

Políticas de Operaciones

Las políticas de operación son un elemento del control del sistema de gestión, las cuales establecen la guía de acción para la implementación de las estrategias de ejecución de la entidad pública; define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos y políticas de administración del riesgo previamente definidos por la entidad.

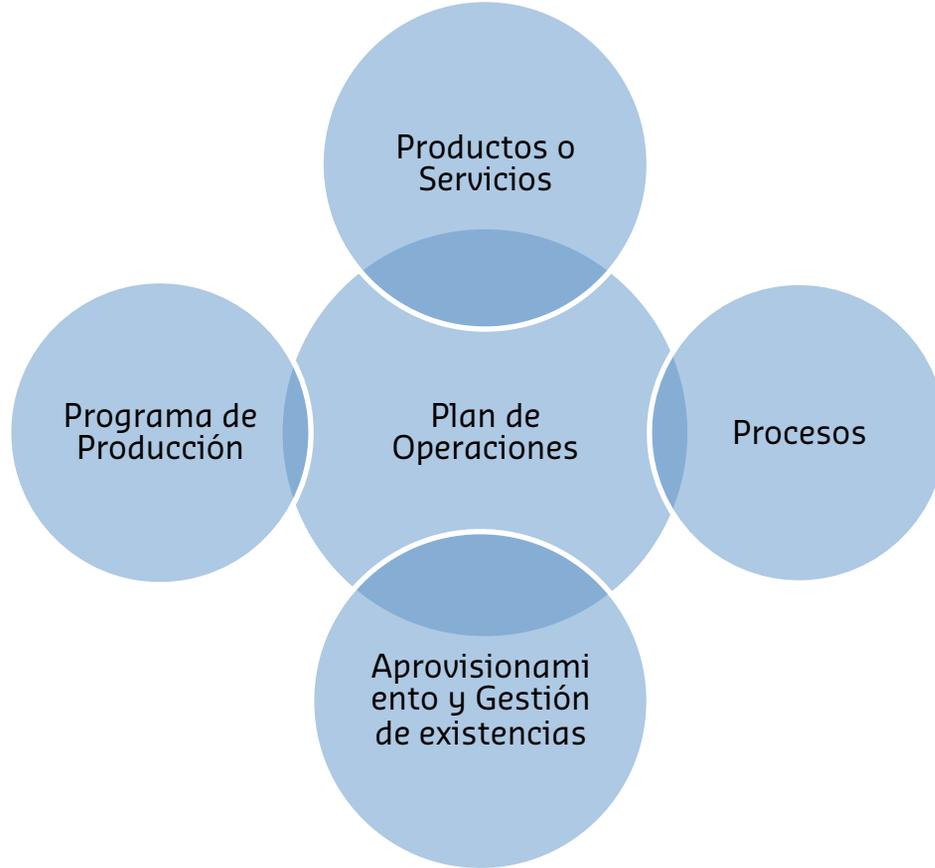
Las políticas de operación constituyen los lineamientos o directrices que instauran los marcos de acción necesarios para hacer eficaz, eficiente y efectiva la operación de los procesos definidos por la institución; además estructuran los criterios para definir los flujos de trabajo establecidos por el modelo de operación, lo que permite una base fundamental para definir los controles e indicadores necesarios para la evaluación del sistema de control interno y el cumplimiento en la gestión de la institución.

Un estudio del contexto en el que se desarrolla el proceso de sus objetivos, de las especificaciones de los productos que genera, de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, permite a la organización fijar políticas orientadas a la ejecución eficaz, eficiente y efectiva de las operaciones, contribuyendo al logro de los objetivos trazados por el mismo.

Plan de Operaciones

El plan de operaciones resume todos los aspectos técnicos y organizativos que conciernen a la elaboración de los productos o a la prestación de servicios. Contiene cuatro partes, productos o servicios, procesos y programas de producción y aprovisionamiento y gestión de existencia.

Políticas de Operaciones



Productos o servicios:

Para entender este apartado hay que tener en cuenta que, a diferencia del plan de Marketing en el que el producto o servicio se describía desde un punto de vista comercial, aquí se refiere a una descripción técnica, como:

- Características técnicas.
- Comparaciones con productos o servicios competitivos.
- Organización y gestión de los productos o servicios.
- Aspectos legales de los productos: modelos industriales, modelos de utilidad y patentes.
- Diseño de producto.

Políticas de Operaciones

Procesos:

Un proceso es una cadena de actuaciones o de manipulación a una entrada (de información, de materiales, de servicio, etc.) a la cual se le aporta un valor añadido, generando una salida, cuya naturaleza puede ser diversa (tangibles o intangibles). En una empresa, estos procesos pueden ser simples o complejos: desde procesos puramente administrativos o comerciales, hasta procesos de fabricación.

Programa de producción:

Las empresas de servicios también tienen programa de producción; a diferencia de las empresas industriales que pueden tener almacenes reguladores de su producción, los servicios son productos altamente perecederos, por lo cual es extremadamente importante gestionar el tiempo. Las empresas de servicios programan horas de trabajo, por lo tanto, su problema principal es la capacidad. Estas empresas deberán de administrar su tiempo eficazmente, realizando previsiones para ver si va a ser capaz de satisfacer todas las demandas de servicio para no congestionarse o, por el contrario, para no infrautilizar su tiempo.

Es necesario establecer:

- La capacidad de producción.
- El control de producción.
- El control de producciones anuales.
- El impacto sobre el medio ambiente y las medidas correctoras previstas.

Políticas de Operaciones

Aprovisionamiento y gestión de existencias:

(Solamente en caso de empresas industriales)

En este apartado conviene reflejar la justificación de la política de compras y almacenamiento de bienes y productos terminados, reflejando un detalle de la manera de realizar el aprovisionamiento y gestión de existencias (plan de compras).

Hay que tener en cuenta los aspectos siguientes:

- Materias primas utilizadas, materiales, productos (terminados o semi-terminados) subproductos y residuos.
- Calidad, niveles de tolerancia.
- Acopios en función de los planes de producción y comerciales.
- Posibles fuentes de abastecimiento.
- Proveedores.
- Ciclo de aprovisamiento; stock de seguridad, mínimos y máximos.
- Ciclos de venta, plazos de entrega.
- Almacenamiento: capacidad y costo.

Referencia:

DESSLER, G, (2009). Administración de recursos humanos (Decimoprimer edición). México, PEARSON