con el número marcado y calcular los costes a final de mes. Otra norma podría ser que no se hagan llamadas personales desde la oficina, pero sí se pueden recibir llamadas de emergencia. Si hay llamadas personales, que sean breves y sólo se hagan si son absolutamente necesarias.



- Debe llevarse un registro telefónico en el que se anoten todas las llamadas realizadas con fecha, hora, duración y finalidad. Esto permite controlar los gastos y responsabilizar al personal de los costes de la organización (los costes pueden controlarse).
- La persona responsable de contestar al teléfono en la oficina debe hacerlo siempre de acuerdo con el proceso telefónico acordado por la organización.
- Asegúrese de que todos, empleados y voluntarios, conocen las normas de uso del teléfono.

Restricciones para fumar

- En Sudáfrica no está permitido fumar en los edificios públicos. Por lo tanto, también en la oficina debe aplicarse una política antitabaco. Si la oficina está en casa de alguien, tendrá que decidir con esa persona cuáles son las normas para fumar.
- Puede permitir que se fume en las zonas exteriores del edificio.

Visitantes

- Los visitantes de la oficina deben ser atendidos con rapidez y amabilidad. Si llegan visitantes a la oficina, la persona de recepción debe darles la bienvenida y preguntarles en qué pueden ayudarles. En la página 19 encontrará consejos para recibir visitas.

- Debe hacerse todo lo posible por programar las visitas personales durante los periodos de almuerzo o descanso. Deben desaconsejarse las visitas personales en horario de oficina.
- La organización debe decidir si se puede traer a los niños al trabajo o si se debe recurrir a una guardería alternativa. Tener niños en la oficina puede ser molesto, pero la organización debe decidir cuál será la norma al respecto.

Código de vestimenta

- El personal y los voluntarios deben vestir siempre adecuadamente para el trabajo.
- Si gestione un servicio de atención domiciliaria, puede tener uniformes para los voluntarios que prestan este servicio.



Actividad individual

1. Analice los distintos aspectos para los que necesita desarrollar normas y procedimientos en su organización en cuanto al sistema de administración:

- Registros que deben llevarse
- Correspondencia
- Teléfono
- Visitas
- Fumar
- Código de vestimenta
-

2. ¿Qué normas tiene en su organización? Si aún no tiene normas, elabore normas y procedimientos para cada una de ellas.
3. Recuerde que es importante discutir las normas con todos los implicados, personal y voluntarios. Cuando haya terminado de redactar las normas, puede organizar una reunión con todos los miembros de la organización para discutir las normas y también para conocer su opinión sobre las normas.

[illegible]



Autoevaluación

Debería ser capaz de:

- Enumerar los elementos necesarios para una oficina básica.
- Mantener un espacio de oficina limpio y organizado dentro de las limitaciones de sus recursos.
- Demostrar el uso del material de oficina básico.
- Enumerar los criterios para crear un entorno acogedor.
- Gestionar y manejar todas las comunicaciones de la oficina con responsabilidad y eficacia.
- Describir y documentar las normas y procedimientos administrativos que pueda necesitar la organización.

Pregunte a su facilitador si tiene dudas sobre alguno de los puntos anteriores.

HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA ORGANIZAR SU TRABAJO

Es importante que se fija en las herramientas que necesita para garantizar el buen funcionamiento de su sistema de administración general.

Gestión del tiempo



Definición: Gestión del tiempo

Una buena gestión del tiempo es la capacidad de administrar su día de tal manera que pueda realizar todas las tareas que ha planificado para ese día, así como tener un buen equilibrio entre el trabajo, el tiempo libre, el sueño y el tiempo personal.

¿Se has dado cuenta alguna vez de que el tiempo que tiene para trabajar en un proyecto o informe a menudo desaparece y en realidad se termina muy poco? Aprender a utilizar el tiempo de forma eficaz es una habilidad importante si quiere gestionar eficazmente las cosas en su organización.

