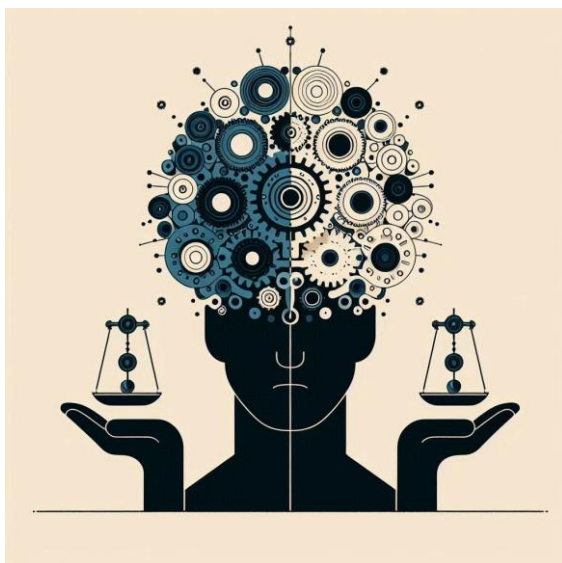




Proceso, Procedimiento e Instructivo: Claridad en la Gestión Empresarial según Normas ISO



En la gestión empresarial, la terminología precisa es esencial, especialmente cuando se sigue un sistema de gestión de calidad basado en normas ISO. Términos como "proceso", "procedimiento" e "instructivo" tienen definiciones claras y distintas que, al ser comprendidas correctamente, contribuyen a una administración más efectiva y a la mejora continua dentro de la organización. A continuación, analizaremos las diferencias clave entre estos conceptos según las normas ISO.

¿Qué es un Proceso?

Según las normas ISO, un **proceso** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Los procesos son la base de cualquier sistema de gestión de calidad, ya que estructuran cómo se lleva a cabo el trabajo en la organización para alcanzar los objetivos estratégicos.

Los procesos pueden ser de diferentes tipos, como procesos operativos, de soporte o estratégicos, y son fundamentales para garantizar la consistencia y eficacia en la entrega de productos o servicios. La identificación y el control de los procesos son pilares en la implementación de un sistema de gestión ISO, asegurando que se cumplan los requisitos de los clientes y las regulaciones aplicables.

Ejemplo práctico: En una empresa de servicios, un proceso clave podría ser la atención al cliente, que incluye actividades como la recepción de consultas, la resolución de problemas y el seguimiento post-venta.

¿Qué es un Procedimiento?

Un **procedimiento**, según las normas ISO, es una manera específica de llevar a cabo una actividad o un proceso. Los procedimientos describen quién hace qué, cuándo, dónde y cómo, proporcionando una guía clara sobre cómo debe realizarse una tarea para garantizar que se cumplan los requisitos del proceso al que pertenece.



Los procedimientos son documentos fundamentales en un sistema de gestión de calidad ISO, ya que aseguran que todas las actividades se realicen de manera coherente y conforme a los estándares establecidos. Un procedimiento bien definido incluye la secuencia de actividades, los roles y responsabilidades, los recursos necesarios, y las interacciones entre diferentes funciones de la organización.

Ejemplo práctico: En el proceso de atención al cliente mencionado anteriormente, un procedimiento podría detallar los pasos específicos que debe seguir el personal para registrar una queja, resolverla y documentar la solución.

¿Qué es un Instructivo?

Un **instructivo** es un documento más detallado y específico que un procedimiento. Mientras que un procedimiento describe de manera general cómo debe realizarse una actividad, un instructivo proporciona instrucciones precisas y detalladas para ejecutar una tarea particular. Los instructivos se centran en aspectos técnicos o muy específicos del trabajo, y suelen incluir diagramas, listas de verificación, o pasos secuenciales muy detallados.

En el contexto de las normas ISO, los instructivos son cruciales para garantizar que las actividades se realicen de manera uniforme y con un alto grado de precisión. Suelen ser utilizados en tareas que requieren una atención minuciosa, como la calibración de equipos, la realización de pruebas de calidad, o la operación de maquinaria compleja.

Ejemplo práctico: Siguiendo con el proceso de atención al cliente, un instructivo podría explicar detalladamente cómo utilizar el software de gestión de relaciones con clientes (CRM) para registrar una queja, incluyendo capturas de pantalla y pasos detallados.

Proceso, Procedimiento e Instructivo: Relación y Diferencias

- **Proceso:** Define el “qué” se debe lograr. Es el conjunto de actividades destinadas a transformar insumos en resultados.
- **Procedimiento:** Define el “cómo” general. Es la descripción de la manera de llevar a cabo una o varias actividades dentro de un proceso.
- **Instructivo:** Define el “cómo” específico. Es la guía detallada para ejecutar una tarea particular dentro de un procedimiento.

Cómo Gestionar Procesos, Procedimientos e Instructivos en tu Organización



1. **Identificación y Documentación:** Mapear y documentar todos los procesos clave, asegurando que estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización.
2. **Definición de Procedimientos:** Desarrollar procedimientos claros para cada proceso identificado, detallando los pasos y roles involucrados para garantizar la consistencia y el cumplimiento de los requisitos.
3. **Elaboración de Instructivos:** Crear instructivos detallados para tareas críticas o complejas, proporcionando a los empleados las herramientas necesarias para realizar su trabajo con precisión.
4. **Capacitación Continua:** Asegurarse de que todo el personal esté capacitado en los procesos, procedimientos e instructivos relevantes, promoviendo la comprensión y la adherencia a los estándares de calidad.
5. **Revisión y Mejora Continua:** Implementar un sistema de revisión periódica para actualizar los procesos, procedimientos e instructivos, asegurando que reflejen las mejores prácticas y los cambios en la operación.

Conclusión

Entender y gestionar adecuadamente los procesos, procedimientos e instructivos es fundamental para la implementación exitosa de un sistema de gestión de calidad según normas ISO. Mientras que los procesos proporcionan la estructura general para alcanzar los objetivos organizacionales, los procedimientos y los instructivos aseguran que cada actividad se realice de manera consistente y conforme a los estándares establecidos.

Al adoptar estas prácticas, las organizaciones no solo mejoran su eficiencia operativa, sino que también fortalecen su capacidad para cumplir con las expectativas de los clientes y las regulaciones aplicables. En la próxima revisión de tu sistema de gestión, asegúrate de que procesos, procedimientos e instructivos estén claramente definidos y alineados con los objetivos de calidad de tu organización.