**Anexo 1:** **GUÍA PARA CONFECCIONAR UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**¿Cómo escribir un procedimiento?**

**Paso 1**: Elabore una **lista** de procesos que cree que necesitan un procedimiento.

**Paso 2**: Confeccione el **Mapa de Procesos** de la organización.
Confeccione un esquema donde se muestren todos los procesos y su clasificación.

**Paso 3**: Cree una **plantilla** para describir los procesos a través de procedimientos. Dependiendo del tipo de organización pueden variar las partes de un procedimiento, pero generalmente se suelen utilizar los siguientes:

Encabezado: Si bien la Norma ISO 9001 no exige una codificación para los procedimientos es recomendable hacerlo por motivos de organización de documentos, ya que facilita su búsqueda y actualización. El encabezado debe de ir en cada página del procedimiento, por lo general se realiza como un cuadro donde en el lado izquierdo se coloca el logo de la empresa, en la parte central el código del procedimiento con su nombre y a la derecha la fecha en que entrará en vigencia, el número de versión y el número de páginas.

**Paso 4:** Defina los **responsables y participantes** de cada proceso. Considere la implicación de cada puesto de trabajo en las actividades del proceso.

**Paso 5:** Refleje los **clientes** del proceso. Tenga en cuenta quienes serán los beneficiados al cumplirse la misión del proceso.

**Paso 6**: Defina la **misión** de los procesos. A partir de aquí inicia el desarrollo del contenido del procedimiento. La misión deberá describir el propósito del proceso, para qué existe.

**Paso 7:** Refleje el **resultado** del proceso. En esta instancia se especifica la salida del proceso, dígase documento o conjunto de acciones.

**Paso 8:** Identifique las **actividades** de cada proceso. Identifique el conjunto de actividades que se deben realizar para cumplir la misión del proceso. Reúnase con los involucrados de los procesos y realicen un borrador de cómo realizan las actividades del proceso. Escriba cada detalle, es solo un borrador inicial, cuanta más información recopile, más certero será su procedimiento.

**Paso 9:** Asigne un **código** para cada actividad. Tome en consideración el código general del proceso y seguidamente establezca una numeración de manera consecutiva.

**Paso 10**: Defina para cada actividad el **puesto de trabajo responsable y los participantes.** El responsable es el encargado de chequear el cumplimiento de las actividades y asignar tareas para su cumplimento, así como responder por el estado del proceso. Mientras que los participantes son los puestos de trabajo que ejecutan las actividades del proceso.

**Paso 11:** Especifique la frecuencia de realización de cada actividad. Deberá indicar cada qué tiempo se realiza cada actividad, considerando su complejidad e importancia en el cumplimiento del proceso.

**Paso 12:** Describa **el procedimiento.** Deberá explicar detalladamente cómo ocurre cada actividad, haciendo uso de párrafos a modo de relatoría, evitando el uso de plecas o acciones que lleven a resumir información. Esto deberá realizarse dando respuesta a los siguientes aspectos:

* **Tareas** a realizar para cumplir la actividad.
* **Quiénes** participan (puesto de trabajo) y quién es el responsable de su control.
* **Dónde** tiene lugar.
* En qué momento se hace o la **frecuencia** con que se realiza.
* **Tiempo** estimado de ejecución.
* Especificar **medios** y **recursos** que se necesitan.
* **Documentos** implicados en la actividad, indicando quién emite la documentación y quién la recibe.

**Paso 13:** Indicar documentos normativos de Referencia. Cuáles son los documentos de referencia asociados al procedimiento, como por ejemplo, la Norma ISO 9001, Contrato con el cliente, Pliego de condiciones con proveedores externos, etc.

**Paso 14:** Información documental asociada. Toda la información relacionada al procedimiento, como pueden ser registros, instrucciones de trabajo, listados que se desprenden y se citan en el documento. De esta manera, será mucho más sencillo conocer cuáles son los documentos vinculados a este.

**Paso 15:** Sistemas informáticos a utilizar. Sistemas de gestión para optimizar el funcionamiento del proceso.

**Paso 16:** Flujograma de Actividades. Esquema que muestra la relación entre las actividades del proceso, su responsable y participantes, así como los documentos asociados.

**Paso 17:** Control de cambios. Breve descripción de los cambios que tuvo el documento. (Detalle de modificaciones, fecha, revisión, responsables etc.)