Observaciones



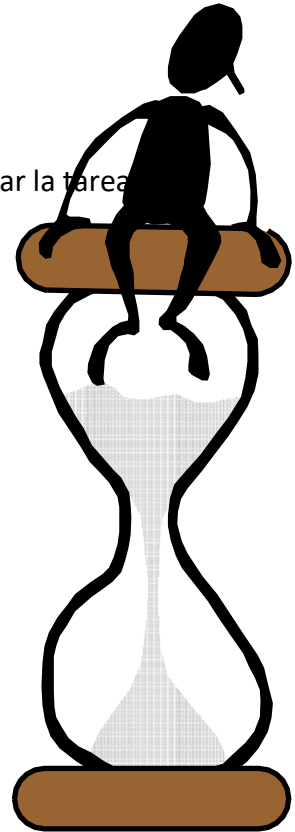
Actividad en grupo

1. Haga una lluvia de ideas en su grupo sobre lo que cree que es una buena gestión del tiempo.
2. Discuta con el grupo por qué la gestión del tiempo es importante para llevar un buen sistema de administración en su OBC.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Existen varias herramientas que pueden ayudarle a gestionar mejor su tiempo. Antes de empezar a trabajar en cualquier tarea, tenga en cuenta lo siguiente:

- Asegúrese de que entiende la tarea y lo que hay que hacer.
- Cuando trabaje en grupo, discuta la tarea para que todos los miembros entiendan lo que hay que hacer.
- Enumere todas las actividades que hay que realizar para completar la tarea.
- Priorice las tareas. En la lista, numere las tareas por orden de importancia. Reescriba la lista si es necesario. Asegúrese de que las tareas pueden completarse a tiempo. Sea realista a la hora de asignar tiempo a las tareas.
- Cuando trabaje en grupo, delegue responsabilidades. Divida las tareas de la forma más equitativa posible y asigne a las personas los trabajos que mejor complementen sus puntos fuertes o habilidades.
- Planifique lo que hay que hacer y cuándo. Individualmente o en grupo, fija plazos para no estancarse en una tarea concreta.
- Cuando tenga su lista personal de prioridades, empiece por la más importante. Si es una tarea más grande, divídala en otras más pequeñas.
- A medida que termine una tarea, táchela de la lista. Esto le dará una sensación de logro y le demostrará que realmente está progresando.
- Concéntrese solo en la tarea que tiene entre manos. No se distraiga con otras cosas que pueda hacer más tarde.



- Cuando haya terminado una tarea, pasa a la siguiente.

Diferentes herramientas para gestionar su tiempo de forma más eficaz

- Agenda
- Calendario o planificador: día, semana, mes, año

Notas

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



Ejemplo: Agenda diaria

Cosas que hacer hoy

Cosas que tengo que hacer hoy

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines, typical of notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no handwriting or other markings on the paper.



Ejemplo: Agenda semanal

Tiempo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes



Ejemplo: Agenda mensual de febrero

de 2009

<i>Sol</i>	<i>Lun</i>	<i>Mar</i>	<i>Miércoles</i>	<i>Jue</i>	<i>Vie</i>	<i>Sábado</i>
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28



Observaciones

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

- Calendario
- Plan de trabajo para resolver problemas o hacer frente a una situación específica



Ejemplo: Plan de trabajo para abordar tareas específicas

En qué consiste	Cómo	Quién	Cuándo



Pensamiento importante

Los calendarios, planificadores y agendas también están disponibles en distintos programas informáticos, pero para los fines de este manual sólo nos fijaremos en los ejemplos anteriores. Si tiene Microsoft Outlook en el ordenador de su organización, podrá echar un vistazo a las distintas herramientas disponibles en el programa.



Actividad individual

1. Observe los ejemplos de las distintas herramientas que puede utilizar para gestionar mejor su tiempo.
2. Haga una lista de las herramientas que utiliza actualmente.
3. Si actualmente no utiliza ninguna de estas herramientas, ¿cuáles cree que le ayudarían a gestionar mejor su tiempo?

