¿Qué deben incluir sus políticas?

Este capítulo presenta las cinco áreas principales que usted debe abarcar en su manual de políticas. También describe cómo puede utilizar las hojas de ejercicios de las políticas y el ejemplo del manual de políticas del CD para crear sus propias políticas.

Para comunicarse más claramente con sus clientes, necesitará un conjunto de políticas y un contrato por escrito. Ya vimos que su contrato contiene los términos aplicables por ley en su relación comercial con los clientes. Sus políticas son las reglas, los procedimientos y los formularios que explican cómo funciona su negocio y el cuidado infantil. Sus políticas pueden cubrir una amplia gama de temas: su filosofía sobre el cuidado infantil, las actividades de su programa, la manera en que disciplina a los niños, el transporte, la forma en que enseña a los niños a ir al baño y mucho más.

**Manual de políticas para el cliente**

Para que sea fácil consultar sus políticas, puede ponerlas en un manual de políticas para sus clientes. Aunque es opcional, será útil que usted y sus clientes tengan todas las directivas en un solo documento. El manual debe tener la fecha para que sea más fácil comunicar los cambios y realizar un seguimiento de los mismos cuando actualice sus reglas. En este libro hablo del contenido de sus políticas, más que de la manera en que usted puede presentarlas a los clientes. Cuando uso el término “manual de políticas”, me refiero simplemente al conjunto completo de sus políticas, independientemente de la manera en que las organice o las presente a los clientes.

Algunas proveedoras cuentan con muchas políticas y formularios, mientras que otras sólo tienen unas cuantas. Depende de usted decidir qué cantidad es suficiente. He visto manuales de políticas de dos páginas y otros de cuarenta y cinco páginas. Usted puede decidir si incluye (u omite) alguna política sobre cualquier tema. Dado que es su negocio, por lo general se le permite establecer sus políticas a su gusto, con pocas restricciones legales.

**Es posible que su estado regule los términos de su contrato o sus políticas**

Algunos estados tienen normas que exigen el uso de formularios específicos o la inclusión de ciertos términos en el contrato, y tales requisitos pueden ser distintos de las recomendaciones de este libro. Por ejemplo, es posible que su estado exija que usted cubra su póliza de enfermedad en su contrato, mientras que yo recomiendo que lo haga en sus políticas. Pregunte a la institución que le otorgó la licencia si hay algún término o tema específico que esté obligada a incluir en su contrato o sus políticas.

**Elementos fundamentales de sus políticas**

Aunque no existen requisitos acerca de lo que usted debe incluir en sus políticas, hay cinco temas fundamentales que le recomiendo considerar:

1. Información de la proveedora

2. Responsabilidades del cliente

3. Su programa de cuidado infantil

4. Políticas de enfermedad, salud y seguridad

5. Políticas respecto al transporte de los niños

No es necesario incluir los cinco elementos u organizarlos de esta forma; el orden es sólo una sugerencia. Abordaré los dos primeros temas en el capítulo 7 y los tres temas siguientes en el capítulo 8. En ambos capítulos hablaré de las cuestiones de las políticas que la mayoría de las proveedoras deben considerar, pero posiblemente usted quiera agregar otras políticas que yo no incluya. Usted tiene la libertad de establecer cualquier política que desee para su negocio, siempre y cuando no viole la ley.

Si su negocio es relativamente nuevo, tal vez no esté segura de lo que deben ser sus políticas. Por ejemplo, quizás se pregunte si se debe pedir a sus clientes que traigan regalos para el cumpleaños de cada niño, porque le preocupa que represente una carga financiera para algunos de ellos. Si no está segura de cuáles deben ser sus políticas respecto a ciertos temas, es mejor omitirlas de su manual hasta que haya tomado una decisión. Es mejor no contar con una política por escrito que contar con una que no vaya a aplicar (consulte la página 117).

Comience con las políticas que le parezcan coherentes en este momento, y agregue las demás

a medida que adquiera experiencia.

**Formularios**

En un apartado independiente que se encuentre al final de sus políticas incluya todos los formularios que utilizará en el programa, como el formulario de inscripción, el de autorización para excursiones y el de autorización para darle a un niño un medicamento. Así sus clientes encontrarán fácilmente los formularios para poder llenarlos y entregárselos cuando sea necesario.

**Ejemplo del manual de políticas del anexo B**

El anexo B de este libro proporciona un ejemplo de un manual de políticas que puede utilizar como modelo para sus políticas (pero puede utilizar políticas diferentes a las que aparecen en el ejemplo). El CD de este libro incluye hojas de ejercicios sobre las políticas y formularios que puede utilizar para conformar su propio manual de políticas. Las hojas de ejercicios incluyen una lista completa de las opciones de políticas entre las cuales puede elegir, e incluyen la redacción que se muestra en los ejemplos de este libro.

Puede guardar las hojas de ejercicios sobre las políticas del CD en su computadora y luego editarlas a su gusto. El formato electrónico le ayudará a seleccionar las opciones de política que desee y a hacer cambios conforme el programa evolucione.

