



Manual de gestión documental

Alianza por la Solidaridad
13 diciembre 2024



contenido

1. Introducción
2. Propósito del manual
3. Tipos de documentos organizativos
4. Jerarquía y ámbito de aplicación
5. Relación con el sistema de Garantías
6. Procesos de elaboración, aprobación y revisión
7. Roles y responsabilidades
8. Anexos

MANUAL DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ORGANIZATIVOS 2024

1. INTRODUCCIÓN

Este manual tiene como objetivo estandarizar y definir los diferentes tipos de documentos utilizados en la gestión organizativa de la Fundación Alianza por los Derechos, la Igualdad y la Solidaridad Internacional (en adelante, "Alianza"). Establece la jerarquía, el alcance y los procesos asociados a cada tipo de documento, garantizando coherencia y transparencia en su creación, implementación y actualización.

2. PROPÓSITO DEL MANUAL

El propósito de este documento es:

- Facilitar la comprensión y el uso de los documentos clave para la gestión de la organización.
- Asegurar que los documentos sean consistentes y cumplan con los requisitos del marco de Garantías (Assurance en inglés) de ActionAid y las normativas aplicables.
- Asegurar que el personal comprenda la relevancia y el uso adecuado de cada tipo de documento para fortalecer la rendición de cuentas y la calidad del desempeño organizativo.

3. TIPOS DE DOCUMENTOS ORGANIZATIVOS

En este apartado se detallan los principales tipos de documentos que utiliza Alianza para su gestión interna. Cada tipo de documento incluye una indicación clara sobre su carácter vinculante u orientativo:

3.1. Políticas

- **Definición:** Declaraciones formales que establecen principios generales y compromisos de la organización en áreas clave.
- **Carácter:** Vinculantes. Las políticas son de cumplimiento obligatorio y rigen las acciones de toda la organización.
- **Aprobación:** Patronato.
Ejemplo: Política de conflictos de interés, política antifraude, política anti-terrorismo.

3.2. Estrategias

- **Definición:** Documentos que establecen objetivos a largo plazo, alineados con la misión y visión de la organización, y las líneas de acción para alcanzarlos.
- **Carácter:** Vinculantes. Son obligatorias en la planificación organizativa.
- **Aprobación:** Patronato.
Ejemplo: Plan estratégico, estrategia de educación para la ciudadanía, estrategia de fundraising.

3.3. Planificación o Planes

- **Definición:** Documentos que detallan objetivos específicos, actividades, recursos y plazos para implementar estrategias o alcanzar metas concretas.
- **Carácter:** Vinculantes en su ejecución, una vez aprobados.
- **Aprobación:** Dirección (en algunos casos, Patronato si son de nivel estratégico).
Ejemplo: Plan anual operativo, plan de comunicación.

3.4. Procedimientos

- **Definición:** Documentos operativos que describen de manera detallada los pasos necesarios para llevar a cabo actividades o procesos específicos.

- **Carácter:** Vinculantes para el personal involucrado en los procesos descritos.
- **Aprobación:** Dirección o áreas responsables.
Ejemplo: Procedimiento para la gestión de viajes, solicitud de transferencias.

3.5. Manuales

- **Definición:** Documentos que recopilan de forma sistemática las políticas, procedimientos y directrices relacionadas con un tema específico.
- **Carácter:** Dependiendo del tema, los manuales pueden incluir elementos vinculantes (políticas y procedimientos) y elementos orientativos (buenas prácticas).
- **Aprobación:** Dirección (en algunos casos, Patronato si es crítico).
Ejemplos: Manual de seguridad, manual de recursos humanos, manual de gestión del ciclo del proyecto.