Métodos de gestión de tareas

También existen algunos métodos que pueden ayudarle a gestionar mejor sus tareas, como por ejemplo

- Listas de tareas
- Listas de control de actividades



Ejemplo: Lista de tareas

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____
11. _____
12. _____
13. _____
14. _____



Ejemplo: Lista de control

Fecha	Actividad	Realizada

[illegible]

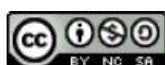
1. Elija una actividad que tenga que realizar en el marco de su trabajo, por ejemplo, organizar una reunión del consejo de administración.
2. Haga una lista de tareas con las principales actividades que debe realizar para llevar a cabo esa actividad.
3. Haga una lista de control que le permita ir marcando cada actividad a medida que la realiza.

Consejos para tener éxito

- Ocúpese sólo de lo que pueda hacer en el tiempo disponible. Si se abruma con demasiado trabajo, puede decidir abandonar o hacer muy poco.
- Asegúrese de que sus objetivos son realistas. Esto funciona en dos sentidos: no los haga ni demasiado difíciles ni demasiado fáciles.
- Nunca pierda de vista el producto final. Al completar tareas individuales, recuerde que forman parte de un proyecto mayor.
- Sepa lo que busca. Cuando investigue, evite perder el tiempo identificando exactamente lo que quiere encontrar.

Consejos para no posponer las cosas

- No prolongue el proceso de planificación; hágalo y empiece a trabajar.
- Termine la tarea y siga adelante, no pierda el tiempo. Vuelve a ella si tiene tiempo más tarde.
- Si no es la tarea más emocionante, no deje que el aburrimiento le distraiga. Una razón aún mejor para hacerlo. Use la autodisciplina.
- Dejar una tarea para el último momento puede dar lugar a una tarea incompleta o de calidad inferior. Esto también puede afectar a las tareas que requieren la finalización de un punto anterior. No lo posponga.



Ventajas e inconvenientes de los distintos métodos

Las distintas herramientas y métodos que podemos utilizar para gestionar nuestro tiempo de forma más eficaz tienen ciertas ventajas e inconvenientes. Una de las cosas que debemos tener en cuenta es que, aunque podamos planificar nuestro tiempo con mucho cuidado, hay situaciones imprevistas. Es importante, entonces, disponer de algunas herramientas para hacer frente a la crisis en el momento en que se produce o posponer ciertas tareas para más adelante, de modo que podamos ocuparnos primero de la situación imprevista.



Actividad de grupo

1. ¿Cuáles cree que son las ventajas y los inconvenientes de cada herramienta o método? Discuta esto en su grupo.
2. ¿Cómo puede aplicar cada método en su trabajo diario? - cuáles cree que serán relevantes en su organización.



Autocomprobación

Debería ser capaz de:

- Identificar y utilizar herramientas básicas de gestión del tiempo
- Describir y utilizar diferentes métodos de gestión de tareas
- Discutir las ventajas y desventajas de las diferentes herramientas

Pregunte a su facilitador si no está seguro de alguna de las cuestiones anteriores.

LLEVAR REGISTROS DIARIOS

Actas y órdenes del día

Las reuniones eficaces son una parte muy importante del buen funcionamiento de una organización. Por lo tanto, es crucial asegurarse de que dispone de los sistemas administrativos adecuados para apoyar las reuniones en su organización. También es importante identificar a las personas adecuadas que deben participar en las distintas reuniones que se celebran en la organización. Puede que no sea necesario que todo el personal y los voluntarios estén presentes en todas las reuniones. En algunas reuniones pueden estar presentes miembros de la junta directiva o incluso donantes.

El siguiente paso en la planificación de la reunión es elaborar un orden del día.



Definición: orden del día

Un orden del día es un "programa" para la reunión y se utiliza para garantizar que se alcanzan el propósito y los resultados deseados de la reunión. El orden del día es un formato establecido que debe seguirse para que la reunión se desarrolle de forma ordenada y se traten todos los puntos.

Fecha:

Hora de inicio de la reunión:

.....

Hora de finalización de la reunión:

.....

1. Registro de asistencia
2. Disculpas
3. Actas de la última reunión
4. Asuntos pendientes
 - 4.1
 - 4.2

5. Asuntos nuevos:

Punto

Persona que

Tiempo

6. General:

Tema

Persona que

Tiempo

7. Fecha y lugar de la próxima reunión
8. Clausura



Definición: acta

Las actas son un registro escrito de los procedimientos de una reunión y recogen las decisiones tomadas y las tareas futuras que deben llevarse a cabo, así como quién es el responsable.