**Otros ejemplos de contratos y políticas**

Si desea ver otros ejemplos de contratos y políticas, póngase en contacto con:

• Otras proveedoras de cuidado infantil familiar

• La institución que le haya otorgado la licencia para el cuidado infantil

• Su agencia de recursos y referencias de cuidado infantil de la localidad

• Su asociación de cuidado infantil familiar de la localidad

• Su patrocinador del programa de alimentos

También puede encontrar más ejemplos en Internet; cada vez más proveedoras de cuidado infantil familiar tienen sitios web, y a menudo publican sus contratos y sus políticas en ellos. Para obtener una lista de vínculos a sitios de cuidado infantil familiar, visite www.redleafinstitute.org.

**Hable de sus políticas con los clientes**

Para que sus políticas y formularios sean eficaces, tómese el tiempo para revisarlos cuidadosamente con cada nuevo cliente antes de comenzar el cuidado del niño. Algunas políticas —como los procedimientos que utilizará para que un niño aprenda a ir al baño o la manera en que cuidará a un niño con necesidades especiales— necesitan consultarse con cada cliente. Otras políticas, como su política sobre enfermedades o los horarios de actividades, comidas y siestas, no son negociables. (Los formularios que sus clientes deben firmar no deben ser objeto de negociación: el padre de familia sólo tiene la opción de firmar el documento o no hacerlo).

Algunas de sus políticas pueden ser flexibles para adaptarse a las necesidades de cada niño.

Por ejemplo, le puede preguntar a un cliente nuevo: “¿A qué hora le gustaría que Janesha tomara su siesta diaria? A mí me acomoda entre 1:00 y 2:00 de la tarde, pero soy flexible”. Por otro lado, si tiene una rutina establecida que no quiere cambiar, puede explicar: “Yo no les doy de desayunar a los demás niños, y puede afectar el que sólo se lo dé a Janesha. Por eso me gustaría que ustedes le dieran de desayunar antes de traerla en la mañana”. Al discutir sus políticas con los clientes, acláreles lo que es negociable y lo que no. Si ya dijo que la política no es negociable, no es buena idea que haga una excepción por un cliente o “sólo por esta vez” a menos que tenga una buena razón para hacerlo, ya que los demás clientes pueden enterarse y quejarse. (Para obtener más información sobre las excepciones a sus políticas, consulte el capítulo 10).

**Elija las políticas que sean congruentes con su negocio**

En los próximos dos capítulos voy a explicar una serie de opciones de políticas y haré algunas recomendaciones sobre ellas. Sin embargo, tenga en cuenta que existen muy pocos requisitos legales sobre lo que usted incluye en sus políticas; por lo general usted tiene la libertad de redactar y organizar sus políticas como lo desee. Esto significa que no tiene por qué seguir ninguna de las recomendaciones de este libro que no le parezca adecuada para su programa.

**Cambios a sus políticas**

Usted debe revisar tanto su contrato como sus políticas y formularios una vez al año para ver si es necesario hacer algún cambio (consulte el capítulo 10 para revisar un análisis sobre los cambios en sus contratos y sus políticas). Si su contrato y sus políticas son dos documentos independientes, como yo recomiendo (consulte las páginas 25–26), entonces puede cambiar sus políticas o añadir una nueva en cualquier momento. De lo contrario, tendrá que volver a redactar el contrato y convencer a todos los clientes de que lo firmen antes de poder aplicar una nueva política. Si lo desea, puede comprometerse a avisar con anticipación a los clientes antes de hacer cualquier cambio a sus políticas:

*Le enviaré un aviso por escrito con dos semanas de anticipación antes de revisar mis políticas actuales o agregar nuevas políticas.*

**¿Los clientes deben firmar sus políticas?**

Aunque no es necesario que sus clientes firmen sus políticas, muchas proveedoras prefieren hacer hincapié en la seriedad de sus normas pidiendo a sus clientes que firmen una declaración como la siguiente, que colocan en una página que aparece al final de su manual de políticas:

*Al firmar esta página, usted indica que ha leído y acepta mis políticas y se compromete a obedecerlas. Me reservo el derecho de realizar cambios en las políticas sin previo aviso.*

Como se describe en las páginas 39–40, también puede incluir una declaración como la anterior en el contrato, y esto le puede ayudar en los tribunales si un cliente afirma que nunca se comprometió a obedecer sus políticas. Sin embargo, el beneficio de pedirles a los clientes que firmen las políticas es sobre todo psicológico. Existen básicamente tres temas de las políticas que tal vez quiera que sus clientes firmen para reforzar la importancia de sus reglas:

1. Puede pedirles a sus clientes que firmen una declaración, que aparezca al final del manual de políticas, que indique que las han leído y se apegarán a ellas (como la declaración que se mencionó anteriormente).

2. En el contrato puede incluir una declaración en que se especifique que la firma del cliente indica que se compromete a obedecer sus políticas (como la que se muestra en la página 39).

3. Puede pedir a sus clientes que firmen o pongan sus iniciales en cada página de sus políticas para indicar que las han leído y cumplirán con ellas.

Usted tiene la libertad de utilizar todos y cada uno de los enfoques anteriores para hacer hincapié en la importancia de sus políticas. Sin embargo, tenga en cuenta que estas firmas no significan que usted pueda obligar legalmente a un cliente a que cumpla con alguna de ellas. Si un cliente se niega a seguir una de sus políticas, normalmente su último recurso es terminar su contrato.