

Indice

Dedicatoria	8
Cómo usar este Manual	9
Prólogo	11
Prefacio	13
CAPITULO 1	
INTRODUCCION	17
1.1 ¿Por qué es importante documentar la tecnología de una organización?	18
1.2 La experiencia, tecnología invaluable	19
1.3 Definición de tecnología	19
1.4 ¿Cuál es el secreto de las organizaciones exitosas?	20
1.5 Conclusiones	20
CAPITULO 2	
LOS MANUALES	23
2.1 Definición	23
2.2 Los Manuales de Políticas y Procedimientos	24
2.2.1 Contenido Típico de los Manuales de políticas y procedimientos	25
2.3 Opciones para que la elaboración de Manuales sea una práctica común	26
CAPITULO 3	
LAS POLITICAS	27
3.1 Definición	28
3.2 Las políticas y las utilidades	28
3.3 Cómo surgen las políticas	28
3.4 Características de una política	29
3.5 Cómo asegurar que una política se cumpla	29
3.6 Excepciones a las políticas	30
3.7 Aspectos a tomar en cuenta cuando se hace una excepción a la política	31
3.8 Cómo elaborar y desarrollar políticas funcionales	32
3.9 Ejemplo. Política para el uso de autos de la compañía asignados a empleados	32
CAPITULO 4	
LOS METODOS Y PROCEDIMIENTOS	35
4.1 Definiciones	35
4.2 La técnica del libreto	36
4.3 Procedimiento para elaborar procedimientos de la manera más sencilla	37
4.4 Cómo se refuerzan las políticas y procedimientos	38
4.5 El mejoramiento de las políticas y procedimientos	38
CAPITULO 5	
LOS DIAGRAMAS DE FLUJO	39
5.1 Definición	39
5.2 Los símbolos básicos para elaborar un Diagrama de Flujo	39
5.3 Ejemplo. Diagrama de Flujo para el Pago de Proveedores	39

5.4 Ventajas de los diagramas de flujo	42
5.5 Cómo elaborar un diagrama de flujo para apoyar el desarrollo de procedimientos	43
5.6 Ejemplo. Diagrama de Flujo "Mejorado" para el pago de Proveedores	44

CAPITULO 6

LOS FORMATOS	45
6.1 Definición	45
6.2 Uso de los formatos	45
6.3 Cómo elaborar formatos	45
6.4 Los formatos y los Manuales	47

CAPITULO 7

LAS MIL Y UNA PREGUNTAS	49
7.1 ¿Por qué se deben elaborar Manuales de políticas y procedimientos?	49
7.2 ¿Qué tipos de organización necesitan Manuales de políticas y procedimientos?	49
7.3 ¿Cuáles son los principales Manuales con que debe contar una organización?	49
7.3.1 El Manual de Calidad	50
7.3.1.1 El contenido típico de un Manual de Calidad	50
7.3.2 Los Manuales de Políticas y Procedimientos	50
7.3.2.1 El contenido típico de los manuales de políticas y procedimientos de un área	50
7.3.3 El Manual de Organización	50
7.3.3.1 El contenido típico del Manual de Organización	51
7.3.4 Los manuales de Métodos	51
7.3.4.1 El contenido típico de un Manual de Métodos	51
7.3.5 Otros manuales	51
7.4 ¿Cuándo se justifica elaborar un Manual?	52
7.5 ¿La elaboración de Manuales es sólo conveniente para aquellas organizaciones que desean obtener el registro de certificación contra las NORMAS ISO 9000?	52
7.6 ¿Es conveniente hacer Manuales cuando un departamento u organización apenas está iniciando operaciones?	52
7.7 Dentro de una organización. ¿Quién debe elaborar los Manuales de políticas y procedimientos?	52
7.8 ¿Qué actividades y cuánto tiempo involucra hacer procedimiento?	53
7.9 ¿Cuántos procedimientos se requieren elaborar para documentar adecuadamente un sistema u organización?	53
7.10 ¿Cuánto cuesta elaborar un Manual?	54
7.11 ¿Qué tipo de actividades se deben documentar en un procedimiento?	54
7.12 ¿Cómo se pueden elaborar procedimientos que no sean burocráticos?	54
7.13 ¿Cómo se puede evitar que los Procedimientos o Manuales lleguen a hacerse burocráticos?	55
7.14 ¿Qué es lo más difícil al estar elaborando políticas, procedimientos y Manuales?	56
7.15 ¿Cuándo es conveniente contratar a un asesor externo?	56
7.16 ¿Qué herramienta se puede usar en lugar de la elaboración de Manuales para administrar una organización?	56
7.17 ¿Cómo ayudan los Manuales a normalizar a una organización?	56
7.18 ¿Cómo ayudan los Manuales de políticas y procedimientos a incrementar las ventas?	57

ANEXO A

CAPITULO 8	
LOS PROCEDIMIENTOS MAESTROS	59
8.1 Premisas de los Procedimientos Maestros	59
PROCEDIMIENTO MAESTRO AC 001, para Elaborar, Controlar y Revisar Políticas y	
Procedimientos	60
PROCEDIMIENTO MAESTRO AC 002, para Elaborar, Controlar y Revisar Formatos	80
PROCEDIMIENTO MAESTRO AC 003, para Elaborar y Revisar Manuales de Políticas y	
Procedimientos	94
ANEXO A. Ejemplo de Objetivos Específicos de un Manual de Políticas y	
Procedimientos	102
ANEXO B. Lista de algunas de las Políticas y Procedimientos que se requieren	
desarrollar en una organización	103
ANEXO C. Ejemplo de Programa de trabajo para la elaboración de Manuales	
de políticas y procedimientos	106
ANEXO D Ejemplo de Política para hacer la Evaluación de Desempeño	108
ANEXO E. Ejemplo de Procedimiento para Evaluar la Posición Competitiva de	
una Organización	112
ANEXO F. Ejemplo de Formato. Guía y Uso del Formato Indicadores de Calidad	122
ANEXO G. Vocabulario	134
ANEXO H. Bibliografía	140