Todas las reuniones deben ser objeto de un acta. Sin actas, no habrá constancia de lo sucedido en la reunión, lo que puede dar lugar a confusiones y conflictos. Otro problema de no registrar las actas es que la gente olvidará lo que se decidió y lo que se les pidió que hicieran, lo que significa que la organización probablemente repetirá el mismo tema varias veces sin avanzar nada.

Las actas también son útiles para poner al día a los nuevos miembros de la organización sobre la historia de la misma y los acuerdos anteriores.

Por lo tanto, la organización debe asegurarse de que todas las actas se guardan en un lugar central y de que la dirección, los empleados y otros miembros del equipo saben dónde se guardan estos documentos. Las actas son un documento público y, como tal, todos los miembros de la organización deben poder acceder a ellas. Sin embargo, si las actas contienen información confidencial (por ejemplo, sobre los empleados), nadie más que los miembros del consejo de administración o la dirección de la organización debe tener acceso a esa versión.

Si su organización está registrada conforme a la Ley de Organizaciones sin Fines de Lucro, la elaboración de actas es un requisito legal.



Ejemplo: acta de una reunión

Para (el propósito de) _____

Fecha: _____ Lugar: _____

Hora de inicio de la reunión: _____ Hora de finalización de la reunión: _____

1. Participantes: Adjuntar lista de asistencia firmada

2. Excusas:

3. Acta de la última reunión: Distribuida y aceptada como fiel reflejo de la reunión

4. Asuntos planteados:

5. Nuevos temas

Temas según el orden del día	Debate	Resultados obtenidos
Tema 1		
Tema 2		
Tema 3		

6. Resumen de las acciones

Seguimiento de los temas	Lo que queda por hacer	Por quién	Cuándo

Fecha, hora y lugar de la próxima reunión: _____

Acta redactada por:

Nombre del redactor del acta	Firma	Fecha

Firmada por:

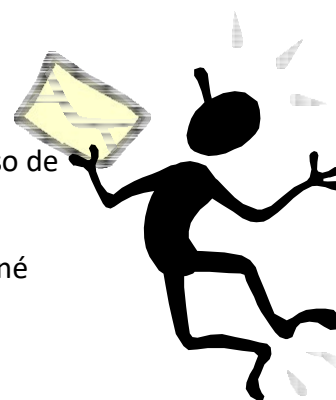
Nombre del Presidente	Firma	Firma

Observaciones

Otros registros pertinentes

Existen otros registros que deben conservarse en su organización:

- Registros de voluntarios: nombre, datos de contacto y horas trabajadas.
- Registros del número de clientes atendidos por los voluntarios de atención domiciliaria
- Registros de asistencia a los talleres organizados, con el fin de supervisar y evaluar las actividades y los costes del proyecto.
- Correspondencia - correo entrante y saliente (ver ejemplo)
- Registros de empleados: copia del carné de identidad, permiso de conducir, datos de contacto, contrato de trabajo.
- Registros de los miembros de la Junta Directiva: copia del carné de identidad, datos de contacto
- Otros registros pueden incluir
 - Registro de llamadas telefónicas realizadas
 - Registro de fotocopias
 - Registro de mensajes recibidos por teléfono



Consideraciones importantes

Todos los registros son muy importantes, ya que pueden ayudar a controlar los costes y evitar el mal uso de los recursos de la organización. Un buen mantenimiento de los registros (por ejemplo, devolución de llamadas telefónicas o mensajes) también puede evitar malentendidos, falta de comunicación y afectar a la imagen general de la organización.

A continuación encontrará una lista de documentos importantes que debe conservar en su organización:

- Documentos contables y financieros
- Constitución
- Formularios de registro de ONG
- Propuestas de financiación y acuerdos con financiadores
- Lista de clientes
- Actas de todas las reuniones: del consejo, del equipo y de los proyectos.
- Políticas y procedimientos internos, por ejemplo, políticas de equipo.
- Informes mensuales, trimestrales y anuales a los financiadores y otras partes interesadas.

