

La calidad como herramienta de gestión en la PYME.

Índice

La calidad como herramienta de gestión en la PYME.	1
1. ¿Que es la Calidad?	3
1.1 Gestión de la calidad en la PYME.....	4
1.2. Ventajas e inconvenientes de la implantación de un sistema de gestión de la calidad.....	7
2. ¿Que es un procedimiento?	9
2.1. Estructuración de un procedimiento	10
2.2. Ventajas de su utilización	12
3. ¿Qué es una instrucción?	14
3.1 ¿Para qué sirven? Ventajas de su utilización	15
3.2 Diferencias entre procedimiento e instrucción	16
3.3 Contenido de las instrucciones.....	17
3.4 Estructuración de una instrucción	18
4. Simbología universal utilizada en los diagramas de flujo:	20

1. ¿Que es la Calidad?

Calidad tiene muchas definiciones, pero la básica es aquella que dice que un producto o servicio de calidad es aquel que satisface, holgadamente, las expectativas del cliente. Es decir, que dicho servicio o producto funcione tal y como el cliente quiere que funcione y con el fin a lo que se quiere destinar, es decir, para realizar aquella tarea o servicio que debe realizar. Con todo y a pesar de esta definición, el término "Calidad" siempre será entendido de diferente manera por cada uno de nosotros, ya que para unos la Calidad residirá en un producto y en otros en su servicio posventa, por poner un ejemplo.

El cierto es que no existe una definición unánimemente aceptada de qué debe ser calidad. Sin embargo, puede entenderse cómo calidad:

La percepción que el cliente tiene de un producto o servicio.

Un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.

Un conjunto de propiedades y características (implícitas o establecidas) de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades implícitas o establecidas.

La capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente o usuario.

Independientemente de la distinta opinión que pueda tener cada uno de este concepto, hay que tener siempre presente que nunca se debe confundir la calidad con lujos o niveles superiores de atributos del producto o servicio. Si no que, en realidad, se trata de una búsqueda constante del mayor grado de satisfacción de las expectativas del cliente.

1.1 Gestión de la calidad en la PYME

Establecer un proyecto de empresa supone, de forma muy general, constituir una relación, la más armónica posible, entre tres variables básicas: el producto (entiéndase también servicio), los recursos (económicos, materiales y humanos) y el mercado (tipo de cliente, área de influencia, etc.).

La pretensión de un sistema de gestión de la calidad es la de reducir la incertidumbre sobre estas variables. Es decir, la gestión de la calidad es una alternativa empresarial indispensable para la supervivencia y la competitividad de la propia empresa en el mercado en que actúa. A través de ella se busca la optimización de recursos, la reducción de errores y costes y la satisfacción propia y del cliente.

De este modo, podrían definirse cómo beneficios de un sistema de calidad los siguientes:

- Ayuda a la supervivencia y competitividad de la empresa.
- Proporciona una mayor adecuación del producto a las exigencias del mercado.
- Reduce costes.
- Mejora la eficiencia productiva de la empresa.
- Fomenta la mejora continua.
- Permite la entrada a la innovación y a nuevos productos.
- Integra, en la organización, al cliente como inspiración para el cambio y la mejora.
- Facilita el cumplimiento de normas y legislación.
- Mejora la imagen y credibilidad de la empresa.

Habida cuenta de esto, cualquier tipo de empresa u organización es adecuada para instaurar un sistema de calidad, independientemente del tipo de actividad o de las dimensiones del proyecto.

Por otra parte, tampoco hay límites temporales en la implantación de un sistema de gestión de la calidad. Es decir, la decisión de adoptar criterios de calidad puede ser válida en cualquier momento o etapa en la que se pueda encontrar una empresa (consolidación, expansión...). Indudablemente, el más adecuado es que estas consideraciones se tengan en cuenta desde un principio. Aunque esto no impide, por ejemplo, asumir un compromiso por la calidad en una época de crisis o de reestructuración en una organización madura, como eje de una estrategia de reducción de costes y permanencia en el mercado.

Elaborar un proyecto de empresa en el que se cuente, desde un principio, con la óptica de la calidad puede ayudar en la introducción en el sector o en la relación con los proveedores. Pero también puede facilitar, a una empresa consolidada en su sector, uno rediseño de un proceso concreto que permita adaptar un producto la una nueva demanda o puede ayudar a mejorar la eficiencia de distintos procesos de la estructura de la empresa.

