

# Taller para la Elaboración de Políticas y Procedimientos en Crédito y Cobranza

## Antecedentes:

En la actualidad las áreas de sistemas y procedimientos, quienes eran los que desarrollaban esta función, casi han desaparecido de las empresas. Solo en las grandes empresas es posible que esta área todavía sobre viva, pero se puede decir que en las medianas y pequeñas empresas ya no están.

Por lo anterior, como la necesidad existe, la elaboración de los manuales de políticas y procedimientos recae directamente en los jefes y/o gerentes de las diferentes áreas administrativas y operativas, las cuales se encuentran con la problemática de no saber cómo desarrollarlos, dado que no conocen las técnicas y pasos a seguir, para hacer un trabajo profesional como lo requiere su empresa.

Los temas de los manuales de procedimientos y políticas pueden ser de cualquier tipo: de recursos humanos, finanzas, operativos y de producción, de ventas y mercadotecnia, almacén y distribución, etc. Realmente las áreas que las requieran no importa, dado que las técnicas y métodos utilizados son de uso universal, pudiendo ser aplicables a las empresas públicas como privadas, de servicio, comerciales o de procesos de producción.

## Objetivo

Dar a conocer a los participantes de los métodos y técnicas mínimas necesarias para como determinar, elaborar y establecer los manuales de políticas y procedimientos con los que opera su empresa.

## Dirigido a:

Auxiliares, asistentes, supervisores, auditores, jefes y/o gerentes, y toda aquella persona que tenga necesidad de establecer rutinas y controles específicos y por escrito, que le permitan trabajar con orden y armonía, a fin de lograr los objetivos de su área, así como las certificaciones que su empresa requiera.

## Contenido Temático:

- Introducción y antecedentes.
- Organización empresarial
- Contenido de los manuales de organización

- Que son los manuales de organización
- Para que sirven las políticas y procedimientos
- Metodología para “como elaborar los manuales de políticas y procedimientos”:
  - Elaboración del plan de trabajo
  - Investigación y determinación de necesidades
  - Recopilación de datos
  - Análisis de información
  - Diagramación de la situación actual
  - Determinación del proceso a documentar
  - Diagramación de la propuesta del sistema.
  - Redacción de las políticas y procedimientos
  - Presentación de los borradores a revisión
  - Elaboración de correcciones y elaboración de propuesta final
  - Reproducción de documentos y anexos
  - Firma de las políticas y procedimientos
  - Difusión y establecimiento de los nuevos procesos
  - Vigilancia de aplicación y actualizaciones
- Desarrollo de un ejemplo de políticas y procedimiento
- Comentarios finales y conclusiones.
- Se analiza y ejemplifican con políticas y procedimientos reales de empresas públicas y privadas.

## Duración:

10 horas.

## Metodología:

- El programa se desarrolla a través de sesiones de demostraciones teórico prácticas, usando las técnicas de instrucción. A su vez el capacitado por medio de la práctica y la teoría adquiere habilidades y destrezas que le permiten atender a los clientes de una forma extraordinaria.

## Recursos Didácticos

El apoyo de cada sesión se dará a través de:

- Diapositivas que faciliten el aprendizaje, así como de los ejercicios a realizar.
- Cañón, Pintarrón.