



**MANUAL ADMINISTRATIVO
INDUCCION y BIENVENIDA
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES
ANH**

Guatemala, noviembre 2018

Miembro activo de:

LA RED NACIONAL DE CAIMUS

Con el apoyo de: Grupo Guatemalteco de Mujeres

Bajo el auspicio de:



Entidad de las Naciones Unidas para la igualdad
de Género y el Empoderamiento de las Mujeres



Fondo de Población
de las Naciones Unidas



Oficina de las Naciones Unidas
contra la Droga y el Delito





**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	1 de 46
VERSIÓN	Quinta

Validación del Manual

Con el objeto de proporcionar las herramientas necesarias para el óptimo desarrollo y en virtud de lo establecido en los términos de referencia solicitados para la revisión y actualización del Manual de Inducción y Bienvenida, se autoriza por medio de la presente se ratifica su validez por la Junta Directiva de la Asociación Nuevos Horizontes, quienes firman la aceptación y validación del presente Manual

INDUCCION y BIENVENIDA		
Asamblea General		Firma

Observaciones:

El presente Manual fue revisado y actualizado, con el auspicio de la Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres, ONU MUJERES, en el marco del Programa de Servicios Esenciales para Mujeres Sobrevivientes de Violencia, como parte del fortalecimiento de las organizaciones que integran la Red Nacional de Centros de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia-CAIMUS, dotándoles de herramientas normativas administrativo-financieras para el desarrollo óptimo de sus funciones en el marco de los servicios que brindan a través de la consultoría realizada por licenciada Martha Herminia Guerrero Soza.

Recomendaciones:

El presente Manual debe ser revisado de forma periódica para efectuar las posibles modificaciones que apliquen según las variaciones en crecimiento y desarrollo de la Asociación.



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	2 de 46
VERSIÓN	Quinta

INDICE

Carta de Bienvenida.....	4
Introducción	5
1. Justificación	6
2. Objetivos	6
2.1. Objetivo General	6
2.2. Objetivos Específicos	6
3. Ámbito De Aplicación	7
4. Antecedentes De La Asociación Nuevos Horizontes:	7
5. Filosofía	8
6. Principios	8
7. Valores.....	9
8. Visión	10
9. Misión.....	10
10. Organización:	11
10.1. Asamblea General.....	11
10.2. La Junta Directiva.....	11
11. La estructura organizacional.....	11
11.1. Dirección Ejecutiva y Administradora Financiera	12
11.2. Coordinadora de Fortalecimiento Institucional	12
12. Programas.....	12
12.1. Programa Apoyo y Seguridad Integral.....	12
12.2. Programa Incidencia Política y Participación Ciudadana	13
12.3. Programa de Salud Integral.....	13
13. SISTEMAS	14
13.1. Sistema de Fortalecimiento Institucional	14
13.2. Sistema de Administración y Finanzas	15
14. ORGANIGRAMAS DE LA ASOCIACION.....	15
ORGANIGRAMA 1.....	16



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	3 de 46
VERSIÓN	Quinta

CONSTITUTIVO	16
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES.....	16
ANH	16
ORGANIGRAMA 2	17
JUNTA DIRECTIVA.....	17
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES.....	17
ANH	17
ORGANIGRAMA DE SISTEMAS	18
ORGANIGRAMA DE PROGRAMAS 4	19
Códigos de Organización	22
COORDINADORA DEL PROGRAMA APOYO Y SEGURIDAD INTEGRAL.....	25
ORGANIGRAMA 1	31
CONSTITUTIVO	31
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES	31
ANH.....	31
ORGANIGRAMA 2	32
JUNTA DIRECTIVA	32
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES	32
ANH.....	32
ORGANIGRAMA DE SISTEMAS.....	33
ORGANIGRAMA DE PROGRAMAS 4.....	34
Códigos de Organización	36
INSTRUCTIVO PARA EL USO DEL PRESENTE MANUAL.....	41
TERMINOLOGIA TECNICA	43



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	4 de 46
VERSIÓN	Quinta

Carta de Bienvenida

Guatemala xx de xxxxxx del año xxxx

Señorita

Mujer Esforzada Valiente

Presente

Estimada señorita Valiente:

Es para nosotras un gusto poder integrarla el día de hoy a nuestro equipo de colaboradoras, adjunto a la presente usted encontrará la estructura de nuestra asociación, el perfil del puesto para el cual usted fue elegida.

La persona que estará a cargo de su inducción es xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Cualquier duda que usted tenga puede indicarla y con mucho gusto le responderemos.

Su período de prueba inicia al concluir su período de inducción.

Atentamente,

XXXXXXXXXXXXX



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCIÓN y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	5 de 46
VERSIÓN	Quinta

Introducción

El Manual de Inducción y Bienvenida es una herramienta administrativa que describe la forma en la que se recibe a las nuevas colaboradoras de la Asociación Nuevos Horizontes, haciendo énfasis en la calidad y calidez que se debe transmitir a todos los niveles de la organización con el objetivo principal de brindar asistencia a las mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijas e hijos.

El documento apoya a la organización, en todos los niveles tiene la finalidad de inducir a cerca de la estructura organizacional para orientar a conocer los canales de apoyo más cercanos, definiendo los diferentes niveles, las áreas de trabajo y el trabajo en equipo en la búsqueda del cumplimiento del objetivo en común.

Las Coordinadoras de cada Programa y Sistema son responsables de la aplicación y uso del presente instrumento e integrar en forma ágil a las personas de recién ingreso.



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	6 de 46
VERSIÓN	Quinta

1. Justificación

El Manual de Inducción y Bienvenida contiene la base referencial para inducir, capacitar y formar al personal al ingreso en los diferentes programas y sistemas de la Asociación, como una instrucción para todas las y los colaboradores sobre el orden jerárquico y comunicación que deben seguir, así como lo que la Organización requiere de cada una.

El documento está elaborado para que la incorporación de las y los integrantes de nuevo ingreso se dé una mejor manera, su adaptación y desempeño cumplan con los requerimientos establecidos y así garantizar buenos resultados dentro de la Asociación.

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Inducir en todo lo relacionado a la Asociación a través de documentar en forma clara y precisa las atribuciones y responsabilidades de las y los colaboradores en forma detallada, así como establecer una fuente de consulta en donde se den a conocer las relaciones, responsabilidades asignadas a los puestos, perfiles, experiencia y conocimientos necesarios para cada puesto.

2.2. Objetivos Específicos

-  Dar a conocer a las y los colaboradores, la estructura, su ubicación y de una forma agradable hacerla sentir la importancia de conocer el quehacer de la Asociación sus antecedentes, misión, visión, los lineamientos internos, políticas, metas, objetivos y beneficios que ofrece nuestra Asociación.
-  Determinar en forma sencilla y clara las responsabilidades, para controlar el cumplimiento de lo requerido para cada puesto de trabajo.



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	7 de 46
VERSIÓN	Quinta

3. Ámbito De Aplicación

El Manual de Inducción y Bienvenida está elaborado para ser aplicado en los diferentes niveles establecidos por la Asociación Nuevos Horizontes-ANH, para que obtengan mejores resultados.

4. Antecedentes De La Asociación Nuevos Horizontes:

Asociación Nuevos Horizontes- ANH- es una asociación civil guatemalteca sin fines de lucro, fundada en 1989 orientada en un inicio a apoyar a la niñez con problemas de abandono causados por la violencia doméstica e institucional de ese entonces.

El primer espacio creado por Nuevos Horizontes fue un hogar temporal para apoyar a madres solteras y abandonadas, permitiendo que los niños y niñas tuvieran un lugar donde vivir y satisfacer necesidades básicas. Este esfuerzo fue apoyado financieramente por una organización privada de solidaridad en Estados Unidos llamada Proyecto Quetzal.

En 1993, Nuevos Horizontes realiza reajustes organizativos, conceptuales y metodológicos, basados en su experiencia previa así como en los nuevos desafíos del contexto. La inspiración de esos cambios fue el proporcionar una acción integral al sector de mujer, niñez y adolescencia, lo que dio origen a los siguientes programas: Albergue Temporal para Mujeres Agredidas (30/03/1994), Oficina Jurídica de la Mujer (18/04/1994), Educación Comunitaria (01/01/1995), Centro de Capacitación (01/07/1996), Guarderías de Apoyo Familiar (01/07/1996), Clínica Médica de la Mujer (02/02/1997) y Organización Comunitaria (17/01/2000).

Como parte de la Red de la No violencia, y por el trabajo realizado a favor de las Mujeres sobrevivientes de violencia en el Año 2006 pasa a formar parte de los Centros de Apoyo Integral para sobrevivientes de violencia contra las mujeres, planteados en el PLANNOVI 2004-2014 de la CONAPREVI, lo que ha fortalecido su trabajo e intervención en favor de las mujeres y la reivindicación de sus derechos humanos



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	8 de 46
VERSIÓN	Quinta

A través de estos cambios, Nuevos Horizontes ha podido proyectarse integralmente a los sectores de mujer, niñez y adolescencia, permitiéndole participar en movimientos sociales para la reivindicación de los derechos de la población objetivo.

5. Filosofía

La filosofía de apoyo de ANH se basa en el reconocimiento de que la violencia hacia las mujeres la niñez y la adolescencia es producto de las relaciones desiguales de poder entre hombres y mujeres, en realizar actividades que contribuyan al empoderamiento, a través de la atención integral especializada, formación, capacitación, sensibilización y prevención, en la espera que las condiciones de la población beneficiaria mejoren a raíz de su aporte a la sociedad y que se obtengan resultados en las relaciones opresivas legitimadas por la sociedad patriarcal y machista.

