

ELABORACIÓN PRODECIMIENTO

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN



ELABORACIÓN DE UN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO U OPERATIVO

a) Encabezado:

Aunque la Norma ISO 9001 no exige la codificación de los procedimientos es recomendable hacerlo por motivos prácticos y como buena práctica, ya que facilita su búsqueda y actualización. El encabezado debe de ir en cada página del procedimiento, generalmente se hace como un cajetín en la parte inicial de las hojas, donde en la primera celda se coloca el logo de la empresa; en la celda central o principal, el nombre del procedimiento; en la tercera, el código que le asignemos (por ejemplo, P-RRHH-01, que significaría Procedimiento de Recursos Humanos numero 1), con el número de versión y fecha en que entrará en vigencia. En otra celda el número de hoja dentro del procedimiento.

b) Título:

Primero lo primero, el título debe ser claro y en pocas palabras debe decir qué proceso o procesos se describen, por ejemplo: “Confección Contratos de Trabajo”, “Modificación Contratos de Trabajo”, “Pago de Planilla”, etc.

c) Objetivos:

Los objetivos deben ser “claros, medibles y observables”, si no están bien definidos, es muy probable que nuestro procedimiento solo sirva para estorbar procesos. El objetivo es como la punta de una flecha, si está mal apuntada, el disparo no pegará en el blanco. Aparte de ello, se recomienda redactar el objetivo iniciando con un verbo infinitivo, es decir: “verificar, realizar, hacer, etc.

Ejemplo:

“Establecer controles para el flujo de la información del Contrato de Trabajo”.

“Agilizar el proceso de compras...”.

“Reducir los tiempos de entrega”.

Los objetivos deben ser “claros, medibles y observables”.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

d) Alcance:

Delimita las áreas o procesos donde se aplicará el procedimiento.

Ejemplo:

“Este procedimiento es aplicable al Departamento de RR.HH.”.

“Aplica al área de Contratación de trabajadores”.

e) Referencias:

En esta sección se hace un listado de procedimientos, registros y formularios necesarios para el funcionamiento del procedimiento.

f) Definiciones:

Como su nombre lo indica, es un pequeño glosario, si aplica, de la terminología usada en este procedimiento, si no hay ningún concepto que requiera definición, sencillamente eliminamos la sección.

g) Responsabilidades:

Acá se especifica quién es responsable de cada sección del procedimiento, generalmente el único responsable es del dueño del procedimiento, pero en otras ocasiones, cuando se interacciona con otras áreas es necesario dejar bien delimitadas las funciones de cada quien, claro está, cuando un procedimiento involucra a varios departamentos es fundamental invitar a los involucrados a participar, porque ningún dueño de proceso puede imponerle atribuciones a personas que no sean sus subalternos, este es uno de los puntos donde puede generar conflictividad entre departamentos o áreas, y como responsables de Calidad, debemos evitarlo, dejando bien claro, que para todo procedimiento que involucre más de un área, se debe hablar e inclusive negociar entre áreas las atribuciones, siendo Calidad el moderador pero jamás parte de esta situación.

Ejemplo:

“Es responsabilidad de la Recepcionista pedir el documento de identificación a cada visitante y llenar los campos requeridos en el libro de visitas”.

“Es responsabilidad del Jefe de Producción el cumplimiento de este procedimiento y difundirlo entre todo el personal de producción, es responsabilidad del Jefe de Bodega almacenar de forma adecuada el producto entregado por producción y es responsabilidad del Jefe de Contabilidad entregar los fondos indicados en este procedimiento.”

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN

h) Desarrollo:

El desarrollo es la parte más importante del procedimiento, pues aquí es donde detallamos los pasos del proceso.

Un procedimiento, según ISO es la “forma especificada para llevar a cabo una actividad o proceso” ISO 9000:2005. Punto 3.4.5. Y un proceso, por su parte, se define como “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” ISO 9000:2015 Punto 3.4.1.

Parafraseando, podríamos entender un proceso como un conjunto de actividades planificadas, generalmente repetitivas donde participan personas y recursos de forma coordinada para alcanzar un objetivo.

El procedimiento, será entonces la descripción detallada y ordenada de ese proceso, claro está, sin convertirse en un instructivo.

PROCEDIMIENTO NO ES LO MISMO QUE INSTRUCTIVO

La diferencia entre un procedimiento y un instructivo es sencilla, el procedimiento describe el proceso, pero el instructivo detalla minuciosamente. Veamos un ejemplo en una sección de procedimiento de Producción de Pan:

Ejemplo Procedimiento:

“El jefe de Producción recibe la materia prima de Bodega de Materia Prima firmando la Forma F-ds-02 reparte la materia prima a las líneas de producción, según la orden de producción entregada por Gerencia de Servicio y 3 horas después recoge el producto terminado entregándolo a la bodega de producto terminado”.

Ahora bien, el instructivo acá, estaría en cada línea de producción, es decir, están los panaderos con una serie de fórmulas o recetas de cada uno de los productos.

Ejemplo Instructivo:

“Pan Francés: Depositar 10 kg de harina en el reactor de 50 galones y mezclarlo con 10 litros de agua durante 15 minutos, luego agregar 20 huevos y Kg de azúcar...”

¿NOTARON LA DIFERENCIA?

El procedimiento describió los pasos generales, mientras que el instructivo se fue a lo minucioso, se detallan tiempos específicos, cantidades, etc.

Otro ejemplo, podríamos decir, que un procedimiento nos dice que todos los días hay que reparar, pero el instructivo nos da el detalle, modelo a modelo del equipo que vamos a reparar. Recordemos, siempre debemos de insistir al dueño del procedimiento, realizarlo de forma sencilla, clara y realista, evitar poner “idealismos” ya que en la auditoría nos evaluarán por lo que plasmamos en el procedimiento.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y TRAMITACIÓN DE DOCUMENTACIÓN**i) Lista de distribución:**

Se describe a los puestos que hay que entregarle una copia, claro está, en caso de tener una intranet, no necesitaran de este paso. Ya que en otro procedimiento se describirá que la información se busca en la intranet.

j) Historial de Revisiones (opcional):

Es una pequeña tabla donde indica cada vez que se hace una revisión, poniendo la fecha y descripción breve de la causa del cambio.

k) Anexos:

En los anexos se agrega, si se cree conveniente, el diagrama de flujo del proceso descrito, así también los formularios (registros) a usar en ese procedimiento.

Los formularios (registros) que agregamos, siempre deben de tener un encabezado sencillo, aparte del Logo de la empresa y el Nombre del formulario, en una esquina el código asignado (FF-SG-06) la versión, fecha de revisión.

Recuerda que entre las evidencias que te requerirán en una auditoría interna o externa, serán los registros o formularios del procedimiento, ya que son la mejor evidencia que se está aplicando. Es por ello que tambien debe ser sencillo.