



**MANUAL GUIA PARA LA ELABORACIÓN
DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

REF: MG/PO
Página 1 de 1

Revisión: 1
Fecha: Noviembre, 2002

Manual Guía para la elaboración de Procedimientos Operativos



¿Qué es un procedimiento?

Los Procedimientos Operativos son documentos que recogen la interrelación en el tiempo que existen entre diferentes departamentos, normalizando los procedimientos de actuación y evitando las indefiniciones e improvisaciones que pueden producir problemas o deficiencias en la realización del trabajo.

Los Procedimientos Operativos son complementarios del Manual de Calidad y describen con detalle **cómo, quién, cuándo, dónde**, se realizan las actividades definidas en el Manual de Calidad. El Manual de Calidad debe hacer referencia a los Procedimientos.

Los procedimientos aseguran:

1. Que las actividades se realizan de una forma independiente de la persona responsable de llevarlas a cabo.
2. Que se realizan de una forma ordenada y sin improvisaciones.
3. Que conducen al objetivo cubierto por el procedimiento.

¿Qué son las instrucciones de trabajo?

Las instrucciones de trabajo son documentos que recogen cómo deben desarrollarse cada una de las tareas indicadas en los procedimientos. A diferencia de los Procedimientos Operativos, Las instrucciones únicamente afectan a una unidad funcional



¿Cuáles son las ventajas de redactar Procedimientos Operativos e Instrucciones de Trabajo como documentos físicamente independiente?

1. **Facilita la comprensión** de los procedimientos operativos, evitando la redacción de procedimientos demasiado extensos que pudieran entorpecer la comprensión del documento.
2. **Facilita la gestión de la documentación**, reduciendo el número de documentos a editar. En efecto, si fuere necesario realizar algún cambio que afectase a una instrucción existente, bastaría con emitir una nueva revisión de la Instrucción, sin tener que modificar el procedimiento como tal. Si no existiere la Instrucción de forma separada del Procedimiento, por más pequeño que fuese el cambio a realizar, se debería de emitir una nueva revisión del procedimiento completo, con todo el problema que ello acarrea, para la administración de la documentación del sistema.

¿Quién debe redactar los procedimientos?

En la redacción de la documentación del Sistema de Calidad se debe buscar la implicación de todo el personal de la organización. De esta forma, se conseguirá un sentido de pertenencia de todos los empleados hacia el Sistema de Calidad y lograremos que el sistema sea más eficaz al ser elaborado en base a mayor información.

Los procedimientos deben ser redactados por las personas implicadas en el desarrollo de los procesos, pues serán quienes mejores conozcan las tareas que día a día se llevan a cabo para el cumplimiento de los objetivos.



El gestor de la calidad debe liderar la redacción de la documentación del Sistema de Calidad, identificando que procedimientos e instrucciones deben ser redactados, la persona responsable de la redacción y el plazo asignado para ello.

Los procedimientos operativos hacen referencia a la organización de los procesos y en su redacción deben colaborar los mandos intermedios (jefes de área, responsables de departamentos) o equipos interdepartamentales.

En la redacción de las instrucciones de trabajo colabora el personal de base.

Fases en la elaboración de procedimientos

La elaboración de un procedimiento se puede dividir en las siguientes fases:

Fase de Elaboración del borrador: el gestor de la calidad junto con las personas designadas para la elaboración de procedimiento, realizan una primer borrador del documento, que será la revisión 0.

Fase de Lanzamiento: El borrador redactado en la fase anterior, se distribuye a todas las personas afectadas por el mismo para que puedan sugerir modificaciones que mejoren la comprensión del procedimiento- La fase de lanzamiento finaliza con la redacción definitiva, en base al borrador y las sugerencias recibidas.

Fase de Aprobación: Antes de su distribución, el documento debe ser aprobado por la persona responsable previamente asignada. Normalmente se designa a la Dirección (Director-Conservador) para la aprobación de los documentos de primer nivel (Manual de Calidad), al equipo directivo (Jefe de Uso público) para los documentos de nivel dos



(Procedimientos) y los mandos intermedios, para los de nivel tres. Es decir, un estamento superior al encargado de la redacción

Fase de Distribución: Una vez aprobado, el documento debe ser distribuido de forma controlada a las personas o departamentos implicados, conservando un registro de su distribución para asegurar que siempre se mantiene la última versión vigente.

Fase de Revisión: la revisión de los documentos puede ser puesta en marcha tanto a solicitud de un empleado como de un cliente, para mejorar algún aspecto de los mismos. En este caso, se seguirían las fases anteriormente expuestas.

¿Cómo redactar los procedimientos?

Es importante que los procedimientos sean escritos pensando en el destinatario. Los detalles excesivos y el uso de terminología no familiar pueden afectar adversamente la implantación, efectividad y eficacia del sistema de calidad. Los procedimientos mal diseñados son fuente común de frustraciones y pueden desprestigiar el sistema entero.