Por lo tanto, no puede establecerse un mínimo de masa "crítica" en algún aspecto fundamental de la organización, para decidir adoptar la cultura de la calidad. Es decir, no es preciso conseguir un umbral concreto en el volumen de facturación, o en el tamaño del plantel, o en el número de sedes para que sea perfectamente razonable asumir este tipo de principios.

Aunque ya se dijo que un sistema de gestión de la calidad es apto para cualquier tipo de empresa (al margen de su naturaleza o dimensión), también es cierto que un sistema de gestión al uso, que siga alguna norma de referencia (como por ejemplo la extendida serie de las ISO 9000), puede llegar a ser demasiado amplio y rígido para una PYME, más aún para una micro empresa. O puede valorarse la adopción de un sistema de gestión de la calidad completo cómo algo demasiado complejo y costoso (volumen de documentación, necesidad de mejoras, costes de certificación...).

Sin embargo, esto no debe ser motivo para desechar las ventajas inherentes a un sistema de este tipo. No hay necesidad de mantener la totalidad de la documentación que nos marcan estas normas, ni siquiera es preciso llegar a certificarse en una norma concreta para poder beneficiarse de las ventajas competitivas que ofrece un sistema de gestión. Y, evidentemente, siempre queda la posibilidad de conseguir objetivos progresivamente, priorizando los aspectos sobre los que se quiere avanzar.

De este modo, un sistema de gestión de la calidad debe ser un producto a medida, eminentemente práctico, realista y con unos costes razonables. La gerencia debe decidir que aspectos, como y cuando deben estar incluidos o no en el sistema.

Antes de formularse la implantación de un sistema de gestión de la calidad (o, simplemente, elementos de este) es muy recomendable realizar una autoevaluación, es decir, un examen global y sistemático de las actividades y resultados de una organización; y comparar los resultados con un modelo empresarial (normalmente una organización puntera) ya existente y con la que se compartan elementos comunes (ámbito de influencia, producto ofertado...).

La autoevaluación puede aplicarse a la totalidad de la empresa y a departamentos, unidades o servicios individualmente. Con la autoevaluación se persigue la identificación, dentro de la organización, de los puntos fuertes y los aspectos susceptibles de mejora, además de conocer las carencias. El objetivo de este examen es ayudar a las organizaciones a conocerse a sí mismas y a mejorar su funcionamiento, de tal manera que pueda conseguirse una descripción el más simplificada posible de la realidad de la organización para: comprenderla, analizarla y, si procede, modificarla.

Una vez realizado el examen, puede decidirse implantar un sistema de gestión (o parte de él) sobre el proyecto empresarial. Al margen de la amplitud que se decida dar al sistema, este debe regirse por unos principios indispensables para que una empresa se desarrolle y evolucione de forma exitosa:

- **Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y deben esforzarse en cumplir sus expectativas. Se deben mejorar continuamente los productos y servicios que se ofrecen, ya que los gustos de los clientes son también cambiantes.
- **Liderazgo:** La conducta de los líderes ha de estar orientada hacia la organización con el fin de mantener un ambiente interno concreto y transmitir la filosofía empresarial.

- **Participación del personal:** Implicación y aprovechamiento de las cualidades del personal de la empresa.
- **Enfoque basado en procesos:** Cuando las actividades y recursos se gestionan como procesos que interactúan y se interrelacionan, el resultado es mucho más satisfactorio. La identificación y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones se conocen cómo "enfoque basado en procesos".
- **Enfoque de sistema para la gestión:** Se trata de identificar, entender y gestionar los procesos como un sistema. Cada uno de los procesos forma el eslabón de una cadena. Las auditorías se utilizan para evaluar el grado de eficacia del sistema de gestión de calidad e identificar oportunidades de mejora.
- **Mejora continua:** Esta debería ser una premisa en toda organización: tratar de mejorar continuamente. Aspecto este, que constituye, casi por encima de todos los demás aspectos, el pilar de la competitividad real¹.
- **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de la información. Para eso, es fundamental disponer de una buena recopilación de datos y realizar una buena documentación del estado de la organización.
- **Beneficios mutuos en la relación que se mantiene con los proveedores:** La empresa y sus proveedores son interdependientes y una buena relación entre ellos beneficia a ambos.

¹ La competitividad puede adoptar diversas formas. Así, en la literatura existente se reconoce la diferencia entre competitividad efímera, artificial o espuria, y competitividad real o auténtica. La primera se asocia con bajos salarios, explotación no sostenible de recursos, condiciones laborales inadecuadas, entre otras características. Este tipo de competitividad se basa en ventajas comparativas estáticas y no es fácilmente sostenible a largo plazo. En cambio, la competitividad real se basa en la capacidad de introducir nuevos y mejores productos, poner en funcionamiento nuevas formas de organización empresarial, incrementar la capacidad productiva, entre otros. Esta competitividad descansa en ventajas comparativas dinámicas, es sostenible a largo plazo y permite aumentar las remuneraciones reales de los factores.

