FORMACIÓN E-LEARNING

Curso Online de

Diseño de Manuales y Procedimientos de empresa

Metodologías y herramientas para documentar políticas y procedimientos de empresa.

Iniciativas Empresariales
estrategias de formación

MANAGER BUSINESS SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es
america.iniciativasempresariales.com
Sede Central: BARCELONA - MADRID

Llamada Whatsapp
(34) 601615098

Diseño de Manuales y Procedimientos de empresa

Presentación

Hoy en día, la gestión de los procesos y actividades en las empresas implica cada vez más la necesidad de documentar lineamientos estratégicos e intercambio de información entre las diferentes áreas, así como las transacciones con los clientes o usuarios y con otras partes interesadas. A esta realidad hay que añadir la exigencia de cumplir con el entorno legal y normativo, así como con los requisitos de diversos sistemas de gestión.

Toda empresa interesada en contar con una estructura estandarizada que le permita tener un mejor control de sus procesos y resultados requiere disponer de políticas y manuales de procedimientos documentados y actualizados, acordes a las necesidades de su operación. ¿Se imagina al mundo y a las ciudades sin mapas, sin direcciones o rutas establecidas para llegar de un lugar a otro? No ¿verdad? Viviríamos permanentemente perdidos (o con una buena memoria), reconociendo solamente los caminos con base en muchas pruebas y errores.
Del mismo modo, sin políticas y manuales de procedimientos cada colaborador descubriría diariamente su propio camino usando su instinto.

Si usted necesita establecer lineamientos y procedimientos por escrito y no sabe cómo hacerlo, conozca a través de este curso los métodos y técnicas de uso universal necesarios para determinar y elaborar políticas y manuales de procedimientos que le permitirán operar en su empresa de manera profesional y organizada, asegurando que el cliente, tanto externo como interno, reciba de forma consistente la misma experiencia y atención, minimizando errores y mejorando la calidad.

La Formación E-learning

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

1. La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
2. *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
3. *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
4. *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Diseño de Manuales y Procedimientos de empresa

Objetivos del curso:

- Por qué se deben elaborar políticas y procedimientos en la empresa. Qué son y cómo funcionan.
- Qué tipos de empresas necesitan políticas y manuales de procedimientos.
- Cuál es la diferencia entre política y manual de procedimiento.
- Cuál es la clasificación de los documentos normativos y dónde se ubican las políticas y manuales de procedimientos dentro de la pirámide documental.
- Conocer quién, dentro de la empresa, puede elaborar las políticas y manuales de procedimientos.
- Qué ventajas tiene organizar o disponer de un área o equipo capacitado para elaborar políticas y manuales de procedimientos.
- Cuál es la metodología para la elaboración de políticas y manuales de procedimientos en la empresa. Qué requisitos son necesarios para garantizar que el proceso no sea burocrático.
- Cómo elaborar las plantillas para documentarlos.
- Cómo aplicar la técnica de flujogramación para la representación gráfica de procedimientos.
- Cómo mantener un inventario de las políticas y manuales de procedimientos y conocer su proceso de actualización.
- Conocer cómo se relacionan las políticas y manuales de procedimientos con la planeación estratégica.

> “Las empresas con un alto grado de efectividad y calidad tienen documentado el qué se hace y cómo se hace por escrito en sus diferentes áreas operativas”

Dirigido a:

Todas aquellas personas que tengan responsabilidad directa en la elaboración de manuales de procedimientos o políticas de empresa, y que precisen reforzar y actualizar sus conocimientos sobre las técnicas de elaboración de este tipo de documentos, así como a toda persona que quiera conocer la metodología de documentación de políticas y manuales de procedimientos para implementarla de manera proactiva en su unidad o área.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Diseño de Manuales y Procedimientos de empresa

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 50 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio
5 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario
En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación
para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura
recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning

Aula Virtual *
Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.
En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.

Soporte Docente Personalizado
El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.

* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Diseño de Manuales y Procedimientos de empresa

Contenido del Curso

MÓDULO 1. Introducción y generalidades de la documentación normativa en las empresas

8 horas

La documentación normativa es todo aquel documento (físico o electrónico) que sirve como medio de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, tanto la información de una empresa como las instrucciones y lineamientos necesarios para que los empleados desempeñen mejor sus tareas.
Es una gran ayuda para el personal que las instrucciones sean definidas para aclarar funciones y responsabilidades, definir procedimientos, fijar políticas y mostrarles el modo en que pueden contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

1.1. Naturaleza.

1.2. Importancia.

1.3. Antecedentes.

1.4. Clasificación de los documentos normativos:
1.4.1. Clasificación por su ámbito.
1.4.2. Clasificación por su contenido:
1.4.2.1. Pirámide documental normativa.

