

15. SIMPLIFIQUE SUS DOCUMENTOS :

POR QUE ESCRIBIR ?

- Al documentar sus acciones (procedimientos), se vuelven transparentes y mas fáciles de analizar, con el fin de mejorarlas o cambiarlas.

- Si un empleado se va de la empresa, queda retenido parte de su conocimiento en los procedimientos documentados → sirven como entrenamiento y consulta

- Los procedimientos escritos establecen responsabilidades y límites → significan una importante herramienta de gerenciamiento y mejora de la comunicación

- Evitar olvidos o malas aplicaciones, o perder el tiempo en problemas que yá se resolvieron

➤ **ISO 9000 AYUDA**



- No son restricciones, sino descripciones de las soluciones adaptadas a los problemas

- Los implicados deben redactarlas

- Si no puede ser aplicada, deben replantearse

- No son fijos, deben mejorarse (con el acuerdo de todos los interesados)

- No son penalizaciones

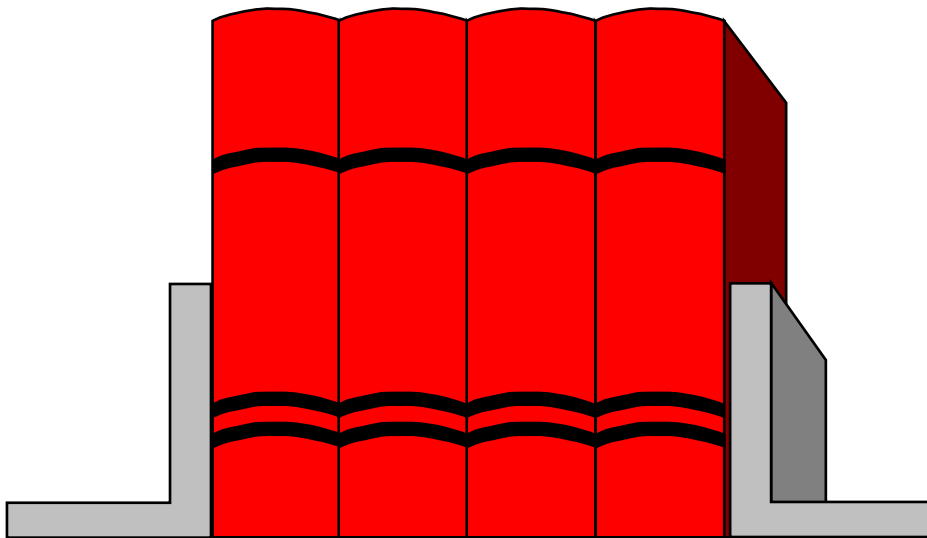
**ESCRIBIR LO QUE SE HACE
PERO SOLO LO NECESARIO
Y DE FORMA SIMPLE**

- Sistema de la Calidad y Documentación : únicos para cada empresa

- Función didáctica

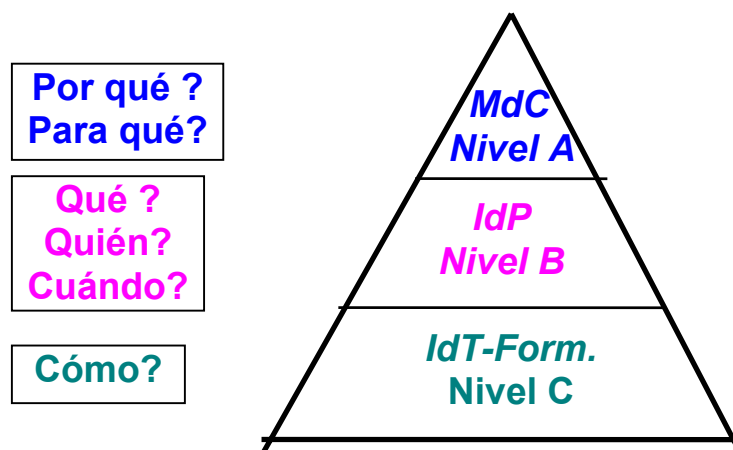
- Nivel de detalle y Capacitación

- “Amigable”



**- Utilice software para administrarlo
(Vea nuestra página Servicios – Software de Calidad)**

DEFINA UNA ESTRUCTURA LOGICA Y MODULAR



NIVEL A : descripción del sistema de la calidad de acuerdo con la política y los objetivos de la calidad declarados, y la norma aplicable.

NIVEL B : descripción de las actividades necesarias para implementar los elementos del sistema de la calidad.

NIVEL C : descripción en detalle de las tareas, formularios, informes, etc.

Asegurar exactitud, integridad y mantenimiento

ALTERNATIVAS PARA EL MANUAL DE LA CALIDAD

Estilo Operativo :

Describe las operaciones de la empresa, con mención a los procedimientos que se usan en cada caso.