1.2. Ventajas e inconvenientes de la implantación de un sistema de gestión de la calidad

Implantar un sistema de gestión, válido y consistente, implica que debe documentarse toda la información relevante. Esta información ha de estar clasificada de forma coherente y accesible a quien corresponda su estudio, examen o revisión.

Dado que la tarea es ingente, por extensa y compleja, no queda otro remedio que utilizar la división y tratamiento mediante procedimientos.

Tras el esfuerzo inicial de documentar comprensible, ordenada y rigurosamente cada actividad, esta documentación debe modificarse en el tiempo; por lo que es muy recomendable su gestión mediante herramientas informáticas que permitan un fácil mantenimiento, para reducir, en gran medida, la realización de tareas repetitivas de registro de datos.

Esta información debe ser objetiva y estar bien estructurada dentro del sistema de gestión. Y, lógicamente, también debe ser difundida de manera adecuada entre los integrantes de la organización. De esta manera se logra un mejor resultado en los procesos sobre los que se sustenta la actividad de la empresa.

Todo esto repercute, por lo tanto, en una mayor eficiencia y productividad dentro de la organización. Y de una mayor competitividad en el mercado de referencia.

En la siguiente tabla se sintetizan, de manera general, las ventajas e inconvenientes de la implantación de un sistema de calidad:

VENTAJAS	POSIBLES INCONVENIENTES
<ul style="list-style-type: none"> • Facilita el acceso a nuevos mercados. • Proporciona a los clientes una garantía sobre el servicio o producto que van a percibir. • Fomenta unos estándares de servicio. • Aporta una imagen de seriedad profesional. • Diferencia a los establecimientos comerciales que adopten estos sistemas. • Determina una homologación de las empresas del sector, suponiendo una defensa contra la competencia desleal. • Supone una ventaja competitiva para la empresa e incentiva el desarrollo de la misma. • Facilita la mejora continua. • Reduce errores al proponer métodos estándar para enmendarlos. • Introduce racionalidad a los procesos productivos. • Permite determinar parámetros de control de las actividades. • Mejora la gestión de los stocks. • Ayuda a controlar los proveedores. • Ayuda a la formación del personal. • Profesionaliza la gestión de la organización, potenciando el desarrollo de los RR.HH., estableciendo responsabilidades y funciones claramente definidas. • Mejora la comunicación y fomenta una rápida adaptabilidad de las nuevas incorporaciones al plantel. • Se Dispone de documentación para realizar las actividades. • Ayuda a identificar y cumplir requisitos legales y normativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades en la comprensión del sistema de calidad y a la hora de cumplimentar registros. • Falta de implicación del personal durante la implantación. • Posibles inversiones y costes añadidos de asesoría, certificación, avances en las instalaciones, formación del personal... • Rechazo del plantel a cambios nos sus métodos de trabajo. • La naturaleza y la cantidad de registros exigidos es, con frecuencia, el elemento más difícil para un mantenimiento eficaz del sistema de calidad y fuente de problemas burocráticos o de exceso de documentación. • A frecuencia de las auditorías internas y las revisiones por la gerencia/directiva.

2. ¿Que es un procedimiento?

Un procedimiento es una forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso (ISO 9000:2000). Es decir, un procedimiento es una secuencia de actividades relacionadas entre sí, detallando cada apartado para llegar a un resultado.

Una característica fundamental de un procedimiento es que el texto debe ser claro y escueto, describiendo de forma precisa el método operativo a aplicar para facilitar su comprensión y utilización.

La elaboración de un procedimiento debe responder a ciertas cuestiones fundamentales:

- ¿Que hacemos?
- ¿Hacemos lo correcto?
- ¿Por que hacemos esto?
- ¿Estamos haciéndolo bien?
- ¿Por que lo hacemos de este modo?
- ¿Como nos organizamos para hacerlo?
- ¿Estamos satisfechos con el que estamos haciendo y la forma de hacerlo?
- ¿Podemos mejorar lo que hacemos?
- ¿Podemos hacerlo de otra manera más satisfactoria?
- ¿Como se refleja el que hacemos en el plan o idea de desarrollo del proyecto empresarial?
- ¿A donde vamos, a partir de la información obtenida, con las respuestas?