3.6. Directrices

- **Definición:** Documentos que proporcionan orientaciones detalladas sobre la implementación de políticas o procedimientos.
- **Carácter:**
 - Vinculantes: Si están aprobadas formalmente por la Dirección o vinculadas explícitamente a políticas o procedimientos organizativos.
 - Orientativas: Si sugieren buenas prácticas y no son de cumplimiento obligatorio.
- **Aprobación:** Dirección o áreas responsables.
Ejemplos:
 - Directrices vinculantes sobre el uso de herramientas digitales en relación con la política de comunicación interna.
 - Directrices a modo de recomendación para el diseño de talleres participativos.

4. JERARQUÍA Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Se establece la siguiente jerarquía:

- **Políticas:** Nivel más alto y vinculante; rigen las acciones de toda la organización.
- **Estrategias:** Alineadas con las políticas, guían las acciones estratégicas.
- **Planificación o Planes:** Concretan las estrategias en metas y actividades específicas.
- **Manuales, Procedimientos y Directrices:** Operativizan y guían las acciones necesarias para implementar políticas y planes.
 - Manuales: Sistematizan políticas y procedimientos relacionados con un tema específico. Ejemplo: Manual de Recursos Humanos, Manual de Seguridad.
 - Procedimientos: Describen de manera detallada los pasos necesarios para ejecutar tareas o procesos específicos. Ejemplo: Procedimiento de Gestión de Viajes, Procedimiento de Contratación.
 - Directrices: Proporcionan orientación detallada sobre la implementación de políticas o procedimientos. Pueden ser recomendaciones o vinculantes, según se indique. Ejemplo: Directrices para el Uso de Herramientas Digitales, Directrices sobre Talleres Participativos.

Cada documento tiene un ámbito de aplicación que, en unas ocasiones, abarca toda la organización y, en otras, áreas específicas, según sea el caso.

5. RELACIÓN CON EL SISTEMA DE GARANTÍAS DE ACTIONAID

El presente manual se integra en el marco de Garantías de ActionAid (Assurance), que establece los principios, estándares y procesos para garantizar la calidad, integridad y transparencia de las operaciones.

Todos los documentos descritos en este manual contribuyen a fortalecer la gobernanza organizativa y son revisados periódicamente dentro del sistema de Garantías para:

- Evaluar su alineación con los valores globales de ActionAid.
- Asegurar el cumplimiento de normativas locales y estándares internacionales.
- Identificar riesgos y generar mejoras continuas.

6. PROCESOS DE ELABORACIÓN, APROBACIÓN Y REVISIÓN

Elaboración:

- Las políticas, estrategias y planes deben ser propuestas por las áreas responsables y validadas por la Dirección antes de su presentación al Patronato, cuando corresponda.
- Procedimientos, manuales y directrices pueden ser elaborados por áreas técnicas, con revisión y aprobación de la Dirección.

Aprobación:

- Políticas y estrategias: Patronato.
- Planes, procedimientos y manuales: Dirección.

Revisión:

- Políticas y estrategias: cada 2-5 años, dependiendo de los cambios normativos.
- Planificación: Anualmente o según el ciclo del plan.
- Procedimientos y manuales: cada 3-5 años.
- Directrices: cada 2-3 años, salvo en casos de cambios significativos en buenas prácticas o normativas relacionadas.

7. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Patronato:

- aprobar las políticas, estrategias y planes de nivel estratégico
- supervisar la actuación de la Dirección General, asegurando el cumplimiento de las políticas organizativas y los objetivos estratégicos.
- revisar los informes periódicos presentados por la Dirección General sobre el desempeño organizativo, a implementación de estrategias y el uso de recursos.

Dirección General:

- supervisar la implementación de políticas, estrategias y planes aprobados por el Patronato.
- aprobar manuales, procedimientos y directrices operativas, y garantizar su alineación con las políticas y estrategias.
- presentar al Patronato informes sobre el desempeño organizativo, el progreso de los planes estratégicos y la gestión de riesgos.

Áreas responsables:

- proponer y actualizar documentos relacionados con sus funciones.
- implementar las políticas, estrategias, planes y procedimientos aprobados.
- colaborar en la elaboración de informes para la Dirección General y el Patronato.