6. Principios

-  Promovemos la práctica de Derechos Humanos para contrarrestar la discriminación y la violencia hacia las mujeres
-  Luchamos por la reivindicación de los derechos de las mujeres para el cambio de las relaciones desiguales de poder entre los géneros.
-  Creemos en la igualdad de condiciones entre hombres y mujeres para la construcción de una sociedad más justa.
-  Creemos que las mujeres tenemos derecho a vivir una vida libre de violencia.
-  Creemos en un presente y futuro donde las mujeres tengan las mismas oportunidades que los hombres y que ellas tengan el mismo valor.
-  Contribuimos al empoderamiento de las mujeres desde el quehacer de la asociación.
-  Realizamos una intervención integral en la atención a las mujeres sobrevivientes de violencia.
-  Practicamos la ética garantizando la discreción y confidencialidad en la atención integral de mujeres sobrevivientes de violencia.
-  Impulsamos la organización y participación política de las mujeres para la incidencia en políticas públicas y marcos legales.



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	9 de 46
VERSIÓN	Quinta

- Consideramos que el respeto a la diversidad es vital para la atención integral con calidad y calidez.
- Creemos que el trabajo de las mujeres es un aporte al desarrollo del país.
- Promovemos la interculturalidad a través del respeto a los valores culturales de la diversidad étnica en la población que atendemos.
- Practicamos buenas relaciones interpersonales y respeto como parte fundamental del quehacer de la asociación

7. Valores

- Sororidad:** Porque vivimos en hermandad y promovemos alianzas entre las mujeres para construir nuevas relaciones sociales y mejores condiciones de vida para la mujer, la familia y la sociedad.
- Solidaridad:** Porque nos sensibilizamos, identificamos y adherimos con las dificultades y situaciones injustas que sufren la mayoría de mujeres, niñas, niños y adolescentes; y nos involucramos en la reivindicación de sus derechos.
- Desarrollo Humano Integral:** Porque el recurso más valioso de un país son las personas y porque las oportunidades de superación deber ser completas y estar al acceso de todas, en especial de las que tienen más dificultades y son más vulnerables a los riesgos y el fracaso.
- Respeto a la Diversidad:** Porque vivimos en un país y un mundo con pluralidad social, cultural, de género, de edad, de religión, de pensamiento, entre otros y es nuestra responsabilidad enfatizar lo convergente en lo diverso.
- Organización y Participación Política:** Porque sólo a través de la participación organizada de la mujer, niñez y adolescencia es posible avanzar en la defensa y reivindicación de sus derechos y transformación social.
- Equidad y Justicias entre mujeres y hombres:** Porque las oportunidades de una vida digna estén a disposición de mujeres y hombres por igual. Con igualdad de derechos y responsabilidades.
- Transparencia:** Porque somos una organización con responsabilidad pública debido a que la proyección es social y a que se financia con fondos donados por



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	10 de 46
VERSIÓN	Quinta

entidades públicas y privadas, nacionales e internacionales. Todo el quehacer institucional debe ser claro y estar abierto a los sujetos sociales a los que se dirige la institución pero también ante las organizaciones sociales, instituciones del Estado y entidades de cooperación para recibir retroalimentaciones críticas.

- 🌐 **Coordinación interna y externa:** Porque Asociación Nuevos Horizontes es un actor más que contribuye a la promoción y defensa de los derechos de la mujer, niñez y adolescencia, en el marco de los derechos humanos en general; por lo tanto
- 🌐 Los recursos institucionales tiene que ser organizados y administrados efectiva y eficientemente, así como participar con otras instancias sociales, gubernamentales y organismos de cooperación en esfuerzos conjuntos para realizar acciones de mayor impacto.

8. Visión

Ser una organización fortalecida con reconocimiento político, social e institucional a nivel nacional e internacional, impulsando acciones integrales para propiciar el desarrollo individual y colectivo de mujeres y población sobreviviente de violencia, en coordinación con organizaciones afines promoviendo la sostenibilidad social y económica de sus programas, contribuyendo así a una sociedad más justa y equitativa

9. Misión

Contribuir a la reivindicación de los Derechos Humanos de las Mujeres sobrevivientes de violencia y población vulnerable para su empoderamiento, a través de la incidencia en la creación e implementación de políticas públicas y marcos legales, en alianza con organizaciones afines para lograr una sociedad justa y equitativa, libre de discriminación y subordinación



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	11 de 46
VERSIÓN	Quinta

10. Organización:

10.1. Asamblea General

Se encuentra conformado como la autoridad máxima de la Asociación Nuevos Horizontes, integrada por todas las asociadas activas, plenas y colaboradoras, algunas trabajadoras de la institución son parte de la misma. En este espacio se practica como principio rector, la democracia interna para la toma de decisiones. La Asamblea General tiene estipulada una reunión anual y en forma extraordinaria cuando es convocada por la Junta Directiva.

Dentro de algunas actividades que realiza la Asamblea General está la elección de la Junta Directiva, así como, tomar decisiones oportunas, que tienen que ver con todos los aspectos económicos, políticos, legales, financieros y procesos internos. Es el ente de monitoreo y evaluación de los procesos que lleva a cabo ANH.

10.2. La Junta Directiva

Es una entidad multidisciplinaria colegiada, sus integrantes forman parte de la Asamblea General, tiene a su cargo la dirección, administración de la asociación y la toma de decisiones importantes. Representar la Asamblea General como ente político, directivo, encargado de promover actividades para dar acompañamiento a los programas y sistemas que ejecuta la asociación.

a) Conformada por

-  Una Presidenta
-  Una Vicepresidenta
-  Una Secretaria
-  Una Vocal

11. La estructura organizacional

Esta se divide en:

-  Dirección Ejecutiva
-  2 Sistemas Gerenciales
 - Administradora Financiera
 - Coordinadora de Fortalecimiento Institucional



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	12 de 46
VERSIÓN	Quinta

- 3 Programas
 - Centro de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia
 - Incidencia política y Participación Ciudadana
 - Salud Integral
- Consejo Asesor como sistema de apoyo externo

11.1. Dirección Ejecutiva y Administradora Financiera

Integran la base de la dirección de la Asociación.

11.2. Coordinadora de Fortalecimiento Institucional

a) Objetivos Específicos:

- Garantizar fondos para estabilidad financiera.
- Actualizar y modernizar los sistemas operativos y organizativos.
- Establecer alianzas estratégicas y programáticas para la sostenibilidad del Plan Estratégico.

b) Ubicación:

Su funcionamiento es de fomentar las actividades de apoyo en proyectos, informes, planes operativos y su cumplimiento.

12. Programas

Los programas se constituyen en relación a las metas y objetivos de la Asociación orientados a fortalecer los planes establecidos en el Plan Estratégico, al desarrollo del quehacer de ANH en beneficio y apoyo a las mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijas e hijos, estos se apoyan en la integración de la estructura organizacional.

12.1. Programa Apoyo y Seguridad Integral

a) Objetivo:

Estimular el proceso de empoderamiento de las mujeres, la niñez y adolescencia a través del conocimiento de sus derechos y el ejercicio de su autonomía.

b) Objetivos Específicos:

- Identificar las alternativas con que cuentan las mujeres, la niñez y adolescencia para enfrentar la problemática.



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	13 de 46
VERSIÓN	Quinta

- ☉ Aplicación del Modelo de Atención Integral para mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijas e hijos en los Centros de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia CAIMUS.
- c) **Ubicación:** es parte del área programática de la Asociación, que generan la base sustantiva de apoyo a las mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijas e hijos.

12.2. Programa Incidencia Política y Participación Ciudadana

a) Objetivo:

Lograr la participación ciudadana e incidencia de las mujeres en espacios comunitarios, municipales y departamentales, en el cumplimiento de sus derechos a través de articular esfuerzos con diferentes espacios de coordinación nacional e internacional, para promover y fiscalizar el marco legal, político e institucional a favor de los derechos de las mujeres, la niñez y la adolescencia.

b) Objetivos Específicos:

- ☉ Monitorear el cumplimiento de los compromisos asumidos por el Estado para el desarrollo integral de las mujeres, sus hijas e hijos, la niñez y la adolescencia.
- ☉ Generar conocimiento sobre la realidad social, económica, política, cultural a nivel nacional e internacional, con énfasis en la situación, condición y posición de las mujeres.
- ☉ Establecer y fortalecer alianzas estratégicas con el movimiento de mujeres y feministas, otros movimientos sociales, instituciones, organismos internacionales y de cooperación.
- c) **Ubicación:** es parte del área programática de la Asociación, que a través del análisis del contexto incide en la promoción de políticas públicas en beneficio de las mujeres, la niñez y la adolescencia.

12.3. Programa de Salud Integral

a) Objetivo:

Lograr que mujeres y población atendida ejerzan su derecho a la salud y reivindiquen sus Derechos Sexuales y Reproductivos a través de la inducción necesaria del enfoque



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCIÓN Y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	14 de 46
VERSIÓN	Quinta

de derechos humanos en el abordaje de la problemática de violencia contra las mujeres, por medio de la difusión y la comunicación.

b) Objetivos Específicos:

-  Actualizar e implementar la estrategia de comunicación.
-  Diseñar y producir material de difusión, escrito, auditivo y audiovisual
-  Acompañar y apoyar los requerimientos de comunicación de los diferentes programas.

- c) Ubicación** es parte del área programática de la Asociación, que en conjunto establecen las estrategias y análisis del contexto para lograr una difusión efectiva ante los medios de comunicación en beneficio de las mujeres.

13. SISTEMAS

Un sistema gerencial es un grupo de actividades estratégicas, administrativas, financieras, logísticas que tienen un objetivo común y que son de suma importancia para el funcionamiento óptimo de cada uno de los programas y estrategias definidas. Para contribuir al funcionamiento de los programas, ANH decide realizar análisis de los sistemas gerenciales existentes y llegan al consenso que ambos son de suma importancia y que se fortalecerán con los recursos necesarios para su funcionamiento óptimo

13.1. Sistema de Fortalecimiento Institucional

- a) Objetivo:** Fortalecer la capacidad instalada de la ANH, a nivel interno y externo reivindicando e incidiendo a favor de los derechos humanos de las mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar y violencia contra las mujeres

b) Objetivos Específicos:

-  Establecer la integración del trabajo como equipo
-  Cumplir con las metas y objetivos establecidos

- c) Ubicación:** es parte del área de sistema fortalece con acciones tanto a nivel interno como externo



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	15 de 46
VERSIÓN	Quinta

13.2. Sistema de Administración y Finanzas

a) Objetivo: Aplicar los lineamientos administrativos en función de los programas de la ANH, satisfaciendo las necesidades de las sujetas de intervención maximizando los recursos existentes

b) Objetivos Específicos:

-  Establecer procesos administrativos y financieros eficientes
-  Integrar un equipo de trabajo motivado e identificado plenamente con la institución
-  Implementar un sistema de seguridad general

c) Ubicación: es parte del área de sistemas, base fundamental para el desarrollo administrativo, contable y operativo, estableciendo las normas, procedimientos y controles internos necesarios para el logro de metas y objetivos.