Observaciones

La siguiente lista de control le ayudará a comprobar qué registros tiene en su organización y cuáles debe conservar.

Lista de comprobación de los documentos y registros de la organización

Documentos/registros	Los tenemos	Necesitamos obtenerlos
• Documentos contables y financieros		
• Constitución		
• Formulario de registro de ONG		
• Propuestas de financiación y acuerdos con financiadores		
• Lista de clientes		
• Actas de reuniones: Consejo de Administración		
• Actas de reuniones: Reuniones de equipo		
• Políticas y procedimientos internos		
• Informes		
• Registros de voluntarios		
• Formularios de atención domiciliaria		
• Registros de participación en talleres		
• Correspondencia entrante		
• Correspondencia saliente		
• Archivos del personal		
• Información sobre los miembros del consejo de administración		



Actividades individuales

1. Utilice la lista de control anterior para examinar los registros de su propia organización.
2. Una vez que sepa qué registros existen en su organización, podrá comprobar los que aún necesita.
3. Utilice los otros ejemplos dados para desarrollar sus propios registros para las cosas que no tiene.

[illegible]



Ejemplo: Registro de voluntarios

Fecha de inscripción	Nombre del voluntario	Área de contribución	Supervisor	Horas trabajadas



Ejemplo: Registro de correspondencia

Correspondencia recibida

Fecha	Correspondencia recibida de	Correspondencia entregada a	Firma



Ejemplo: Registro de correspondencia

Correo saliente

Fecha de envío	Correspondencia enviada a	Tema de la correspondencia	Persona que envió la correspondencia



Autocomprobación

Deberá ser capaz de:

- Redactar actas precisas en las que se recojan los puntos principales de todas las reuniones.
- Dar ejemplos de los registros pertinentes que deben conservarse.

Pregunte a su facilitador si no está seguro de alguna de las preguntas anteriores.

CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS

BÁSICOS DE ARCHIVO

Un sistema básico de archivo

Para que su organización funcione eficazmente, es importante que pueda encontrar la información cuando la necesite.



Definición

Un sistema de archivo almacena información y permite encontrarla fácilmente cuando se necesita.

Las cartas, informes y documentos importantes deben guardarse en un lugar donde todos los miembros del equipo puedan encontrarlos en caso necesario. Por eso es importante tener un buen sistema de archivo.



Actividad de grupo

Haga una lista de todas las razones por las que cree que es importante tener un buen sistema de archivo en su OBC. Discútalas en grupo.

[illegible]

Antes de examinar su sistema de archivo, siga estos pasos para decidir cuál es el más adecuado:

- Considere cuál sería el mejor lugar para almacenar la información, por ejemplo, un archivador, un armario, el ordenador, un cajón del escritorio.
- Qué sistema sería el más adecuado para organizar su información, por ejemplo, alfabéticamente o en distintas categorías.
- ¿Cuánto espacio necesita para su sistema de archivo?

Una de las formas de organizar sus archivos es identificar distintas categorías que le resulten útiles. Estas categorías ayudan a organizar la información en "grupos" y deben incluir todas las actividades principales de su organización.



Ejemplo de categorías de archivo

Las principales categorías de un sistema de archivo podrían ser:

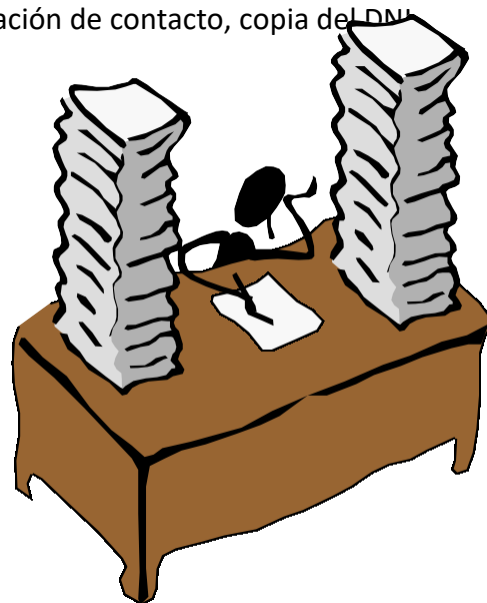
- Administración
- Información jurídica
- Consejo de administración
- Junta General Anual (JGA)
- Otras reuniones
- Finanzas
- Donantes/financiadores
- Información sobre programas
- Información sobre asociaciones

Notas

Estas categorías pueden dividirse en subcategorías más pequeñas que le permitirán mantener su información de forma ordenada.

