

Manuales de políticas y procedimientos

Escrito por Luis Alberto Cá... el 22 Mayo 2018

Una buena administración de empresas supone que existe una organización clara que permita a todos los integrantes conocer sus tareas y obligaciones. Esto con el fin de llevar a cabo las funciones específicas que permita a la empresa cumplir con su misión.

Cuando un emprendedor inicia un negocio, normalmente junta un equipo de expertos en las áreas importantes para que lo coadyuven en **la operación y administración de la empresa**, y estos van dando las indicaciones a todos los demás conforme las circunstancias lo van exigiendo.

Por otro lado, tenemos el caso de las empresas que ya tienen un cierto tamaño y antigüedad en el negocio y que llevan a cabo las tareas necesarias para cumplir con sus objetivos mediante la experiencia; misma que los empleados más antiguos transmiten a las nuevas generaciones mediante la enseñanza oral y repetición de tareas; un poco a la manera de los antiguos gremios de oficios.

También **podemos encontrar empresas bien organizadas que tienen todos sus métodos de trabajo debidamente documentados**, pero de alguna manera ya les alcanzó la obsolescencia, debido a que cuando fueron elaborados, la empresa contaba con métodos de trabajo apropiados a la tecnología de entonces, pero que fueron modificados conforme se implementaron nuevas tecnologías y nadie se puso a revisar qué documentación debía ser modificada.

Todo esto viene a lugar porque, como ya he comentado en artículos anteriores, las empresas deben tener documentados todos sus métodos de trabajo, de tal manera que puedan asegurar que, independientemente de la persona que ocupe un puesto, el conocimiento de cada puesto siempre esté disponible para que la persona sea sustituida sin perjuicio a una operación continua.

Por todo lo anterior, es necesario que independientemente del tamaño o antigüedad de las empresas, **siempre existan manuales de políticas y procedimientos**. Hoy en día la tecnología permite que dichos manuales estén en línea y que todos tengan la posibilidad de visualizar la última versión de estos.

Pero, que debe de contener un manual de políticas y procedimientos. En primer término, esté debe estar antecedido por un código de ética de la organización que deberá contener las normas de actuación y comportamiento de las personas que colaboran en la organización, incluyendo las acciones, comportamientos y relaciones prohibidos o no aceptables en el desempeño de sus funciones y fuera de ellas.

El manual **debe también incluir el esquema organizacional de la empresa** (organigrama), así como las jerarquías, líneas de autoridad y de comunicación entre las diferentes áreas y puestos.

Para cada uno de los puestos incluidos en el organigrama, deberá haber una descripción de cada uno de ellos como sigue: tareas asignadas, puesto al que se reporta, puesto que le reporta, con los que se comunica, e información que circula en cada dirección.

El manual también deberá incluir las políticas, que son los lineamientos normativos que rigen las tareas de cada uno de los individuos que conforman una organización. Dichas políticas reglamentan las decisiones que deberá tomar cada puesto, sus atribuciones y los límites de estas.

Por último, el manual debe de contener los procedimientos específicos que deberán seguir las personas en el cumplimiento de cada tarea, describiendo la metodología que deberá utilizarse, los insumos a ser utilizados (sean expresados en cosas o en información), de quien se reciben los insumos y a quién se envía el producto o información generada.

| [¿Quiénes somos?](#) | [Aviso de privacidad](#) | [Contáctanos](#) |

URL del envío: <http://elempresario.mx/manuales/manuales-politicas-procedimientos>

Enlaces:

[1] <http://elempresario.mx/manuales>