

## **DETENGAMOS EL TIEMPO EN UN PAPEL**

¿Pero cómo podemos detener el tiempo en un simple papel?, en esta ocasión me referiré a todo aquello que una empresa anhela y debiese hacer, que es “elaborar su manual de procedimientos” o “el know how” (en inglés), pero, ¿para qué es útil tener un manual de operaciones?; la empresa debe de asegurar que sus productos y/o servicios que fabrica o comercializa siempre estén hechos de la misma manera, para mantener una misma calidad y no exista varianza en la misma, y poder ofrecer a sus clientes lo que estos requieren y así satisfacer sus necesidades.

¿Cómo se puede elaborar un buen manual de procedimientos?,:

1. Elabore un “gran mapa de su proceso” el cual es el corazón de su negocio, es decir, si hace “hamburguesas, ¿cuál será el macro-proceso para elaborarlas?
2. Para plasmar lo anterior de una manera clara, describa en un cuadro, cuales son las ENTRADAS (todo lo que se requiere para hacer el producto y/o servicio), de inmediato conecte las ENTRADAS con el PROCESO (¿cómo va elaborar a grandes pasos sus productos?) Y únalos a las SALIDAS (¿qué espera obtener de lo que hizo en el proceso?), Y una las SALIDAS con las ENTRADAS con una flecha que diga RETROALIMENTACIÓN (¿describa que opina su cliente del producto?).
3. Una vez identificado el macro-proceso, identifique en él, ‘cuales considera usted que son los “procesos clave” que hacen de cada paso que su producto se distinga de los demás y sea exitoso en el mercado, (márquelos con un circulo).
4. Ya teniendo la lista de los procesos clave, estos serán los procedimientos a elaborar y a desarrollar.
5. Seleccione a las personas que conocen más de cada proceso clave.
6. Enséñelos a escribir procedimientos, es muy simple, solo tienen que describir en orden y de manera jerárquica, qué deben de hacer primero y así sucesivamente, para lograr que el procedimiento asegure hacer un buen producto en el cual es un experto(a), indicando el responsable de hacer cada una de estas.
7. Después hay que escribir “la finalidad de ese procedimiento”, es decir ¿cuál es su

objetivo?.

8. Lo mejor sería hacerlo utilizando un formato, que establezca; el nombre del procedimiento, su finalidad, las actividades y el responsable de cada una de ellas, y las claves que la empresa desee asignarle para llevar un control, así como establecer el logotipo y nombre de la empresa para darle forma.

9. Se recomienda adicionar un diagrama de flujo, que muestre en grafico el procedimiento e insertar fotos de 'como se hace cada actividad", será más sencillo comprenderlo.

Ven, ¿qué simple es organizarse? Y detener el tiempo en un papel, que exigirá una mejora continua por supuesto, pero basado en el conocimiento de los expertos.