Administración:

- Empleados, por ejemplo, carta de nombramiento, información de contacto, copia del DNI, permiso de conducir
- Material de oficina
- Inventarios - papelería y material de oficina
- Viajes



Información jurídica

- Constitución
- Contratos de personal

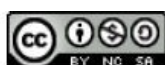
- Descripción del puesto
- Políticas y procedimientos, por ejemplo
 - Condiciones básicas de empleo
 - Política de voluntariado
 - Uso de los recursos de la organización: vehículos, equipos, etc.
 - Transporte y viajes
 - Procedimientos disciplinarios
 - Procedimientos de reclamación
 - Evaluación del rendimiento
- Lista de miembros de la organización
- Código de conducta

El Consejo de Administración

- Lista de miembros de la junta directiva - datos de contacto, copia del documento de identidad
- Expediente del presidente
- Expediente del secretario
- Expediente del tesorero
- Órdenes del día de las reuniones del consejo de administración
- Actas de las reuniones del consejo de administración

JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

- Órdenes del día
- Actas de las JGA



Otras reuniones

- Reuniones de equipo - actas
- Reuniones de programa/proyecto - actas

Finanzas:

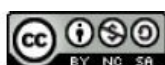
- Presupuestos
- Plan financiero
- Correspondencia y extractos bancarios
- Informes financieros (mensuales)
- Informes financieros anuales

Donantes/financiadores:

- Información general sobre financiadores
- Solicitudes y propuestas de financiación
- Documentos sobre recaudación de fondos
 - Departamento de Sanidad
 - Departamento de Servicios Sociales
 - Otras fuentes de financiación

Información sobre los programas:

- Estrategias e información general del programa
- Proyecto de atención domiciliaria
- Proyecto de jardinería
- Huérfanos y niños vulnerables



- Boletín

Información sobre asociaciones:

- Administración local
- Gobierno nacional
- Otras organizaciones comunitarias u ONG
- La Red



Actividad individual

Observe las principales categorías presentadas en el ejemplo anterior. ¿Cuáles de estas categorías serían relevantes para su organización?

¿Cree que necesita añadir alguna categoría a esta lista? En caso afirmativo, haga una lista de todas las categorías que utilizaría en el sistema de archivo de su organización. Incluya las diferentes subcategorías que acompañan a cada categoría principal.

Cómo organizar sus archivos

Hágase las siguientes preguntas:

- ¿Qué tipo de archivos quiero utilizar en mi sistema?
- ¿Cómo puedo etiquetar mis archivos para que sean claros, fáciles de leer y accesibles?

Aunque archivar en el ordenador también es una opción, concentrémonos en archivar todos los documentos que nos llegan. Cuando su organización es muy grande, puede plantearse archivar y almacenar la información en el ordenador.



Ejemplos de archivos

- Carpetas de papel de colores
- Carpetas archivadoras
- Carpetas colgantes para archivadores
- Archivo informático





Ejemplos de distintos métodos de etiquetado

- Etiquetas de diferentes colores
- Etiquetas con categorías
- Etiquetas por orden alfabético





Actividad individual

1. Examine todos los expedientes que tiene actualmente en su organización.
2. Divida los expedientes en las diferentes categorías que haya elegido.
3. Elija el tipo de expediente y las etiquetas que quiere utilizar en su sistema de archivo.
4. Etiquete cada expediente según la categoría y subcategoría que haya elegido. Por ejemplo

- Administración (expedientes rojos)

- Expediente de personal - etiqueta blanca con letras rojas para marcar el expediente, por ejemplo

Nombre del miembro del equipo:

Expediente personal

- Material de oficina
- Existencias - papelería y material de oficina

[illegible]

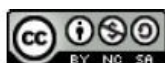
Requisitos legales para la conservación de documentos

Los requisitos legales en materia de conservación de documentos varían según el tipo de documento. Para las OBC, algunos de los requisitos legales están vinculados a la Ley de ONG.