1.5. Documentos no normativos pero que soportan el sistema documental de la empresa.

MÓDULO 2. Políticas y manuales de procedimientos en las empresas

8 horas

Sin unas “reglas de juego” ninguna empresa podría organizarse correctamente, para poder gestionar la administración de una empresa es necesario establecer una serie de normas y reglas que rijan su actividad diaria. En caso contrario, es posible que las diferentes personas que forman parte de la misma no conozcan cuáles son las leyes que se establecen dentro de la empresa, ni cuál es su propósito.

2.1. ¿Qué son las políticas?
2.1.1. Cómo funcionan.
2.1.2. Tipos de políticas.

2.2. Qué son los manuales de procedimientos:
2.2.1. Cómo funcionan.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

2.2.2. Tipos de manuales de procedimientos.

2.3. Importancia de las políticas y manuales de procedimientos.

2.4. Ventajas y limitaciones de las políticas y manuales de procedimientos.

2.5. Necesidad de documentar políticas y manuales en la actualidad.

2.6. Requisitos para documentar políticas y manuales de procedimientos en las empresas.

MÓDULO 3. Estructura y contenido de las políticas y manuales de procedimientos

18 horas

3.1. Principios para elaborar políticas y manuales de procedimientos.

3.2. Definición de estructura requerida de políticas y manuales de procedimientos y tipo de redacción:
3.2.1. Reglas de redacción.

3.3. Elaboración de plantillas (políticas y manuales de procedimientos):
3.3.1. Identificación del documento (portada).
3.3.2. Indice.
3.3.3. Encabezado.
3.3.4. Pie de página.
3.3.5. Contenido.
3.3.6. Procedimiento.
3.3.7. Diferencia entre procesos y procedimientos.
3.3.8. Descripción de procedimiento en un manual.
3.3.9. Trazabilidad del documento.

3.4. Diagramas de flujo en los manuales de procedimientos:
3.4.1. Símbolos usados en los diagramas de flujos.
3.4.2. Criterios para diagramar.
3.4.3. Clasificación de diagramas.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

MÓDULO 4. Metodología para elaborar políticas y manuales de procedimientos

10 horas

Es importante que antes de establecer una cultura de elaboración de políticas y manuales de procedimientos en la empresa se pueda definir la metodología necesaria para la elaboración, control y/o actualización de los documentos internos con la finalidad de que las áreas de la institución cuenten con criterios uniformes.

4.1. Análisis de situación actual.

4.2. Elaboración de políticas y manuales de procedimientos:
4.2.1. Determinación del alcance del documento.
4.2.2. Planificación del trabajo.
4.2.3. Búsqueda de la información.
4.2.4. Elaboración del documento.
4.2.5. Revisión del documento.
4.2.6. Aprobaciones.
4.2.7. Difusión.
4.2.8. Implementación del documento.
4.2.9. Revisión del documento normativo posterior al proceso de implementación.

4.3. Estrategia para elaborar políticas y manuales con éxitos.

MÓDULO 5. Cultura organizacional para mantener una gestión documental normativa

6 horas

La cultura organizacional está constituida por el conjunto de valores, costumbres, hábitos y creencias que existen en una empresa. Es importante que dentro de esa cultura se incorpore la creencia, en todos los niveles de la empresa, de documentar políticas y manuales de procedimientos, así como de mantenerlos actualizados para lograr el cumplimiento de los objetivos estratégicos y operativos de la empresa.

5.1. Implantación de una cultura de documentación de políticas y manuales de procedimientos:
5.1.1. Creación de un área especializada.
5.1.2. Actividades desarrolladas por el área especializada.
5.1.3. Ventajas de contar con un área especializada.

5.2. Inserción al control interno.

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.edu.es - america.iniciativasempresariales.com

Diseño de Manuales y Procedimientos de empresa

Autor

Verónica Elena Peralta
Licenciada en Administración de Empresas es especialista en la mejora de procesos y en elaboración y revisión de documentación normativa.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.