- necesita lista de referencias cruzadas con los requisitos de la norma
- aleja a la gente de la norma
- es muy práctico por el lenguaje y las secuencias

Estilo Normativo :

Describe el cumplimiento de c/u de los requisitos de la norma

- cuesta encontrar las operaciones habituales
- necesita divulgación de uso
- es muy claro para la evaluación del sistema de calidad

OPCION 1 : Subdividido (sugerido para empresas medianas)

Documento	Público	Contenido
MANUAL DE POLITICAS DE LA CALIDAD	INTERNO : Alta Gerencia Personal Operativo EXTERNO : Evaluadores Clientes Proveedores Sociedad	Política Objetivos Responsabilidades Sistema de Calidad Referencias cruzadas
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CALIDAD	INTERNO : Personal Operativo EXTERNO : Evaluadores	Práctica operativa (procesos generales y específicos)

OPCION 2 : Unificado (sugerido para empresas chicas)

Documento	Público	Contenido
MANUAL DE LA CALIDAD	INTERNO : Todos EXTERNO : Todos	Todos los requisitos

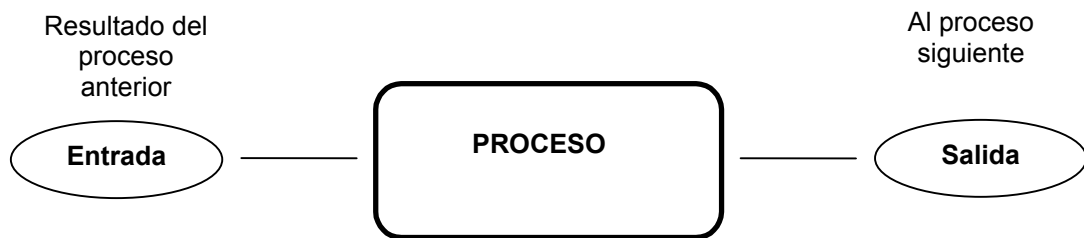
PROCEDIMIENTOS

✓ **Elementos del sistema o procesos**

✓ **Estructura y formato común**

✓ **Uso de flujogramas**

✓ **Acordar Interfases :**



¿De quién ?
¿Cómo y en qué estado recibo?
entrego?

¿A quién?
¿Cómo y en qué estado

Objetivo	Para qué ?
Alcance	A qué ?
Responsabilidades	Quién?
Definiciones	Glosario
Referencias	Complementos ?
Procedimiento	Cómo?
Distribuidor	A quién?
Anexos	

REGLAS DE REDACCION

PALABRAS :

1. Comunes :

<i>Palabra común</i>	<i>por</i>	<i>Palabra oficial</i>
Antes mencionado Junto con Antes de Resumen Sobre Por / por medio de Empleados / gente		Antedicho En conjunción con Con antelación a Recapitulación Con respecto a Vía personal

2. Cantidad :

	<i>por</i>	
Debido a Por Todos Ya que Para		Como resultado de Por medio de Todos y cada uno En la medida que Con el objeto de

3. Términos técnicos :

Glosario

Nota al pie

(Explicación)

4. Consistencia :

tarifa – precio – costo – cargo – gasto
Gerencia general – Dirección general – Alta Gerencia - Dirección

5. Verbos verdaderos :

	<i>por</i>	
Confirmar Responder		Hacer una confirmación Efectivizar una respuesta

6. Estilo personal :

	<i>por</i>	
Usted debe completar y regresar el formulario lo antes posible. Compras lo llamará por teléfono si su cotización tuvo éxito.		El proveedor deberá completar y retornar el formulario a la empresa lo antes posible. El Departamento de Compras llamará por teléfono al proveedor en caso que su oferta fuera conveniente

FRASES :

1. Oraciones Cortas :

1 solo tema / punto por oración

< de 25 palabras

	<i>por</i>	
Una de las primeras reglas para redactar información es utilizar oraciones cortas. Las oraciones largas oscurecen el texto. También suponen varios puntos de atención para el lector. Todo esto atenta		Una de las primeras reglas para redactar cualquier tipo de información es la utilización de frases cortas, ya que de lo contrario, además de oscurecer el texto, suponen varios puntos a los cuales el lector debe prestar

contra la eficaz comprensión.	atención simultáneamente; lo cual juega en contra de una eficaz comprensión.
-------------------------------	--

2. Oraciones activas :

	por	
<u>El vendedor</u> <u>abre</u> <u>las cartas</u> sujeto verbo objeto		<u>Las cartas</u> <u>son abiertas</u> <u>por el vendedor</u> objeto verbo sujeto

acción es más importante que sujeto : “La alarma deberá ser accionada de inmediato”

3. Viñetas :

- * 1.
- * 2.
- * 3.

4. Escribir en positivo :

	por	
Sellar todos los paquetes antes de enviarlos		Los paquetes no sellados no deben enviarse
Llenar todos los tanques al final del día		No dejar los tanques sin llenar al final del día

5. Espaciado :

REVISION :

✓ **Aplicación de Reglas**

✓ **Pruebas con usuario**

Claridad

Estructura de acceso

ESTILO

No es motivo para rechazo o no conformidad

Pero ayuda a los usuarios en la comprensión, eliminando barreras

“ La razón más frecuente de desvío en la certificación / auditoría interna, es la falta de consistencia entre lo que dicen los documentos y lo que se hace realmente “