A continuación se ofrecen algunas recomendaciones generales para la redacción de los procedimientos:

- Evitar términos ambiguos.
- Escribir las frases en presente y en orden cronológico
- Ser exacto



- Plantear los objetivos que se pretende cubrir con el procedimiento y una vez redactado, comprobar que el documento los cumple.
- Utilizar diagramas de flujo, que permita obtener una visión global del procedimiento.

Contenido de un procedimiento tipo

En el Anexo I, y a través del desarrollo práctico de un Procedimiento para la Redacción de Procedimientos, se ilustra la estructura y contenido de los procedimientos. Este procedimiento es sólo un ejemplo, y aunque su estructura es válida para cualquier organización, los contenidos deben reflejar la forma de trabajar de cada organización.

¿Cuántos procedimientos desarrollar?

El número de procedimientos a desarrollar dependerá de la complejidad, el tamaño o la organización del espacio natural protegido.

Algunos son básicos y se relacionan con los puntos descritos en el Manual Guía para el desarrollo del Manual de Calidad. Estos son:

- Procedimientos de Revisión del Sistema de Calidad
- Procedimiento de Control de las Acciones Correctoras y Preventivas
- Procedimiento de Revisión del Contrato
- Procedimiento de Control de la Documentación y de los Datos
- Procedimiento de Control de los Registros de Calidad
- Procedimiento de Evaluación de Proveedores
- Procedimiento de Gestión de Compras (Contratación Administrativa)
- Procedimiento de No Conformidades



**MANUAL GUIA PARA LA ELABORACIÓN
DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

REF: MG/PO
Página 7 de 7

Revisión: 1
Fecha: Noviembre, 2002

- Procedimiento de Control del Proceso
- Procedimiento de Auditorías Internas
- Procedimiento de Formación
- Procedimiento de Inspección y Ensayo
- Procedimiento de Identificación y Trazabilidad

Estos dos últimos procedimientos pueden eliminarse como tales incorporando ambas fases en cada procedimiento que lo requiera.

A modo de ejemplo, a continuación se identifican algunos procedimientos relacionándolos con las diferentes normas desarrolladas.

NORMA	PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN	Acciones correctoras y preventivas Control de la documentación y de los datos No conformidades Acciones correctoras y preventivas Control de registros de calidad Auditorías internas de calidad Formación Procedimiento de comunicaciones internas <ul style="list-style-type: none">- Notas internas- Memorandums- Emisoras de radio Procedimientos administrativos Elaboración de planes y programas Elaboración de convenios, pliegos de condiciones técnicas administrativas.
ACOGIDA Y RECREACIÓN	Control de afluencia [situaciones de sobreocupación] <ul style="list-style-type: none">- Areas de acampada- Aparcamientos- Refugio Identificación de situaciones de saturación.
INFORMACIÓN	Atención al visitante <ul style="list-style-type: none">- Formulas de cortesía- Informaciones<ul style="list-style-type: none">- del Parque- recursos externos



**MANUAL GUIA PARA LA ELABORACIÓN
DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

REF: MG/PO
Página 8 de 8

Revisión: 1
Fecha: Noviembre, 2002

	Resolución de quejas y sugerencias
	Comunicaciones externas
	- Atención telefónica
	- Respuesta a comunicaciones (cartas, faxes, correos electrónicos)
SEÑALIZACIÓN	Elaboración del inventario de señales
	Supervisión de señales
EA/INTREPRETACIÓN	Puesta en marcha del audiovisual
	Realización de la ruta guiada
	Apertura y cierre de los equipamientos
COMERCIALIZACIÓN	Facturación
	Control de stock
	Reserva
	- Rutas guiadas
	- Areas de acampada
	- Refugio
	- Aulas de Naturaleza
	- Actividades varias
	Alquiler de materiales
SEGURIDAD	Identificación de situaciones de emergencia.
LIMPIEZA y MANTENIMIENTO	Limpieza
	Mantenimiento
NORMA	PROCEDIMIENTOS
CALIDAD AMBIENTAL	Seguimiento de los consumos
	- Agua
	- Energía
EVALUACIÓN y SEGUIMIENTO	Evaluación del Uso público
	- Satisfacción de visitante
	- Evaluación de programas
	- Evaluación de equipamientos
	Seguimiento del Uso público
	- Seguimiento de visitantes
	- Seguimiento de programas
	Encuestación de visitantes
	Identificación de impactos



**MANUAL GUIA PARA LA ELABORACIÓN
DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

REF: MG/PO
Página 9 de 9

Revisión: 1
Fecha: Noviembre, 2002

Anexo I

Procedimiento para la Redacción de Procedimientos Operativos e Instrucciones de Trabajo