**¿Qué es un manual de procedimientos?**

Un manual de procedimientos es un documento quebrinda [información](https://concepto.de/informacion/) respecto a las distintas operaciones que realiza una organización. Puede indicar las actividades o las tareas de toda la [empresa](https://concepto.de/empresa/), de un área o un departamento específico o de un puesto determinado. Es preparado por la misma [institución](https://concepto.de/institucion/) u [organización](https://concepto.de/organizacion/) donde se utiliza y presenta la información de forma detallada, ordenada, sistematizada y comprensible.

En el ámbito empresarial, un procedimiento es el conjunto de acciones concretas que se deben realizar para lograr un objetivo. Por eso, en los manuales se mencionan todas estas tareas, el orden en que deben realizarse, quién las debe llevar a cabo y el tiempo que deberían tomar. Además, se incluye información sobre los materiales o los recursos necesarios. De esta forma, se especifican todos los pasos para que un procedimiento se realice de manera eficiente y manteniendo la calidad de producción.

El manual de procedimientos está diseñado como una herramienta administrativa de uso cotidiano, ya que permite orientar el desempeño del trabajador ante cualquier duda. Por otro lado, también es un instrumento que facilita el control interno de la organización, ya que detalla las labores que se deben llevar a cabo.

Además, el manual de procedimientos sirve para que todos conozcan cuáles son los objetivos de la organización y sepan cómo realizar sus tareas; para que los directores puedan administrar las actividades de otros, tomar decisiones y solucionar problemas rápidamente; para que las capacitaciones sean fáciles de comprender; para que disminuya el tiempo que se debe emplear para explicar una tarea, entre otros beneficios.

**Estructura de un manual de procedimientos**

Los elementos que debe incluir cualquier manual de procedimientos son:

* **Identificación**. Es el nombre de la organización y el logotipo. También se puede brindar otra información, como la fecha. Se coloca en la primera hoja o carátula.
* **Título**. Es el nombre del procedimiento que se explica y suele ir en la primera página o la carátula.
* **Índice**. Es una lista que indica qué contenidos hay y en qué páginas están.
* **Objetivos**. Es el apartado en el que se mencionan las metas que se busca cumplir al aplicar los procedimientos que se detallan en el manual.
* **Alcance**. Es un apartado que indica en qué área o sector se aplicará el manual.
* **Términos o glosario**. Es un apartado en el que se brindan definiciones sobre palabras específicas o técnicas.
* **Responsabilidades**. Es un apartado en el que se indica quiénes están involucrados en los procedimientos.
* **Procedimientos**. Es el apartado en el que se describen todos los procedimientos de forma detallada e indicando todos los pasos según su orden; cómo, dónde y cuándo se realizan; cuánto duran; quiénes los llevan a cabo, y quiénes los supervisan.

Además, en caso de ser necesario, los manuales de procedimientos pueden incluir otros elementos:

* **Formularios**. Son textos impresos con partes en blanco que deben ser completadas. Se usan en los procedimientos que buscan dejar registro de determinada información.
* [**Diagramas de flujo**](https://concepto.de/diagrama-de-flujo/). Son esquemas que muestran los pasos de un procedimiento de manera secuencial y sencilla.
* **Marco normativo**. Es un apartado en el que se indican las normas o las leyes que se relacionan con el manual.

**Tipos de manuales de procedimientos**

Existen distintos tipos de manuales de procedimientos. Algunos de los más importantes son:

* **Manual organizacional o administrativo**. Es aquel en el que se indica cómo y quiénes deben realizar las tareas administrativas y de organización de una empresa o institución.
* **Manual departamental**. Es aquel en el que se indican todos los procedimientos de un área o departamento, y funciona como guía para los jefes de un sector específico.
* **Manual de puesto**. Es aquel en el que se indican todos los procedimientos o actividades que debe realizar una persona según su rol. Está dirigido a quienes ya trabajan en una compañía o a nuevos empleados.
* **Manual de técnicas**. Es aquel en el que se mencionan todos los pasos implicados en un proceso para realizar correctamente una tarea.

**¿Cómo se hace un manual de procedimientos?**

Para realizar un manual de procedimientos, se puede seguir una serie de pasos:

* **Realizar un diagnóstico**. Se debe realizar una evaluación sobre cuáles son los procedimientos de una organización, sus objetivos, cómo se llevan a cabo, si se encuentran escritos y cuáles son sus ventajas y desventajas. De esta forma, se podrá determinar con qué información ya se cuenta, cuál se debe formular desde cero y qué procedimientos es necesario corregir para que sean más eficientes.
* **Delimitar los objetivos**. Se deben determinar los objetivos, es decir, aquello que se quiere lograr una vez que se hayan aplicado los procedimientos. Para ello, se deben tener en cuenta la visión, la misión y los valores de la organización.
* **Indicar qué procedimientos son necesarios para alcanzar los objetivos**. Se debe hacer una lista de todos los procedimientos implicados para alcanzar los objetivos. En ciertos casos, las organizaciones ya cuentan con procedimientos, pero es probable que necesiten modificar algunos o sumar otros.
* **Describir cada procedimiento**. Se debe explicar cómo se realizan los procedimientos teniendo en cuenta todos sus pasos y el orden en el que se llevan a cabo, quiénes son los responsables, cuánto duran, cómo y dónde se hacen. Además, en caso de ser necesario, se debe mencionar qué vínculo tienen con otros procedimientos de la organización.
* **Escribir el manual**. Se debe redactar el manual teniendo en cuenta su estructura y cuál es el público al que está dirigido, puesto que tiene que ser sencillo y claro. Es probable que con el paso del tiempo el manual deba ser modificado para adaptarse a cambios externos y a nuevas metas.

**¿Para qué sirve un manual de procedimientos?**

El manual de procedimientos sirve para:

* **Dividir las tareas de una organización.** Se emplea para distribuir todas las tareas de una organización, ya sean administrativas, productivas, de logística o de otra índole.
* **Indicar qué debe hacer cada persona y cada área**. Indica las tareas de cada puesto de trabajo, de cada departamento o de la organización en general. Además, también determina cuál es la responsabilidad de cada persona según su rol o jerarquía.
* **Unificar los procedimientos**. Permite que todos los procesos similares se realicen de una única forma, y así se evitan dudas, errores y confusiones. Además, suele indicar cómo se deben solucionar los inconvenientes que puedan surgir.
* **Evaluar, gestionar y mejorar el trabajo**. Permite evaluar el desempeño de los trabajadores y de cada área, la calidad de aquello que se produce, la eficiencia, entre otros elementos, con el objetivo de realizar todos los cambios que sean necesarios.
* **Implementar nuevos procedimientos de forma sencilla**. Explica detalladamente todos los pasos de un procedimiento y, por lo tanto, es útil en las capacitaciones de los empleados.
* **Mejorar la administración del tiempo**. Permite que las actividades se puedan desarrollar sin la necesidad de consultar con un superior constantemente o de tener que perder tiempo para resolver situaciones complejas.
* **Mejorar la administración de recursos**. Sirve para que los recursos, tales como los materiales, se utilicen de la manera más eficiente posible. Además, de esta forma, se genera menos desperdicio y disminuyen los costos.
* **Tomar mejores decisiones**. Al explicar cómo son las actividades de una organización, facilita el análisis de los procesos para poder tomar mejores decisiones.
* **Mejorar la comunicación**. Sirve para explicar de forma sencilla y clara cómo se debe realizar una actividad y, así, reducir los errores de interpretación.
* **Alcanzar objetivos**. Cuando se plantean nuevos objetivos, es útil para organizar las etapas y las tareas que permitirán alcanzarlos.