8. ANEXOS

- Anexo 1 - Formatos estándar para política
- Anexo 2 - Formatos estándar para procedimiento
- Anexo 3 - Contenido recomendado para estrategias, planes, manuales y directrices
- Anexo 4- Flujo de aprobación de documentos

Anexo 1 – Formato de política

1. Necesidad de la política

Instrucciones:

En este apartado se debe explicar el motivo por el cual es necesaria la política, justificando su creación. Se pueden mencionar los problemas que pretende resolver, las normativas que se deben cumplir, o los cambios que busca implementar en la organización. Aquí se establece el ****por qué**** de la política.

Ejemplo:

Esta política es necesaria para garantizar que [descripción de la situación que se quiere abordar]. El objetivo es asegurar que [nombre de la organización] adopte prácticas que [explicación de lo que se busca con la política].

2. Conceptos básicos

Instrucciones:

Incluye definiciones de los términos clave que se mencionan en la política. Esto ayuda a asegurar que todas las personas involucradas comprendan correctamente el lenguaje utilizado. Se recomienda que las definiciones sean claras y concisas.

Ejemplo:

- Término 1: Definición del concepto.

- Término 2: Definición del concepto.

3. Objetivos

Instrucciones:

Describe los resultados o metas que la política pretende alcanzar. Los objetivos deben ser claros y medibles, alineados con la misión y valores de la organización. Se puede incluir tanto objetivos generales como específicos.

Ejemplo:

Los objetivos de esta política son:

- Garantizar que [objetivo principal].

- Proteger/Regular/Promover [acción o conducta].

- Fomentar [algún valor, como transparencia, igualdad, seguridad].

4. Ámbito de aplicación

Esta política se aplica a todo el personal que trabaja para la Fundación Alianza por la Solidaridad (en adelante "Alianza"), así como también al voluntariado, profesionales que trabajan a través de una agencia, o las contrataciones de servicios.

Instrucciones:

Especifica a quiénes aplica la política, ya sea a todos los empleados, a personal específico, voluntarios o cualquier grupo de interés relacionado con la organización. Indica también el alcance geográfico, si corresponde (sedes nacionales, oficinas internacionales, etc.).

Ejemplo:

Esta política es aplicable a:

- Todo el personal, voluntarios, contratistas y colaboradores externos.
- Todas las oficinas de [nombre de la organización], tanto nacionales como internacionales.

5. Descripción de la política, compromisos

Instrucciones:

Este apartado es el corazón de la política. Aquí se detallan las normas, procedimientos o conductas que se espera que se cumplan. Define los compromisos que la organización asume y las expectativas que se establecen para los empleados o colaboradores.

Ejemplo:

- Normas de conducta: Todos los empleados deben [detallar normas].
- Compromisos de la organización: La organización se compromete a [describir compromisos organizativos].
- Derechos y deberes: Los empleados tienen derecho a [describir derechos] y están obligados a [describir deberes].

6. Comunicación de la política

Instrucciones:

Detalla cómo se comunicará la política a todo el personal o partes interesadas. Indica los medios de comunicación que se utilizarán (email, intranet, reuniones, manuales de empleados) y los mecanismos para asegurar que todos la conozcan y comprendan. Además, puedes incluir cómo se documentará que la política ha sido leída y comprendida (firmas, acuerdos).

Ejemplo:

La política será difundida a todo el personal a través de:

- Correos electrónicos oficiales.
- Reuniones de equipo.
- Publicación en la intranet de la organización.
- Manuales de bienvenida y formaciones para nuevos empleados.

Esta política está enmarcada dentro del Sistema de Calidad de Alianza por la Solidaridad y por tanto es difundida y comunicada dentro de los propios procesos que se gestionan desde la Dirección para asegurar el conocimiento e implementación de las políticas organizativas.

Esta información formará parte también de la documentación básica que se entregue a cualquier persona que se incorpore a Alianza por la Solidaridad, trabajador o voluntario.