14. ORGANIGRAMAS DE LA ASOCIACION

Como base referencial encuentra la estructura organizacional de forma clara y precisa que incluye un organigrama de funcionamiento.



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

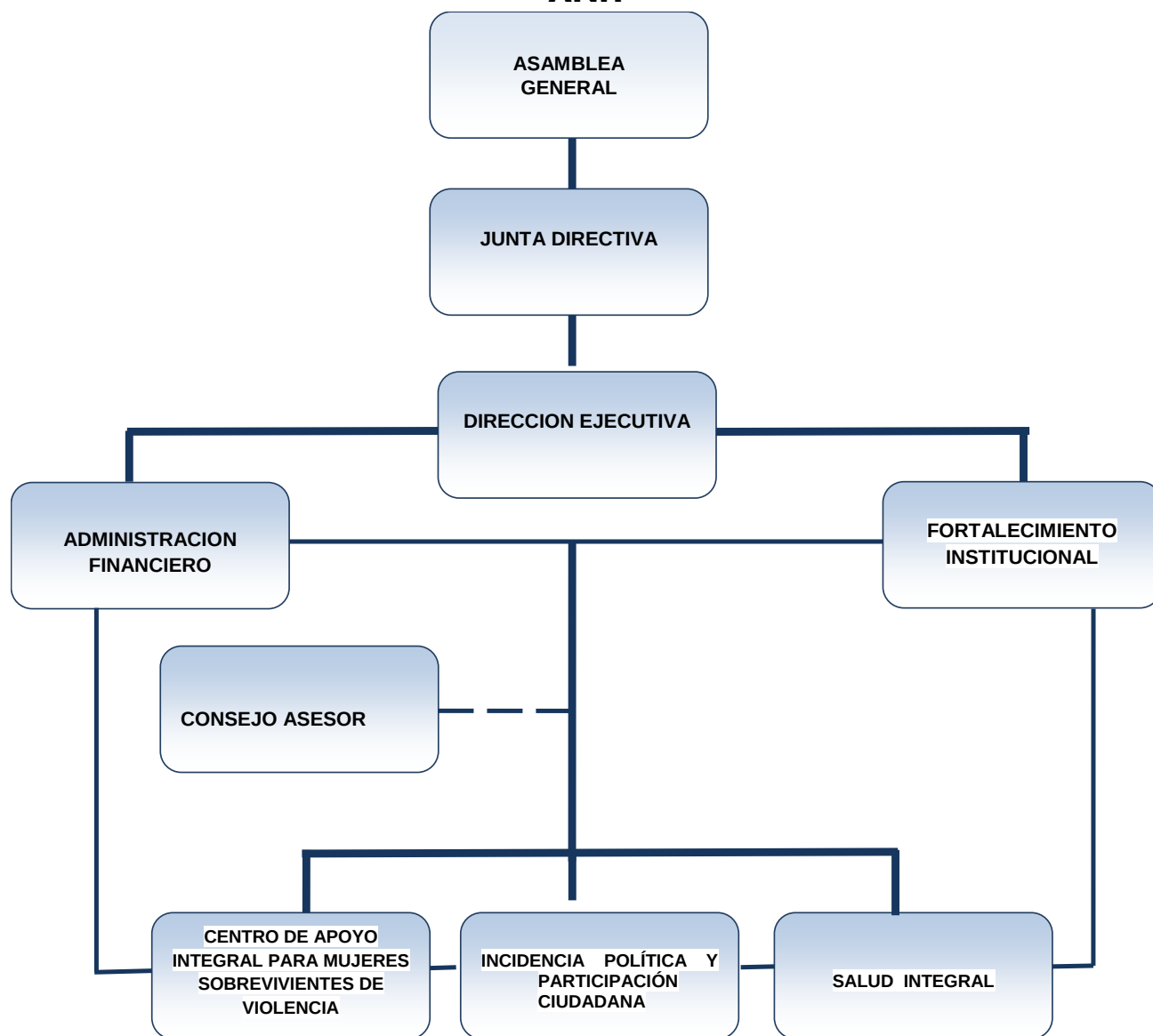
PÁGINA

16 de 46

VERSIÓN

Quinta

**ORGANIGRAMA 1
CONSTITUTIVO
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES
ANH**





**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

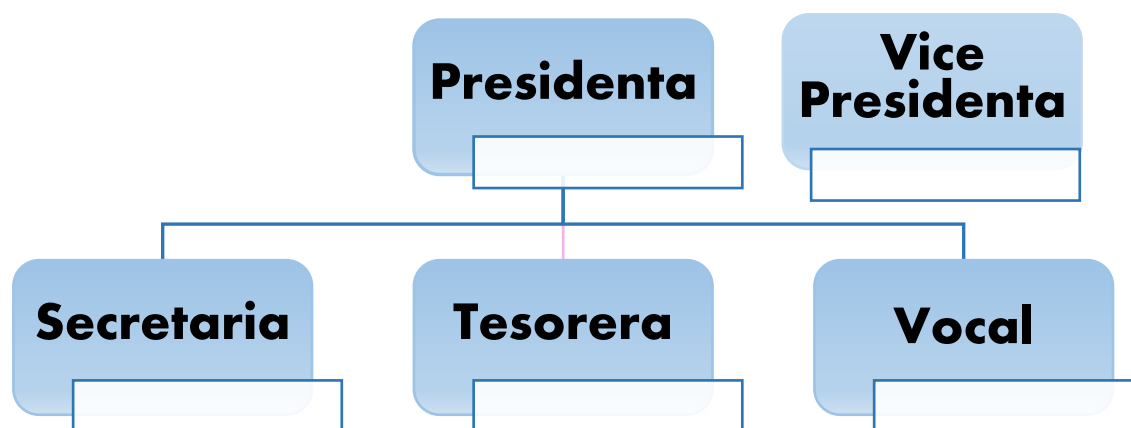
PÁGINA

17 de 46

VERSIÓN

Quinta

**ORGANIGRAMA 2
JUNTA DIRECTIVA
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES
ANH**



MHG 2018



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PÁGINA

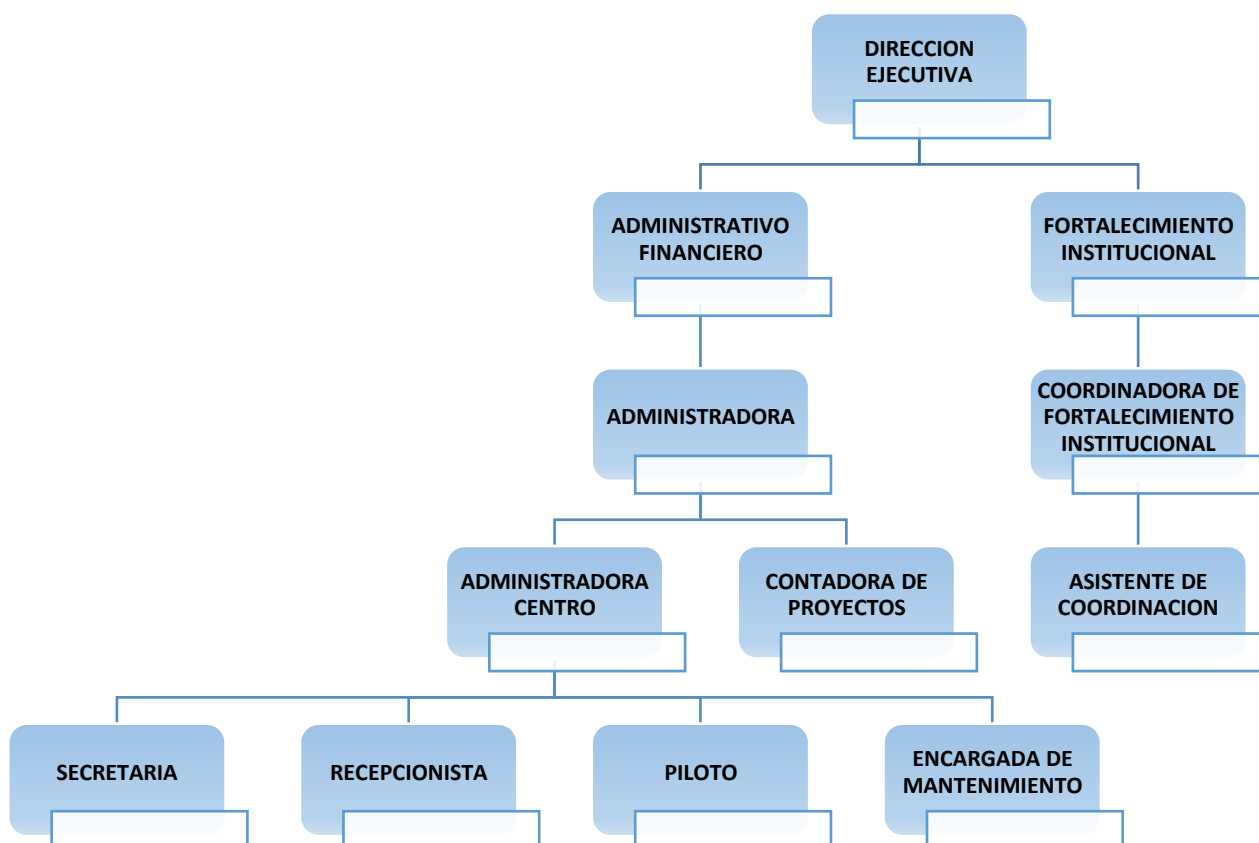
18 de 46

VERSIÓN

Quinta

**ORGANIGRAMA DE SISTEMAS
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES**

ANH





**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PÁGINA

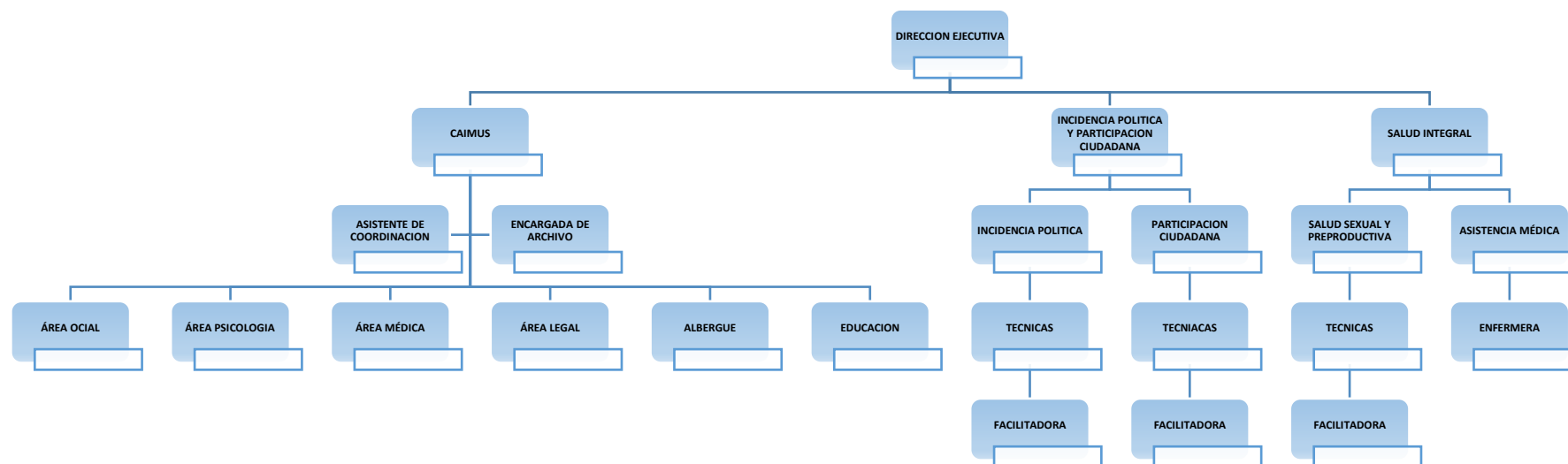
19 de 46

VERSIÓN

Quinta

**ORGANIGRAMA DE PROGRAMAS 4
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES**

ANH



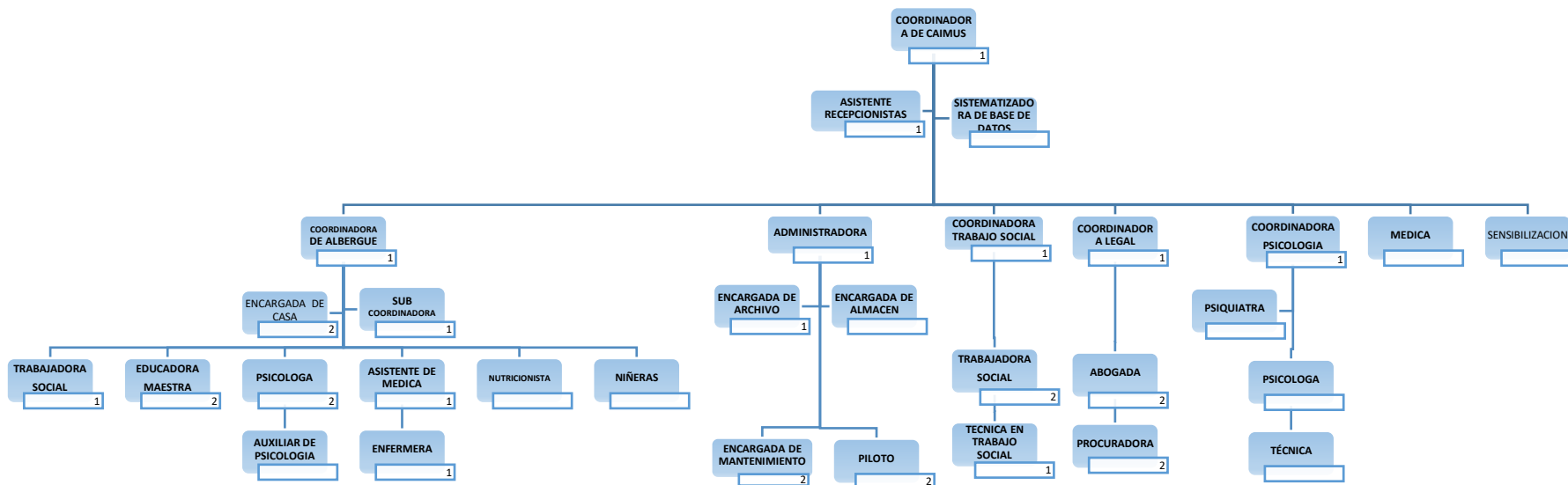
MHG 2017



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PAGINA	20 de 46
VERSION	Quinta

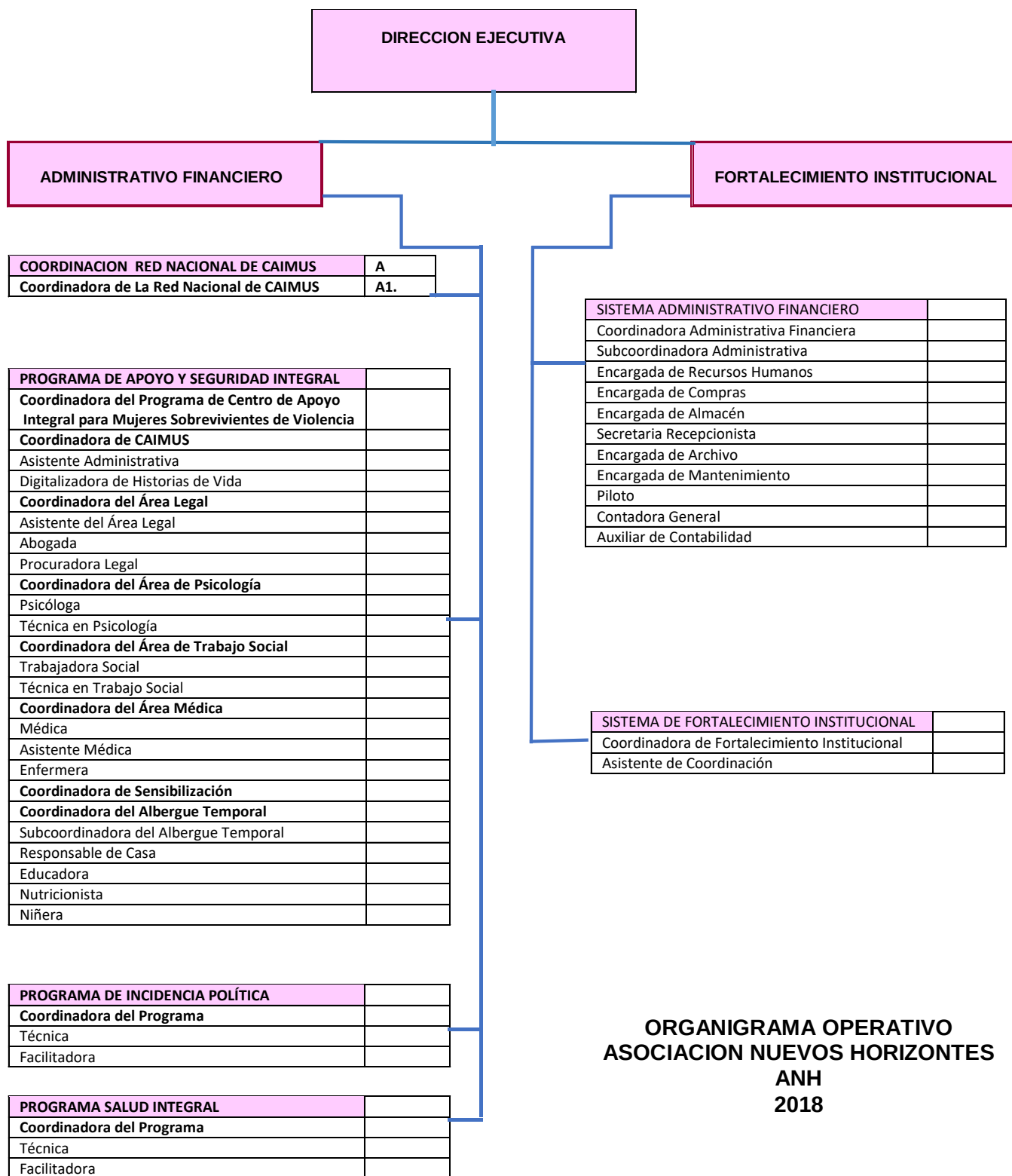
**ORGANIGRAMA DE CAIMUS
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES
ANH**





**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES**
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA

FECHA	OCTUBRE 2018
PAGINA	21 de 46
VERSION	Quinta





**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PAGINA

22 de 46

VERSION

Quinta

Códigos de Organización

Con el objetivo de facilitar la integración de puestos y la ubicación de cada uno de los puestos que integran el área operativa de ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES ANH, se define lo siguiente:

	Descripción	Código	Plazas
	DIRECCION EJECUTIVA I	1	1
	PROGRAMA	2	3
	SISTEMAS	3	2

	Descripción	Código	Vigente
	DIRECCION EJECUTIVA		
1	Directora Ejecutiva	1	
2	Asistente Dirección Ejecutiva	1.1	
	PROGRAMAS		
	PROGRAMA DE APOYO Y SEGURIDAD INTEGRAL	2.1	
3	Coordinadora del Programa de Apoyo y Seguridad Integral	2.1.1.	
4	Coordinadora del CAIMUS	2.1.2.	
5	Asistente Administrativa	2.1.2.1	
6	Digitalizadora de Historias de Vida	2.1.2.2.	
7	Coordinadora del Área Legal	2.1.3.	
8	Abogada	2.1.3.1.	
9	Procuradora Legal	2.1.3.2.	
10	Coordinadora del Área Psicología	2.1.4.2.	
11	Psicóloga	2.1.4.1.	
12	Técnica en Psicología	2.1.4.2.	
13	Coordinadora del Área de Trabajo Social	2.1.5.	
14	Trabajadora Social	2.1.5.1.	
15	Técnica en Trabajo Social	2.1.5.2	
16	Coordinadora del Área Medica	2.1.6.	
17	Medica	2.1.6.1.	
18	Asistente Médica	2.1.6.2.	
19	Enfermera	2.1.6.3.	
20	Coordinadora de Sensibilización	2.1.7	
21	Coordinadora de Albergue Temporal	2.1.8	
22	Subcoordinadora de Albergue Temporal	2.1.8.1.	
23	Responsable de Casa	2.1.8.2.	
24	Educadora	2.1.8.3.	
25	Nutricionista	2.1.8.4.	
26	Niñera	2.1.8.5.	