A grandes rasgos, es posible clasificar los diferentes registros en las siguientes categorías:

- Documentos contables y financieros
- Constitución
- Formularios de registro de ONG
- Propuestas de financiación y acuerdos con financiadores
- Lista de clientes
- Lista de miembros del consejo de administración
- Documentos relativos al personal: descripciones de los puestos de trabajo y contratos laborales
- Actas de todas las reuniones: reuniones del consejo, del equipo y de otros proyectos
- Políticas y procedimientos internos, por ejemplo, políticas de equipo
- Correspondencia
- Información de seguimiento y evaluación
- Informes mensuales, trimestrales y anuales para los financiadores y otras partes interesadas.

A continuación veremos los plazos de los distintos documentos. Una vez finalizado el periodo legal de un documento concreto, conviene archivarlo (lo veremos con más detalle en el siguiente apartado).

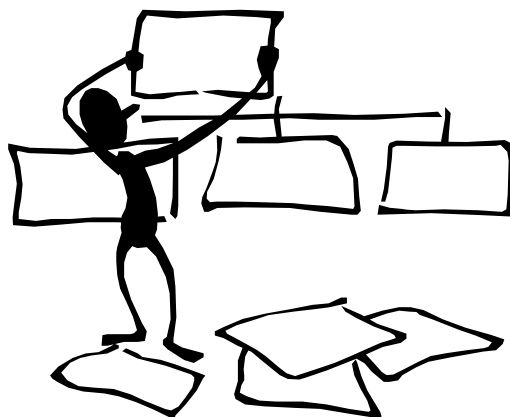


Documento	Periodo de conservación
• Documentos contables y financieros	• 5 años
• Constitución	• Mientras exista la organización
• Formulario de registro de OSAL	• Mientras exista la organización
• Propuestas de propuestas y acuerdos con financiadores	• Durante el periodo de financiación y 5 años después (parte de los registros financieros)
• Lista de clientes	• Actualizada cada año, conservando los 2 años anteriores, luego archivada en el archivo
• Lista de miembros del consejo de administración	• Actualizada después de cada Junta General, 2 años anteriores conservados y luego archivados
• Expedientes del personal	• Durante el periodo de su empleo o proyecto
• Actas de las reuniones	• Durante un periodo de 2 años y después archivados
• Políticas y procedimientos internos	• Mientras exista la organización, pero actualizados periódicamente en caso necesario
• Correspondencia entrante y saliente	• Periodo de 2 años y después archivada en archive
• Seguimiento y evaluación información	• Durante la duración del proyecto y la financiación, después archivada en el archivo
• Informes: Informes mensuales a los financiadores	• Durante el periodo de financiación y 5 años después.
• Informes: Informes trimestrales	• 5 años, después archivados
• Informes: Informes anuales	• Mientras exista la organización

Notas

Archivo

La mayoría de los documentos de una organización deben conservarse durante más tiempo del que exige la ley para proporcionar información sobre la historia de la organización. El problema, sin embargo, puede ser que no disponga de espacio en su oficina para conservar todos los documentos durante tanto tiempo. Es entonces cuando los documentos se depositan en un **archivo**.





Definición: archivo

Un archivo es un lugar donde se guardan indefinidamente documentos de más de cinco años. Un archivo funciona como una biblioteca y se puede utilizar para encontrar información antigua sobre un tema u organización concretos.

Normalmente, el archivo se guarda por años y categorías. La información y los documentos también se guardan por orden alfabético para que sea fácil encontrarlos cuando se necesiten. Hoy en día, muchos archivos ponen su información en una base de datos que se puede encontrar en un ordenador y a la que se puede acceder de esta manera. Esto garantizaría un fácil acceso a la información: ¡sólo necesitaría el año y el tema!