La política será publicada además en la página de transparencia de la web de la organización y es accesible a todo el personal en el servidor de Alianza.

El personal contratado y voluntario firmarán un documento donde reconocen haber sido informados y asesorados en la política.

7. Procedimientos asociados

Instrucciones:

Indica los procedimientos que acompañan a la política para su implementación efectiva. Esto puede incluir la creación de formularios, procesos para denuncias, la forma de realizar auditorías o cualquier acción concreta que derive de la aplicación de la política.

Para el cumplimiento de esta política, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. [Paso 1 del procedimiento].
2. [Paso 2 del procedimiento].
3. [Descripción de las acciones específicas].

8. Seguimiento de la aplicación

Instrucciones:

Define el proceso para el seguimiento y revisión periódica de la política. Especifica quién será responsable de garantizar su cumplimiento y cómo se realizarán las evaluaciones. También detalla la periodicidad con la que la política será revisada y quién es responsable de actualizarla en caso de ser necesario.

Ejemplo:

Esta política será revisada cada [periodo de tiempo: anual, semestral, etc.] por el [nombre del departamento responsable] para asegurar su pertinencia y efectividad. Cualquier actualización será comunicada a todo el personal y publicada en [medio de difusión].

Edición: 1ª: Elaborado por: (nombre del responsable)

Fecha: :

Edición: 1ª: Revisado por: (nombre del revisor)

Fecha: :

Revisión 3ª:

Realizado:

Anexo 2 – Formato de procedimiento

CAPITULO:	
APARTADO:	
CÓDIGO:	
FECHA APROBACIÓN:	
ÁREA RESPONSABLE:	

OBJETIVO

ALCANCE

CONCEPTOS CLAVE

- .
- .

PROCEDIMIENTO

Paso 1:

Paso 2:

Paso 3:



ATENCIÓN

RESPONSABILIDADES

- .

HERRAMIENTAS y FORMATOS ASOCIADOS AL PROCEDIMIENTO

Anexo 3- Contenido recomendado para estrategias, planes, manuales y directrices

Estrategias:

- Contexto y justificación.
- Objetivos estratégicos.
- Principios rectores.
- Áreas de enfoque y líneas de acción.
- Indicadores de seguimiento.
- Responsabilidades y actores clave.
- Plazo de ejecución y revisión.

Planificación o Planes:

- Introducción y contexto.
- Objetivos específicos y metas.
- Actividades y cronograma.
- Recursos necesarios.
- Responsabilidades y roles.
- Indicadores de medición y evaluación.
- Mecanismos de ajuste y revisión.

Manuales:

- Introducción y alcance.
- Marco normativo y regulador.
- Procedimientos clave.
- Roles y responsabilidades.
- Protocolos de aplicación.
- Buenas prácticas y recomendaciones.
- Mecanismos de actualización y revisión.

Directrices:

- Introducción y propósito.
- Ámbito de aplicación.
- Buenas prácticas recomendadas.
- Relación con políticas y procedimientos.
- Responsables de implementación.
- Mecanismos de seguimiento y revisión.

Anexo 4 – Flujo de aprobación documentos

- **Políticas:** Elaboración por el área responsable > Revisión por la Dirección General > Aprobación por el Patronato.
- **Estrategias:** Elaboración por el área responsable > Validación por la Dirección General > Aprobación por el Patronato.
- **Planes:** Elaboración por el área responsable > Validación por la Dirección General > Aprobación por Dirección o Patronato.
- **Procedimientos:** Elaboración por el área técnica > Revisión por la Dirección General > Aprobación por la Dirección.
- **Manuales:** Elaboración por el área técnica > Revisión por la Dirección General > Aprobación por la Dirección (o Patronato si es crítico).
- **Directrices:** Elaboración por el área técnica > Revisión por la Dirección > Aprobación por la Dirección (si son vinculantes) o publicación como recomendación.