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PAGINA

23 de 46

VERSION

Quinta

	Descripción	Código	Vigente
	PROGRAMA DE INCIDENCIA POLITICA Y PARTICIPACION CIUDADANA	2.2	
27	Coordinadora del Programa	2.2.1.	
28	Técnica	2.2.2.	
29	Facilitadora	2.2.3.	
	PROGRAMA DE SALUD INTEGRAL	2.3	
30	Coordinadora del Programa	2.3.1.	
31	Técnica	2.3.2.	
32	Facilitadora	2.3.3.	

	Descripción	Código	Vigente
	SISTEMAS	3	
	SISTEMA ADMINISTRATIVO FINANCIERO	3.1	
33	Coordinadora Administrativa Financiera	3.1.1.	
34	Sub Coordinadora Administrativa	3.1.2.	
35	Encargada de Recursos Humanos	3.1.4.	
36	Encargada de compras	3.1.5.	
37	Encargada de Almacén	3.1.6.	
38	Secretaria/Recepcionista	3.1.7.	
39	Encargada de Archivo	3.1.8.	
40	Encargada de Mantenimiento	3.1.9.	
41	Piloto	3.1.10	
42	Contador(a) General	3.1.12	
43	Auxiliar de Contabilidad	3.1.13	
	SISTEMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3.2.	
44	Coordinadora de Fortalecimiento Institucional	3.2.1.	
45	Asistente de coordinación	3.2.2.	



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PÁGINA

24 de 46

VERSIÓN

Quinta

DESCRIPCION DE PUESTOS CON CODIFICACION ESTABLECIDA

A continuación usted podrá encontrar la descripción del puesto para el cual fue contratada, sus funciones, atribuciones donde podrá establecer las acciones que se espera cumpla en su desempeño.

Podrá encontrar las siguientes referencias:

-  Su código correspondiente
-  Ubicación Jerárquica
-  Personal a su cargo
-  Funciones y atribuciones
-  Perfil del puesto
-  Requisitos para su contratación
-  Términos de referencia generales para cada puesto específico

En las siguientes páginas se integra la descripción contenida en el Manual de Puesto que corresponde a: la persona que se encuentra en el período de inducción.

A continuación se integra un ejemplo del formato del Manual de Puestos



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PÁGINA

25 de 46

VERSIÓN

Quinta

CODIGO 2.1.1

TITULO DE PUESTO COORDINADORA DEL PROGRAMA APOYO Y SEGURIDAD INTEGRAL

UBICACIÓN Programa de Apoyo y Seguridad Integral
Centro de Apoyo Integral

SUPERIOR INMEDIATA Directora Ejecutiva

SUBALTERNAS Coordinadoras de CAIMUS
Equipos de Trabajo de CAIMUS

DESCRIPCION Es un puesto de carácter administrativo profesional, que se encarga de la coordinación de CAIMUS y que el equipo de trabajo multidisciplinario de cada Centro de Apoyo Integral brinde acompañamiento, apoyo y asesoría a todas las mujeres, adolescentes, niñas y niños que acudan, con calidad y calidez.

RELACIONES DE TRABAJO Deberá mantener estrecha relación y excelente comunicación con la el equipo multidisciplinario
Sus relaciones de trabajo son amplias, es el enlace en la operatividad y el área administrativa, abarca al relacionamiento de todo el personal.

FUNCIONES

- a) Articula acciones estratégicas a favor de las mujeres con la Coordinadora Nacional de Centros de Apoyo Integral.
- b) Es la responsable de coordinar la atención personalizada con calidad y calidez a las mujeres sobrevivientes de violencia con las Coordinadoras de los Centros de Apoyo Integral para Mujeres Sobreviviente de Violencia.
- c) Mantiene comunicación constante a través de la vía telefónica y electrónica con las coordinadoras de los Centros de Apoyo Integral. Propicia la discusión de historias de vida con el equipo de trabajo a su cargo con el objetivo primordial de elaborar estrategias de apoyo, acompañamiento, seguridad, defensa, empoderamiento y salud.



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PÁGINA

26 de 46

VERSIÓN

Quinta

- d) Realiza el proceso de monitoreo y acompañamiento constante a los Centros de Apoyo y Seguridad Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia.
- e) Propicia reuniones de coordinación con las responsables de cada área.
- f) Participa en las reuniones de Colectiva de Coordinación en forma mensual.
- g) Propicia espacios de intercambio de experiencias.
- h) Recibe procesos de apoyo psicológico individual si la Coordinadora lo recomienda.
- i) Rinde mensualmente en forma electrónica informe, de acuerdo al formato previamente establecido.
- j) Presenta mensualmente en forma electrónica informe consolidado.
- k) Participa en las actividades de auto cuidado previamente planificadas

ATRIBUCIONES

- a) Coordinar las acciones del CAIMUS.
- b) Coordinar que la metodología integral sea aplicada por el personal a su cargo con la atención personalizada y si fuera necesario referirles a donde corresponda.
- c) Coordinar con el equipo multidisciplinario de trabajo, el monitoreo de las entrevistas iniciales y acompañamientos.
- d) Realizar reuniones de coordinación con las responsables de cada área.
- e) Propiciar el cumplimiento de las discusiones de historias de vida en los equipos de trabajo, para elaborar estrategias de apoyo, acompañamiento, seguridad, defensa, empoderamiento y salud de las mujeres, adolescentes, niñas y niños.
- f) Verificar la coordinación de los turnos del equipo de trabajo previamente planificados.
- g) Presentar informes mensuales narrativos y estadísticos
- h) Presentar informes consolidados
- i) Articular acciones estratégicas a favor de las mujeres, adolescentes, niñas y niños con la Coordinadora Nacional de Centros de Apoyo Integral.
- j) Coordinar la atención personalizada con calidad y calidez a las mujeres, adolescentes, niñas y niños sobrevivientes de violencia



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	27 de 46
VERSIÓN	Quinta

con las Coordinadoras de los Centros de Apoyo Integral para Mujeres Sobreviviente de Violencia.

- k) Mantener comunicación constante a través de la vía telefónica y electrónica con las coordinadoras de los Centros de Apoyo Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia.
- l) Realizar el proceso de monitoreo y acompañamiento constante a los Centros de Apoyo y Seguridad Integral para Mujeres Sobrevivientes de Violencia.
- m) Propiciar reuniones de coordinación con las responsables de cada uno de los Centros de Apoyo Integral cuando sea requerido.
- n) Participar en las reuniones de Colectiva de Coordinación en forma mensual.
- o) Propiciar espacios de intercambio de experiencias.
- p) Realizar procesos de apoyo psicológico individual si la Coordinadora lo recomienda.
- q) Rendir mensualmente en forma electrónica informe, de acuerdo al formato previamente establecido.
- r) Presentar mensualmente en forma electrónica informe consolidado.
- s) Participar en las actividades de auto cuidado previamente planificadas

PERFIL DEL PUESTO

EDUCACION

Profesional de Ciencias Jurídicas y Sociales, Administración de Empresas, Médica, Psicóloga, Trabajadora Social o carrera afín.

CONOCIMIENTOS

-  Manejo de la problemática de violencia contra la mujer,
-  Derechos Humanos de la Mujer
-  Conocimientos y experiencias en derechos humanos de las mujeres y violencia contra las mujeres.
-  Conocimientos y experiencias teórico prácticos en solución de problemas psicosociales, jurídicos, laborales, educativos, metodológicos



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PÁGINA

28 de 46

VERSIÓN

Quinta

EXPERIENCIA EN

- Practica en cargos de dirección ejecutiva, administrativa.
- Gestión, coordinación
- Manejo de personal
- Gestión de proyectos
- Elaboración planificación, ejecución y evaluación de proyectos
- Resolución de Conflictos
- Solución de problemas

**CAPACIDADES Y
DESTREZAS**

- Ordenada y metódica
- Puntual y responsable
- Excelentes relaciones interpersonales
- Buena redacción y ortografía
- Excelente comunicación
- Dominio de paquetes de computación
- Entusiasta y con iniciativa
- Capacidad de trabajo en equipo
- Disponibilidad de horario completo

REFERENCIAS

- Referencias que acrediten su trabajo profesional
- Experiencia que acredite su trabajo

**RESQUISITOS DE
CONTRATACION**

- Cumplir con todo lo establecido en el perfil descrito.
- Documentos personales en orden
- Análisis de Hoja de vida
- Cumplir con las entrevistas establecidas
- Trabajo de tiempo completo



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PÁGINA	29 de 46
VERSIÓN	Quinta

AMBIENTE INSTITUCIONAL:

La persona responsable a quien usted puede acudir para resolver cualquier duda o cubrir cualquier necesidad es la Coordinadora inmediata quien le brindará la ayuda necesaria, en los casos que por cualquier eventualidad no se encuentre, usted puede acudir a la persona inmediata superior, Dirección Ejecutiva o Coordinadora del Área.

