

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 0 de 30

PORTADA CREATIVA

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 1 de 30

CONTENIDO

PORTADA CREATIVA	0
PRESENTACIÓN	2
INSTRUCCIONES DE USO PARA EL MANUAL	3
ORGANIZACIONAL DE <i>NOMBRE DE LA EMPRESA</i>	3
1. IMPORTANCIA DE MANUAL ORGANIZACIONAL	4
2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	5
3. MISIÓN	5
4. VISIÓN	5
5. OBJETIVOS GENERALES	5
6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
7. VALORES ORGANIZACIONALES	5
8. VALORES MORALES	5
9. OBJETIVO DEL MANUAL ORGANIZACIONAL	5
10. ALCANCES	5
11. RESPONSABLE	5
12. FRECUENCIA DE REVISIÓN	5
13. MARCO NORMATIVO INTERNO	6
13.1. REGLAMENTO INTERNO <i>NOMBRE DE LA EMPRESA</i>	7
13.2. POLÍTICAS INTERNAS DE LA EMPRESA	7

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 2 de 30

13.3. REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO	7
14. REGLAMENTO POR ÁREA VENTAS Y ALMACEN	8
14.1. REGLAMENTO INTERNO DEL ÁREA DE VENTAS	9
14.2. REGLAMENTO INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN	9
15. SISTEMA DE CALIDAD DE LA EMPRESA	10
15.1. SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD	11
15.2. OBJETIVOS DE CONTROL DE CALIDAD	12
16. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA	13
16.1. ORGANIGRAMA GENERAL	14
16.2. ORGANIGRAMA GENERAL POR PUESTO	14
17. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	15
17.1. DIRECTOR GENERAL	16
18. FORMATOS DE REQUISICION DE PERSONAL	17
19. PROTOCOLOS <i>NOMBRE DE LA EMPRESA</i>	19
19.1. REGLAMENTO DE USO DE SANITARIOS	20
19.2. POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES	21
19.3. PROTOCOLO DE LLAMADAS DE <i>NOMBRE DE LA EMPRESA</i>	21
19.4. DISCURSO DE BIENVENIDA DEL ÁREA DE VENTAS	21
19.5. ESTRUCTURA DE CORREOS ELECTRÓNICOS ADMINISTRACIÓN/COMPRAS/ALMACÉN	21
22. GLOSARIO	22
Contra portada creativa	24

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 3 de 30

PRESENTACIÓN

En el presente documento se incluye el organigrama y las funciones de todos los puestos de NOMBRE DE LA EMPRESA. Los análisis de la estructura organizacional se presentan por área de trabajo, con el fin de mejorar la comprensión e implementación del proyecto de estructura organizacional.

Debido al crecimiento que ha tenido NOMBRE DE LA EMPRESA es importante contar con un manual organizacional, como herramienta que facilite la estructuración de las áreas, puestos, actividades y responsabilidades del personal.

El propósito principal es que la dirección, el responsable de unidad de negocios y colaboradores de la empresa conozcan adecuadamente la estructura organizacional de NOMBRE DE LA EMPRESA ya que también contribuyen al cumplimiento de las funciones, la asignación adecuada de los recursos humanos permitirá alcanzar los objetivos de la organización.

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 4 de 30

INSTRUCCIONES DE USO PARA EL MANUAL ORGANIZACIONAL DE NOMBRE DE LA EMPRESA

1. El organigrama general de NOMBRE DE LA EMPRESA podrá ser modificado exclusivamente por la dirección de la empresa y/o auditor interno , ya sea en aumento o disminución de puestos, cambios de denominación o creación de área, siempre y cuando corresponda al objetivo del negocio.
2. Toda modificación a los organigramas deberá ser difundido a todos los empleados de la empresa a través del encargado de sucursal, a fin de mantener la comunicación entre áreas.
3. Toda plaza o puesto de nueva creación en la empresa deberá ser autorizado por la dirección y estar de acuerdo al presupuesto anual de cada área.

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 5 de 30

4. Es responsabilidad de la dirección y/o del auditor interno dar mantenimiento al manual de organización sosteniendo su actualización constante.
5. La dirección es quién elaborará la descripción y perfil de todo nuevo puesto, ya sea por fusión y/o disgregación de funciones o de nueva creación.
6. En caso que algún empleado decida deliberadamente modificar algún elemento del manual y actuar en forma contraria al mismo, la dirección evaluarán la falta y actuará en conformidad.
7. En caso de descubrir un desacierto en algún organigrama, descripción o perfil de puesto al que se le pueda realizar una mejora mediante la modificación de cualquiera de los puntos mencionados en este manual y que repercuta significativamente en el desempeño, deberá informarse a la dirección para que después se pueda compartir con los demás miembros.
8. Queda prohibido a todo el personal copiar y transmitir por medio alguno esta información o cualquiera que se genere dentro de la empresa.

