

El Componente Políticas, Normas y Procedimientos

Presentación del tema

Los procedimientos y las políticas, formalizados como reglas de negocio (Business Rules, Reglas de Negocio), constituyen un componente clave de los Sistemas de Información (Information Systems, Sistemas de Información). Desde la perspectiva de las Tecnologías de la Información (Information Technology, IT) aplicadas a la administración, las reglas de negocio traducen la estrategia organizacional en criterios operativos, determinando cómo deben ejecutarse los procesos para alcanzar los objetivos definidos.

Qué son las reglas de negocio

Las reglas de negocio describen políticas, normas, definiciones, operaciones y restricciones vigentes en una organización. Su función es guiar y limitar el comportamiento de las personas y los sistemas, asegurando coherencia entre la estrategia y la operación diaria. Estas reglas pueden distinguirse en dos niveles.

Nivel	Vínculo	Ejemplo
Reglas de alto nivel	Misión, visión y decisiones estratégicas	Criterios de segmentación de clientes o de riesgo
Reglas operativas	Ejecución cotidiana de procesos	Asignación de un descuento según el tipo de cliente

Un ejemplo concreto ilustra su carácter accionable: un cliente con facturación anual superior a un umbral definido se clasifica como cliente de categoría preferencial, y a esa categoría se le aplica un descuento determinado en los pedidos que superen un monto establecido.

El problema de la dispersión de las reglas

En la práctica, las organizaciones operan con múltiples reglas explícitas y tácitas, incorporadas en procesos, aplicaciones, documentos y, con frecuencia, en el código de los sistemas. Esta dispersión dificulta su comprensión, su mantenimiento y su modificación. Cuando una regla cambia, localizar todos los lugares donde está implementada se vuelve costoso y propenso a errores.

La gestión centralizada mediante motores de reglas

Para resolver esta dispersión existe una tendencia a centralizar y gestionar sistemáticamente las reglas mediante un sistema de gestión de reglas de negocio (Business Rules Management System, BRMS, Sistema de Gestión de Reglas de Negocio). Estos sistemas permiten definir, consultar, versionar y modificar reglas sin reprogramar las aplicaciones, separando la lógica de negocio del código. El motor de reglas (Business Rules Engine, Motor de Reglas de Negocio) ejecuta flujos que asignan qué, quién, cuándo y dónde debe realizarse una tarea, lo que facilita el control, la trazabilidad y la agilidad. Desde la administración, esta capacidad reduce riesgos, acelera la adaptación a cambios normativos o de mercado y mejora la alineación entre estrategia y operación.

Conclusión

Las reglas de negocio son el mecanismo mediante el cual la estrategia se implementa operativamente en los sistemas de información. Su gestión centralizada y explícita incrementa la agilidad, la consistencia y la gobernanza de los procesos.

Para el futuro profesional, comprender el rol de los procedimientos y las políticas implica reconocer que no basta con automatizar procesos: es imprescindible formalizar y gestionar las reglas que los gobiernan para sostener decisiones coherentes y competitividad en entornos cambiantes.

Se autoriza la reproducción total o parcial del presente material con fines educativos, siempre que se cite adecuadamente la fuente, indicando autor, título del documento y sitio web de origen.

Conceptos clave

- Reglas de negocio como traducción operativa de la estrategia.
- Distinción entre reglas de alto nivel y reglas operativas.
- Problemas derivados de la dispersión de reglas.
- Función del sistema de gestión de reglas de negocio y del motor de reglas.
- Separación de la lógica de negocio respecto del código.

Preguntas de repaso

1. ¿Qué son las reglas de negocio y por qué son críticas para los sistemas de información?
2. ¿En qué se diferencian las reglas de alto nivel de las reglas operativas?
3. ¿Qué ejemplo ilustra el carácter accionable de una regla operativa?
4. ¿Qué problemas genera la dispersión de reglas en procesos y aplicaciones?
5. ¿Por qué resulta costoso modificar reglas dispersas en el código?
6. ¿Qué es un sistema de gestión de reglas de negocio?
7. ¿Qué ventajas aporta separar la lógica de negocio del código?
8. ¿Qué función cumple el motor de reglas de negocio?
9. ¿Cómo contribuyen las reglas de negocio a la alineación entre estrategia y operación?
10. ¿Por qué automatizar procesos no es suficiente sin gestionar sus reglas?