INSTALACIONES:

La persona encargada de la inducción debe acompañar a la nueva integrante a un recorrido por todas las instalaciones disponibles, es importante la visita a todas las áreas, que incluye CAIMUS, Oficinas Centrales y Centro de Apoyo Integral.

Nota: esta acción es fundamental para la integración como equipo de trabajo, de esta manera se evita de entrada la barrera mental del trabajo individual.

COMPROMISO:

Para toda persona de nuevo ingreso debe de firmar el compromiso personal de cumplimiento, como estrategia de integración a la Asociación Nuevos Horizontes ANH, promoviendo la identidad e integración en la aplicación a la metodología de atención promovida, donde la calidad y calidez es base fundamental del apoyo a las mujeres sobrevivientes de violencia, sus hijas e hijos.

Se debe recordar que no importa el área en la que labora, somos parte de un objetivo en común.



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PÁGINA

30 de 46

VERSIÓN

Quinta

ANEXOS



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

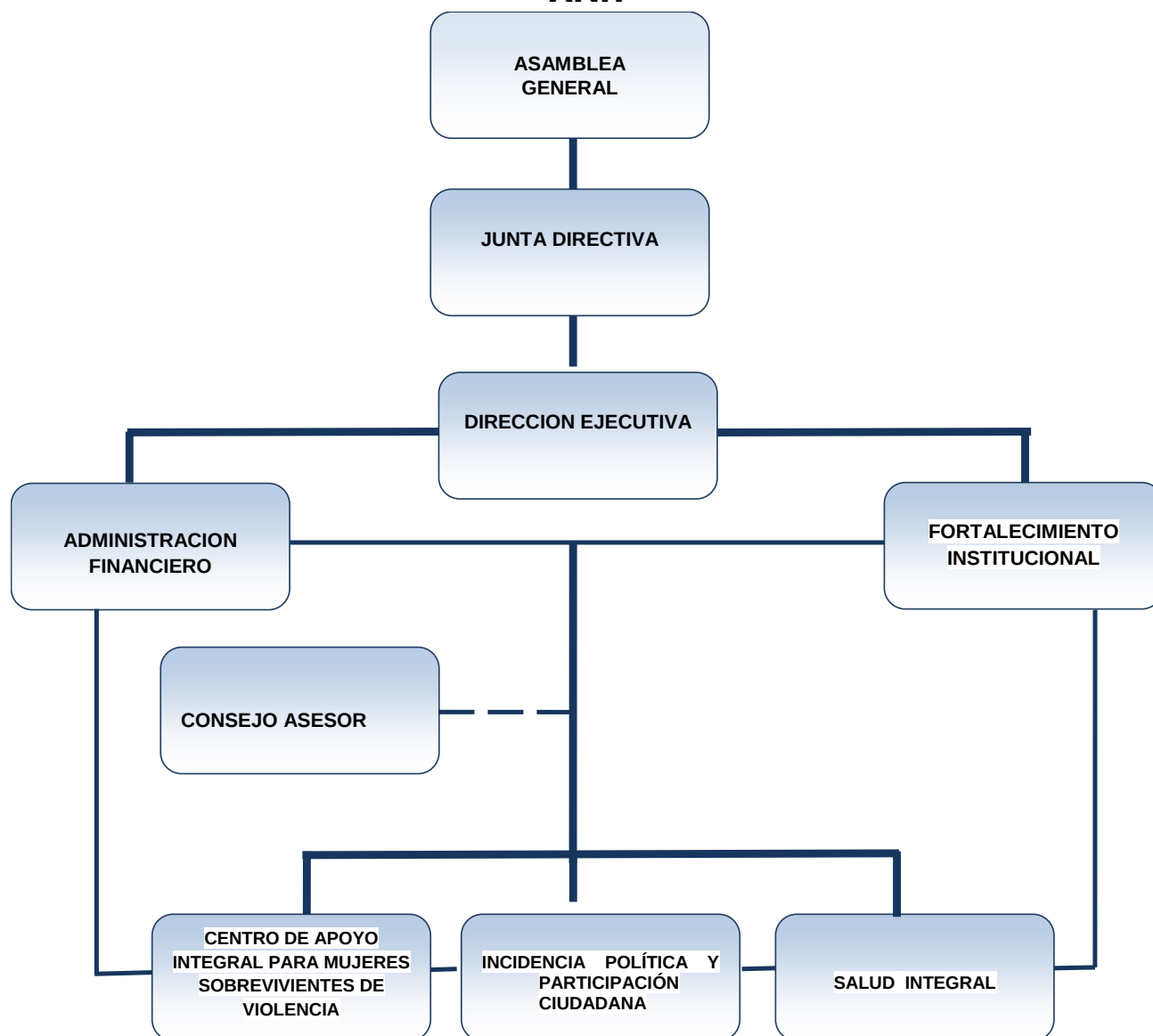
PÁGINA

31 de 46

VERSIÓN

Quinta

**ORGANIGRAMA 1
CONSTITUTIVO
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES
ANH**





**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

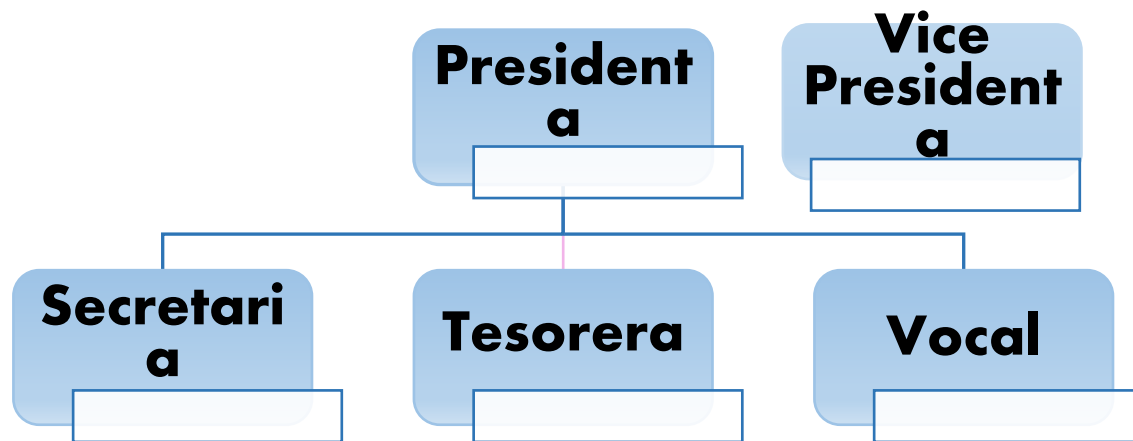
PÁGINA

32 de 46

VERSIÓN

Quinta

**ORGANIGRAMA 2
JUNTA DIRECTIVA