1. IMPORTANCIA DE MANUAL ORGANIZACIONAL

El manual es un documento que sirve como medio de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización. El manual presenta sistemas y técnicas específicas; señala las actividades a realizar para lograr el trabajo de todo el personal administrativo y operativo y así alcanzar los objetivos establecidos por la organización.

Los manuales son considerados uno de los elementos más eficaces para la toma de decisiones en la administración, ya que facilitan el aprendizaje y proporcionan la orientación precisa que requiere la acción humana en cada una de las unidades administrativas que conforman a la empresa, fundamentalmente a nivel operativo o de ejecución, pues son una fuente de información que trata de orientar y mejorar los

	<i>MANUAL ORGANIZACIONAL</i> <i>NOMBRE DE LA EMPRESA</i>	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 6 de 30

esfuerzos de sus integrantes para lograr la adecuada realización de las actividades que se le han encomendado.

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 7 de 30

2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

3. MISIÓN

4. VISIÓN

5. OBJETIVOS GENERALES

6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

7. VALORES ORGANIZACIONALES

8. VALORES MORALES

9. OBJETIVO DEL MANUAL ORGANIZACIONAL

Establecer la estructura en que está organizada la empresa NOMBRE DE LA EMPRESA así como plantear las responsabilidades que atañen a cada puesto, la autoridad lineal y la comunicación inter-organizacional.

10. ALCANCES

El manual de organización de NOMBRE DE LA EMPRESA aplica para todas las áreas que la conforman.

11. RESPONSABLE

El responsable de difundir, utilizar y mejorar el manual de organización de NOMBRE DE LA EMPRESA es del auditor interno y el responsable de cada unidad de negocios.

12. FRECUENCIA DE REVISIÓN

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 8 de 30

El presente manual de organización de NOMBRE DE LA EMPRESA se revisará por lo menos una vez al año en el mes de DETERMINAR TIEMPO/FECHA, o antes si hay algún cambio o mejora significativa en los organigramas, políticas generales, descripciones o perfiles de puestos.

13. MARCO NORMATIVO INTERNO

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 9 de 30

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 10 de 30

13.1. REGLAMENTO INTERNO NOMBRE DE LA EMPRESA

13.2. POLÍTICAS INTERNAS DE LA EMPRESA

13.3. REGLAMENTO DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 11 de 30

14. REGLAMENTO POR ÁREA VENTAS Y ALMACEN

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 12 de 30

14.1. REGLAMENTO INTERNO DEL ÁREA DE VENTAS

14.2. REGLAMENTO INTERNO DEL ÁREA DE ALMACÉN

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 13 de 30

15. SISTEMA DE CALIDAD DE LA EMPRESA

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 14 de 30

15.1. SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD



El contenido de este apartado es un ejemplo, todo debe adaptarse a la empresa

MANEJO DE PROCEDIMIENTOS

- Políticas de NOMBRE DE LA EMPRESA
- Organización del Personal

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 15 de 30

- Administración y manejo de procesos

CAPACIDADES TÉCNICAS

a) Calificación del personal

Deberá mostrar las calificaciones del personal, sus programas de entrenamiento y su monitoreo del personal de aplicación.

b) Recursos técnicos

Deberá tener las listas de sociedades técnicas, asociaciones con distribuidores u otros grupos industriales de los que sea miembro o con los que se encuentre relacionado. También se deberá hacer una verificación de que la empresa mantenga una gaveta de los estándares técnicos adecuado para cualquier certificación solicitada.

c) Procedimientos

Se deberá tener registros de especificaciones de trabajo y revisiones.

Se deberá tener los procedimientos debidamente documentados así como la descripción e instrumentos de control de cada uno de ellos.

Equipos, medios y experiencia

Se deberá realizar una lista de trabajos recientemente culminados y de experiencia de trabajo con un soporte de capacidades para desarrollar el trabajo al nivel de calidad requerido, la lista debe incluir:

- Nombre y dirección del cliente y contacto principal.
- Descripción de los trabajos realizados.
- Materiales aplicados y/o vendidos.
- Equipo usado.
- Tipo y número de personal empleado.
- Algún requerimiento especial o provisión (p.e. seguridad ambiental).