Actividad de grupo

1. Discuta esta nueva información en su grupo. Haga una lista de los documentos que tiene en su organización y del tiempo que debe conservarse cada uno de ellos. Utilice la siguiente tabla para completar la lista.
2. ¿Hay documentos que cree que deberían archivarse? Haga una lista y discuta con el grupo dónde crearía ese archivo.

Documento	Sí, tenemos este tipo de documento en nuestra organización	Periodo a conservar
• Documentos contables y financieros		
• Constitución		
• Formulario de registro de ONG		
• Propuestas y acuerdos con financiadores		
• Lista de clientes		
• Lista de miembros del consejo de administración		
• Registros del equipo		
• Actas de reuniones		
• Políticas y procedimientos internos		
• Correspondencia entrante y saliente		
• Seguimiento y evaluación información		
• Informes:(Informes mensuales)a financiadores		
• Informes: Informes trimestrales		
• Informes: Informes anuales		

Observaciones

This image shows a full page of a document template designed for writing. It consists of approximately 20 evenly spaced horizontal black lines across the entire width of the page. There are no margins, headers, footers, or other markings present. The background is plain white.



Actividad individual

1. Como tarea práctica, vuelva a su organización y actualice todos sus archivos utilizando la información que ha aprendido hasta ahora.
2. Utilice los siguientes pasos para actualizar o simplificar su sistema de archivo:
 - ¿Qué tengo? Documentos, categorías, subcategorías, tipos de archivo, etiquetas
 - ¿Qué funciona en mi sistema de archivo?
 - ¿Qué no funciona?
 - ¿Qué hay que hacer para mejorar el sistema actual?
 - Por ejemplo, nuevas categorías, nuevos expedientes o etiquetas.
 - Comprobar si los documentos se han conservado el tiempo suficiente y si es necesario archivarlos.

[illegible]

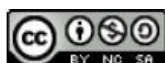


Autocomprobación

Debería ser capaz de:

- Identificar categorías útiles para un sistema de archivo
- Mantener los archivos ordenados y accesibles
- Explicar y cumplir los requisitos legales de conservación de archivos
- Archivar los documentos importantes y exigidos por ley
- Identificar formas de mejorar y optimizar sus sistemas de archivo

Pregunte a su facilitador si tiene dudas sobre alguno de los puntos anteriores.



PALABRAS ÚTILES

Administración	La administración de la organización tiene que ver con todas las tareas cotidianas y las funciones de oficina de la organización.
Orden del día	Un orden del día es un "programa" para la reunión y es muy importante para garantizar que se alcanzan el objetivo y los resultados deseados. El orden del día es un formato establecido que debe seguirse para que la reunión se desarrolle de forma ordenada y se traten todos los puntos.
Archivo	Un archivo es un lugar donde se guardan indefinidamente documentos de más de cinco años. Un archivo funciona como una biblioteca y puedes utilizarlo para encontrar información antigua sobre un tema concreto.
Lista de comprobación	Una lista de comprobación es una forma rápida de asegurarse de que se han completado todas las tareas establecidas para una actividad o proyecto concretos.
Planificador diario	Un planificador diario es una hoja que te ayudará a planificar todas las actividades y tareas de ese día.
Sistema de archivo	Un sistema de archivo almacena información y le permite volver a encontrarla cuando la necesites.
Actas	Las actas son un registro escrito de los procedimientos de una reunión y recogen las decisiones tomadas y las tareas futuras que deben llevarse a cabo, así como la persona responsable.

Recepción	La recepción es el primer lugar donde las personas ajenas a la organización entran en contacto con ella. En la recepción se da la bienvenida y se dirige a los visitantes y clientes a la persona adecuada de la organización.
Gestión del tiempo	Una buena gestión del tiempo es la capacidad de gestionar su día de tal forma que sea capaz de realizar todas las tareas que ha planificado para ese día, así como tener un buen equilibrio entre trabajo, tiempo libre, sueño y tiempo personal.
Lista de tareas	Lista de todo lo que tiene que hacer para una tarea específica o en un día concreto.
Agenda semanal	Un planificador para cada día de la semana que le mostrará lo que lo que hay que hacer cada día.
Planificador anual	Un planificador que analiza todas sus actividades para todo el año.