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES
ANH**



MHG 2018



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PÁGINA

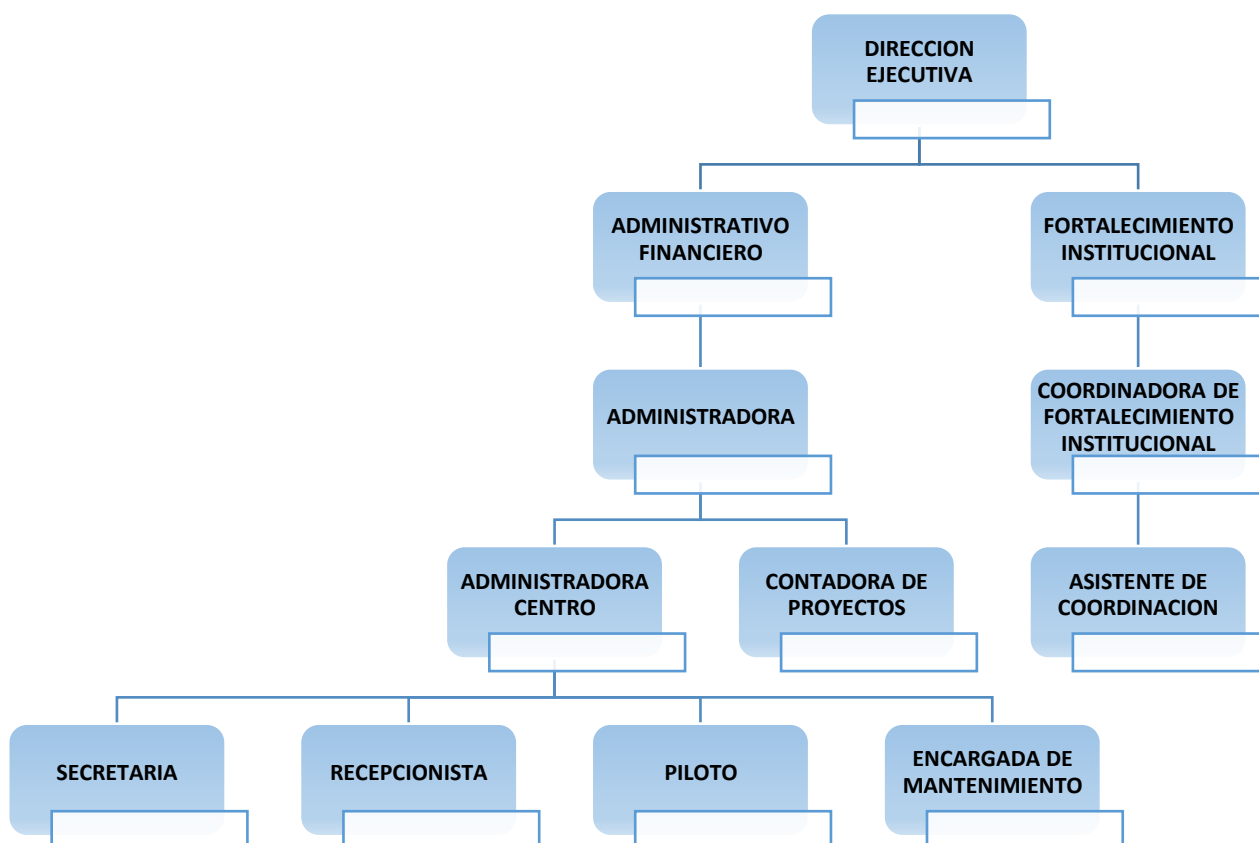
33 de 46

VERSIÓN

Quinta

**ORGANIGRAMA DE SISTEMAS
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES**

ANH





**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PÁGINA

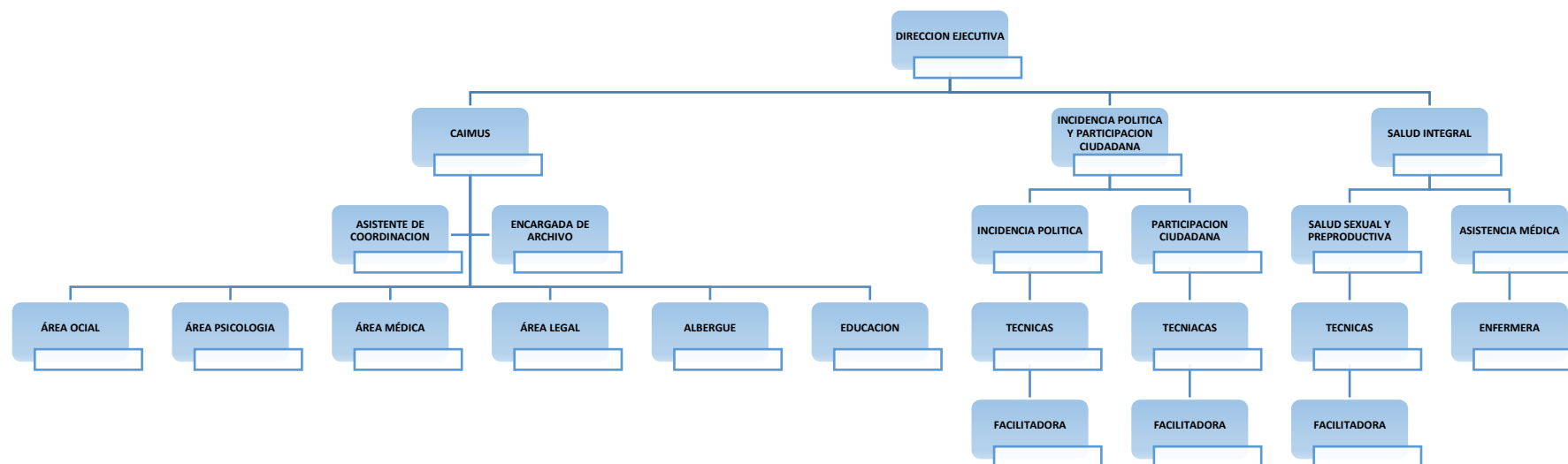
34 de 46

VERSIÓN

Quinta

**ORGANIGRAMA DE PROGRAMAS 4
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES**

ANH



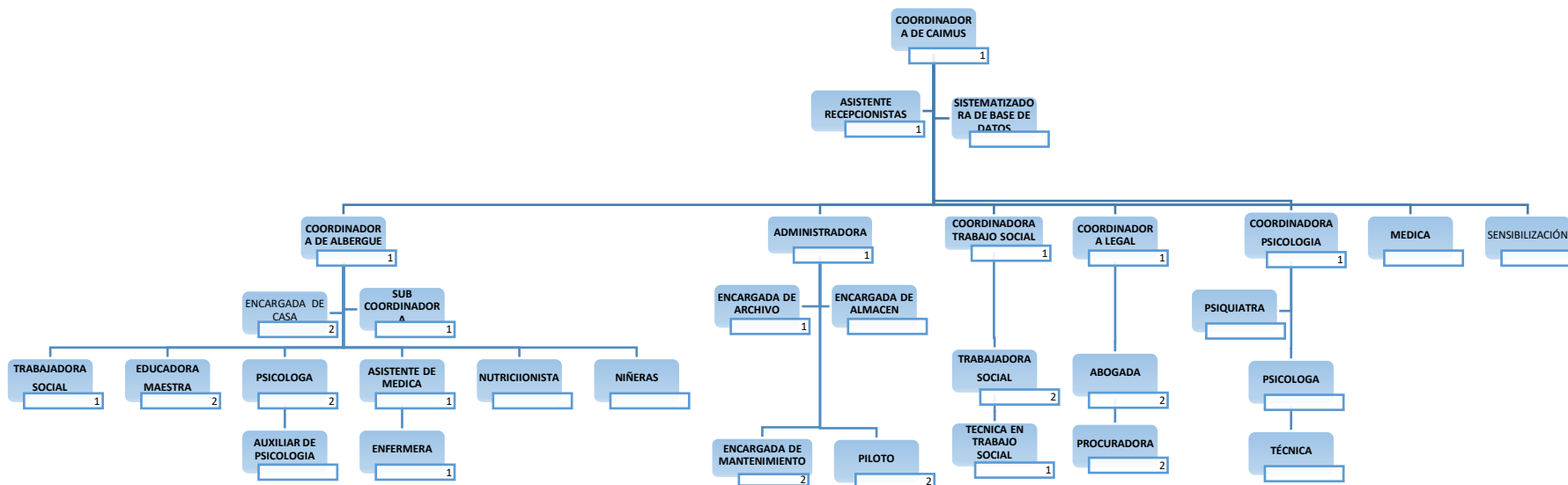
MHG 2017



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PAGINA	35 de 46
VERSION	Quinta

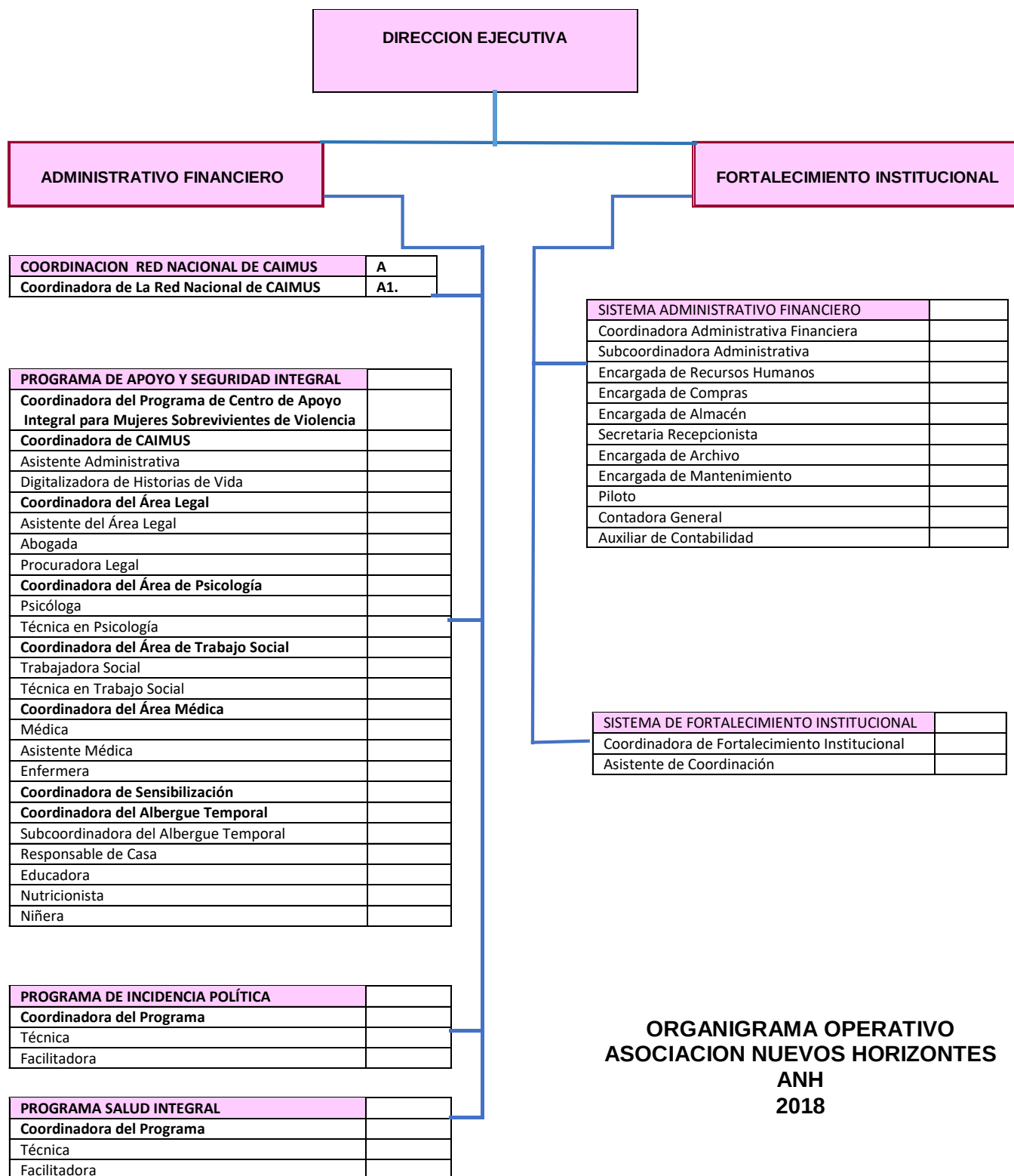
**ORGANIGRAMA DE CAIMUS
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES
ANH**





**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA	OCTUBRE 2018
PAGINA	36 de 38
VERSION	Quinta



**ORGANIGRAMA OPERATIVO
ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES
ANH
2018**

Códigos de Organización



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES**
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA

FECHA	OCTUBRE 2018
PAGINA	37 de 38
VERSION	Quinta

Con el objetivo de facilitar la integración de puestos y la ubicación de cada uno de los puestos que integran el área operativa de ASOCIACION NUEVOS HORIZONTES ANH, se define lo siguiente:

	Descripción	Código	Plazas
	DIRECCION EJECUTIVA I	1	1
	PROGRAMA	2	3
	SISTEMAS	3	2

	Descripción	Código	Vigente
	DIRECCION EJECUTIVA		
1	Directora Ejecutiva	1	
2	Asistente Dirección Ejecutiva	1.1	
	PROGRAMAS		
	PROGRAMA DE APOYO Y SEGURIDAD INTEGRAL	2.1	
3	Coordinadora del Programa de Apoyo y Seguridad Integral	2.1.1.	
4	Coordinadora del CAIMUS	2.1.2.	
5	Asistente Administrativa	2.1.2.1	
6	Digitalizadora de Historias de Vida	2.1.2.2.	
7	Coordinadora del Área Legal	2.1.3.	
8	Abogada	2.1.3.1.	
9	Procuradora Legal	2.1.3.2.	
10	Coordinadora del Área Psicología	2.1.4.2.	
11	Psicóloga	2.1.4.1.	
12	Técnica en Psicología	2.1.4.2.	
13	Coordinadora del Área de Trabajo Social	2.1.5.	
14	Trabajadora Social	2.1.5.1.	
15	Técnica en Trabajo Social	2.1.5.2	
16	Coordinadora del Área Medica	2.1.6.	
17	Medica	2.1.6.1.	
18	Asistente Médica	2.1.6.2.	
19	Enfermera	2.1.6.3.	
20	Coordinadora de Sensibilización	2.1.7	
20	Coordinadora de Albergue Temporal	2.1.8	
21	Subcoordinadora de Albergue Temporal	2.1.8.1.	
22	Responsable de Casa	2.1.8.2.	
23	Educadora	2.1.8.3.	
24	Nutricionista	2.1.8.4.	
25	Niñera	2.1.8.5.	

	Descripción	Código	Vigente
--	-------------	--------	---------



**ASOCIACIÓN
NUEVOS HORIZONTES
MANUAL DE INDUCCION y BIENVENIDA**

FECHA

OCTUBRE 2018

PAGINA

38 de 38

VERSION

Quinta

	PROGRAMA DE INCIDENCIA POLITICA Y PARTICIPACION CIUDADANA	2.2	
26	Coordinadora del Programa	2.2.1.	
27	Técnica	2.2.2.	
28	Facilitadora	2.2.3.	
	PROGRAMA DE SALUD INTEGRAL	2.3	
29	Coordinadora del Programa	2.3.1.	
30	Técnica	2.3.2.	
31	Facilitadora	2.3.3.	

	Descripción	Código	Vigente
	SISTEMAS	3	
	SISTEMA ADMINISTRATIVO FINANCIERO	3.1	
32	Coordinadora Administrativa Financiera	3.1.1.	
33	Sub Coordinadora Administrativa	3.1.2.	
34	Encargada de Recursos Humanos	3.1.4.	
35	Encargada de compras	3.1.5.	
36	Encargada de Almacén	3.1.6.	
37	Secretaria/Recepcionista	3.1.7.	
38	Encargada de Archivo	3.1.8.	
39	Encargada de Mantenimiento	3.1.9.	
40	Piloto	3.1.10	
41	Subcoordinadora Financiera	3.1.11	
42	Contador(a) General	3.1.12	
43	Auxiliar de Contabilidad	3.1.13	
	SISTEMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	3.2.	
51	Coordinadora de Fortalecimiento Institucional	3.2.1.	
52	Asistente de coordinación	3.2.2.	

SEDES DE LA RED NACIONAL DE CAIMUS

AGIMS

Contacto: Carolina Simón
Correo electrónico: cary_2414@hotmail.com
Teléfono: 5710-1700

Casa de la Mujer Sololá

Contacto: Flora Fermina Jiménez.
Correo electrónico: florajimenez@hotmail.es ;
casadelamujersolola@gmail.com
Teléfono: 5186-3451 / 556-99147

Asociación de Mujeres de Petén Ixgik

Contacto: Rosa Idalia Godoy Corrales
Correo electrónico: ganachin8@yahoo.es
Teléfono: 3327-1630

Asociación Generando Equidad, Liderazgo y Oportunidades

Contacto: Paola García
Correo electrónico: coordinaciónn.generando@gmail.com
Teléfono: 7849-4360/ 4172-0327

REDMUCH

Contacto: Karina López Archila y Sucely Galvan
Correo electrónico: karinalo81@hotmail.com
Teléfono: 5971-1481

Contacto: Sucely Galvan
Correo electrónico: susy_g81@hotmail.com
Teléfono: 5893-9654

Asociación Nuevos Horizontes

Contacto: María Batres
Correo electrónico: mariabatres78@gmail.com
Teléfono: 4217-7560

Contacto: Flor Ruiz
Correo electrónico: anhflor@gmail.com
Teléfono: 4981-0374

Grupo Guatemalteco de Mujeres-GGM

Contacto: Aida Saravia Marroquín
Correo electrónico: ggmprogramaapoyoyseguridad@gmail.com

Teléfono: 4062-2548

Contacto: Giovana Lemus

Correo electrónico: coordinacionggm@gmail.com

Teléfono: 5308-6448

INSTRUCTIVO PARA EL USO DEL PRESENTE MANUAL

Para hacer uso del presente Manual Administrativo de Descripción de Puestos debe seguir las siguientes instrucciones.

Primero:

- a) Cumplido con los requisitos establecidos en la contratación.
- b) Se programa la fecha y hora de la Inducción y Bienvenida
- c) (Durante la primera semana laboral debe ser programada la jornada de Inducción facilitando los documentos que constituyen parte integral del Manual de Inducción y Bienvenida)

Segundo:

- a) La documentación debe ser previamente preparada para su entrega.
- b) La carta de bienvenida debe estar firmada por la Coordinadora Ejecutiva o Coordinadora General.

Tercero:

Los documentos de inducción deben contener:

- a) Historia o Antecedentes de Asociación Nuevos Horizontes (boletinas o material impreso disponible)
- b) Manual de Inducción y Bienvenida:
- c) Modelo de Atención Integral
- d) Que es la metodología de atención integral, cuál es su objetivo y su implementación.
- e) Organigramas General y el específico del Programa o Sistema a la que se integra.
- f) Metodología de permisos a quien cómo y con qué tiempo de anticipación.
- g) Dar lectura al Reglamento Interno, resolviendo dudas de todo lo presentado y leído

Nota

Cada año debe de realizarse un proceso de evaluación y reinducción de los procesos con las y los colaboradores por área en grupo o de forma individual para asegurar el pleno rendimiento en el desempeño de sus labores.

TERMINOLOGIA TECNICA

Calidad:	Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor
Calidez:	El trato que recibe por parte de la persona que lo atiende. Un trato amable, la buena predisposición para escucharlo y entender sus problemas o inquietudes, en definitiva, el hacerlo sentir “en casa”
Cargo:	Es la denominación que exige el empleo de una persona que, con un mínimo de calificaciones acorde con el tipo de función puede ejercer de manera competente las atribuciones que su ejercicio le confiere.
Coordinar:	Se aplica a la persona que coordina el trabajo de personas individuales o colectivas, a través de medios técnicos que utiliza para alcanzar un objetivo que se tiene en común.
Comunicación:	Transferencia de información de una persona a otra, siempre que el emisor y receptor comprendan el mensaje. En la Organización se realizan varios tipos de comunicación según la jerarquía que se posea, puede ser de forma ascendente y descendente.
Delegación:	El proceso que permite conferir a una colaboradora la responsabilidad de realizar una tarea o actividad, concediéndole la autoridad y libertad necesarias para cumplir con las mismas, pero conservando siempre la responsabilidad final por el resultado.
Descripción del	

Puesto:	Texto que describe con exactitud todas las actividades relativas a un puesto de trabajo dentro de cada programa o sistema de la organización.
Efectividad:	Es la congruencia entre lo planificado y los logros obtenidos. Siendo efectivos se puede generar buenos resultados para la organización y crecer competitivamente.
Eficaz:	Es la capacidad que se tiene para alcanzar un objetivo o propósito y que produce el efecto esperado.
Eficiencia:	Se define como la capacidad de realizar de la mejor manera una actividad en el menor tiempo utilizando recursos mínimos para el cumplimiento de la misma.
Estrategia:	Conjunto de acciones planificadas sistemáticamente con un tiempo definido en que se llevan a cabo, para lograr un fin determinado. Son planteadas en el nivel alto de la organización.
Equipo:	Grupo de personas con habilidades complementarias, comprometidas con un propósito en común y una serie de metas de desempeño, de los que son responsables.
Identidad:	Del latín identitas, la identidad es el conjunto de los rasgos propios de un individuo o de una comunidad. Estos rasgos caracterizan al sujeto o a la colectividad frente a los demás. La identidad también es la conciencia que una persona tiene respecto de sí misma y que la convierte en alguien distinto a los demás

Integral:	Que comprende todos los elementos o aspectos de algo.
Integralidad:	Es la capacidad de resolver la mayoría de los problemas de la población atendida
Implementar:	Es la realización de una aplicación, instalación, ejecución de un plan, idea, modelo, diseño, especificación o política dentro de la organización, para darle un mayor funcionamiento a la Asociación.
Logística:	Explica el proceso de cómo se han de llevar los recursos necesarios en el lugar, cantidad y tiempo adecuados.
Objetivo:	Es el objeto que se desea obtener, el curso al cual debe dirigir
Organigrama:	Es la representación gráfica de la estructura formal de una organización, según división especializada del trabajo y niveles jerárquicos de autoridad.
Participación:	Estar involucrado o desempeñar una actividad, ser escuchado y tomado en cuenta, por lo general cuando se toman decisiones.
Políticas:	Conjunto de estrategias, normas y parámetros de una organización que orientan la actuación de las altas autoridades para alcanzar sus objetivos y metas en un lugar y plazo dado.
Productividad:	Nivel de eficiencia y eficacia que combinadas correctamente ofrecen resultados de mejoras en los resultados de la Organización.

Recursos: Son los medios que se emplean para realizar las actividades, son imprescindibles para el buen funcionamiento de la organización. Los recursos son: humanos, materiales, financieros, tecnológicos.