

CONOZCO Y APRENDO

Lectura

6.3 Manual de procesos

¿Qué es un Manual de Procedimientos?

Es la descripción detallada de los procedimientos (o pasos) administrativos, a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo. Este documento es una guía (cómo hacer cosas) de trabajo al personal; y es muy valioso para orientar al personal nuevo que ingresa.

La generación de este manual sirve para aumentar la certeza de que el personal utiliza los sistemas y procedimientos administrativos descritos para realizar su trabajo.

¿Qué es un procedimiento?

Es una serie de pasos bien definidos para conseguir un objetivo específico, o bien, un conjunto de acciones de la forma oficial o aceptada de realizar algo.

Estrategia Para Elaborar Manuales Con Éxito

Una pequeña empresa, no tendrá dificultad en realizar esta actividad, pues los procedimientos pueden ser sólo algunos, y la labor de documentarlos y actualizarlo será alcanzable. En cambio, para una mediana o gran organización el hacerlo se puede tornar mucho más largo y lento. No solo por el tiempo que tome elaborarlos, sino por el hecho de que adquirir el conocimiento para entender los diferentes conceptos, reglas y flujos será una labor que nos implique adentrarnos en muchas áreas.

Es por esto por lo que la mejor forma es involucrar a los expertos en la materia, que son los que hacen las actividades de los procedimientos en cada área. No es necesario involucrar a todos y cada uno de ellos, lo recomendable es nombrar a un experto que represente al área o procedimiento en cuestión. Esto permitiría, solicitarles a ellos la redacción de documentos.

El rol del responsable de elaborar el manual, entonces, será el facilitador para lograr que cada uno de estos expertos realice su manual de procedimientos. Sus obligaciones son coordinar el proyecto de elaboración de los manuales, proveer los insumos y gestión necesaria para que se realicen.

Actividades para elaborar un manual

- A. Generar el formato o documento estándar de manual de procedimientos que utilizará cada área.
- B. Identificar y organizar un grupo de persona en la compañía que serían los encargados de elaborar los manuales, de preferencia un experto de cada área.
- C. Reunir a las personas y comunicar el proyecto, mencionando quién será el responsable de cada área que debe apoyar.
- D. Capacitar a cada persona en la estructura y elementos que debe contener el manual, así como proveer ejemplos.
- E. Dar soporte y ayuda ante cualquier duda que surja en la elaboración.
- F. Revisar y dar seguimiento periódico a los avances en la elaboración de los manuales.
- G. Controlar las versiones una vez terminado cada manual.
- H. Comunicar los manuales al interior de la organización.
- I. Capacitar en el uso de los manuales a todos los que participen en las actividades incluidas en ellos.
- J. Establecer un repositorio donde las personas puedan acceder a los manuales.
- K. Hacer revisiones periódicas para asegurar que se sigue lo establecido en los manuales.
- L. Levantar no conformidades u omisiones de apego a manuales y reportarlas.
- M. Escalar a los niveles directivos cuando no se resuelvan las no conformidades.
- N. Llevar un control de no conformidades y señalar dónde se centran los no cumplimientos.
- O. Establecer un buzón o libro de sugerencias o solicitudes de cambio a manuales.
- P. Gestionar con los expertos las solicitudes de cambio, evaluar y definir cuáles aplican.
- Q. Controlar los cambios a cualquier modificación que surge efecto sobre un manual.