También se suministrará una lista del equipo propiedad de la empresa y del que es proveído por la empresa distribidora con una descripción de los programas de mantenimiento y reparación (esto en caso de usar herramientas).

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 16 de 30

15.2. OBJETIVOS DE CONTROL DE CALIDAD

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 17 de 30

16. ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA EMPRESA

16.1. ORGANIGRAMA GENERAL

16.2. ORGANIGRAMA GENERAL POR PUESTO

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 18 de 30

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 19 de 30

17. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

17.1. DIRECTOR GENERAL

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 21 de 30

18. FORMATOS DE REQUISICION DE PERSONAL

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 22 de 30

Se realiza requisición por cada puesto (valuación)

REQUISICIÓN DE PERSONAL				
PUESTO	DIRECTOR GENERAL			
PERSONA A QUIEN REPORTARIA	No aplica			
TIPO DE VACANTE		TEMPORAL		DURACIÓN
	X	PERMANENTE	Indeterminado	TIPO DE CONTRATO
REQUISITOS				
EDAD	28 - 48 años			
SEXO	Hombre			
EDO CIVIL	Indistinto			
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	Computadora, scanner, impresoras, máquina de entintado, compresores, etc.			
SOFTWARE	Aspel caja			
DESCRIPCIÓN Y PERFIL DEL PUESTO				
EXPERIENCIA	3 años en negocios del mismo giro			
PRINCIPALES ACTIVIDADES QUE LLEVARIA A CABO	• Evaluar y autorizar la compra de stock. • Buscar otras formas de inversión. • Buscar contacto con proveedores de marcas de prestigio. • Formalizar los acuerdos entre la empresa y proveedores. • Asegurar y establecer trámites y negociaciones con proveedores. • Establecer precios competitivos. • Autorizar y firmar solicitudes hechas por el responsable de la unidad de negocios. • Verificar el cumplimiento de las normas de seguridad e higiene.			

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 23 de 30

CONOCIMIENTOS NECESARIOS PARA EL PUESTO	• En venta • Manejo de personal
HABILIDADES	• Líder • Proactivo • Sociable • Amable • Responsable • Puntual
ESCOLARIDAD	Lic en administración, mercadotecnia, negocios internacionales o a fin.

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 24 de 30

19. PROTOCOLOS

NOMBRE DE LA

EMPRESA

19.1. REGLAMENTO DE USO DE SANITARIOS

Con el fin de conservar siempre en correcto estado los baños de la oficina y evitar accidentes y/o propagación de enfermedades se solicita seguir las siguientes recomendaciones:

- *Bajar siempre la palanca de agua para dejar limpio el inodoro*
- *No desperdiciar el jabón líquido y/o papel higiénico*

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 25 de 30

- *No dejar papel de baño en el suelo*
- *Verificar al salir que no se esté tirando el agua del inodoro*
- *Si deja caer agua al piso se debe limpiar para evitar accidentes*
- *El bote de la basura debe quedar cerrado y con el papel usado siempre dentro*
- *Hacer uso del desodorante de baño*
- *Los caballeros deben hacer uso correcto del inodoro*
- *Reportar a la administración la falta de insumos en los baños (Papel, jabón, servilletas, bote, etc.)*
- *Lavarse las manos antes y después de ir al baño*
- *Hacer uso de gel antibacterial*

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 26 de 30

19.2. POLÍTICAS DE CAMBIO Y DEVOLUCIONES

19.3. PROTOCOLO DE LLAMADAS DE NOMBRE DE LA EMPRESA

19.4. DISCURSO DE BIENVENIDA DEL ÁREA DE VENTAS

19.5. ESTRUCTURA DE CORREOS ELECTRÓNICOS ADMINISTRACIÓN/COMPRAS/ALMACÉN

Esta sección se alimenta de otros apartados que sean necesarios de acuerdo a la naturaleza de uso del manual de organización.

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 27 de 30

22. GLOSARIO

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 28 de 30

Elaborado por:	
Autorizado por:	DIRECCIÓN GENERAL DE <u>NOMBRE DE LA EMPRESA</u> <u>Nombre del propietario, gerente general etc.</u> Firma _____
Fecha de autorización	

	MANUAL ORGANIZACIONAL NOMBRE DE LA EMPRESA	Elaboración		
		DIA	MES	AÑO
		01	07	2015
		Versión:	0	Página 29 de 30

Contra portada
creativa