Puesto que los procedimientos recogen la dinámica a seguir para llevar a cabo una actividad o secuencia de actividades, los destinatarios son todas las personas de la organización que ejecutan las actividades descritas en él o que tienen cierta implicación durante su desarrollo.

De forma general, los procedimientos deben estar disponibles en el lugar de uso, ser legibles y encontrarse en vigor, debiendo estar aprobados por los responsables definidos a tal efecto.

2.1. Estructuración de un procedimiento

Las organizaciones se configuran como un conjunto de procesos interrelacionados, entendiendo por proceso la secuencia ordenada y lógica de actividades de transformación. Estos procesos parten de unas entradas para llegar a unos resultados programados, que se entregan a los solicitantes o clientes del proceso.

El enfoque y estructura dada a los procedimientos está relacionado con las pautas marcadas por los actuales sistemas de gestión de calidad y la filosofía de calidad total y gestión por procesos.

Los procedimientos documentados de un sistema de calidad deben formar la documentación básica utilizada para la planificación general y la gestión de las actividades que tiene impacto sobre la calidad, también deben cubrir todos los elementos aplicables de la norma del sistema de calidad. Dichos procedimientos deben describir las responsabilidades, autoridades e interrelaciones del personal que gerencia, efectúa y verifica el trabajo que afecta a la calidad, como se deben efectuar las diferentes actividades, a documentación que se debe utilizar y los controles que se deben aplicar.

Cada procedimiento documentado debe abarcar una parte del sistema de calidad, bien como un elemento completo o una parte de este, o bien como una secuencia de actividades interrelacionadas ligadas con más de un elemento del sistema de calidad.

El usuario es quien determinará la cantidad de procedimientos documentados, el volumen de cada uno y la naturaleza de su formato, dependiendo de la complejidad de las instalaciones, a organización y la naturaleza de la empresa.

Si los procedimientos son organizados en la misma estructura y formato, los usuarios podrán familiarizarse con el enfoque consistente aplicado la cada requisito y así habrá más posibilidad de lograr el cumplimiento sistemático.

De forma general, la información de un procedimiento se estructura en los siguientes apartados:

- **Entradas:** referencias iniciales precisas para comenzar las tareas descritas en el procedimiento.
- **Salidas:** resultado de ejecutar una secuencia ordenada y lógica de actividades que componen el procedimiento.
- **Responsable de entradas y salidas:** quien proporciona las entradas y/o salidas.
- **Responsable del proceso:** máxima autoridad con relación a las actividades descritas, pudiendo paralizar la ejecución de las mismas, así como modificar la sistemática de llevarlas a cabo, vigilando de manera constante que se siguen las pautas marcadas en el procedimiento y estableciendo para eso, métodos de medición y seguimiento, como son los indicadores.
- **Objeto:** indica las razones por las que es preciso documentar el procedimiento.

- **Alcance:** punto donde se delimitará la actividad, equipos, productos/servicios o personas a las que será aplicable.
- **Responsabilidades:** indica aquellas que se generan con la aplicación del procedimiento y puestos asociados a estas.
- **Diagrama de flujo:** representación gráfica que refleja la sucesión de hechos en el orden en el que ocurren.
- **Desarrollo:** descripción de la operativa a aplicar, no dejando lugar a ambigüedades o imprecisiones en la forma de proceder, pudiendo estructurarse en un número variable de subapartados, indicando QUE hay que hacer, COMO y QUIEN lo lleva a cabo.
- **Archivo:** relación de la documentación a conservar, indicando el lugar y responsable de esa actividad.
- **Definiciones:** explicación del significado de algunas palabras mencionadas a lo largo del propio procedimiento, que puedan dar lugar a ambigüedades o errores de interpretación.
- **Formatos y referencias:** relación de documentos utilizados como guía para la elaboración y aplicación del procedimiento, que puedan ser útiles para ampliar información, así como cualquier otro documento que apoye o complemente al procedimiento, o bien que sea utilizado durante la puesta en práctica del contenido del mismo y en el cual se registre información (formatos).

2.2. Ventajas de su utilización

Las principales ventajas que aporta a una organización el disponer de procedimientos documentados son:

- Criterios de ejecución uniformes.
- Facilita la incorporación de nuevo personal al puesto de trabajo.
- Disponer de documentos para consulta ante cualquier duda.
- Mayor conocimiento de la organización.
- Claridad en las relaciones cliente-proveedor interno.
- Se evita perder información ante jubilaciones, cambio de trabajadores, etc.

Asimismo, el enfoque y estructura dada a los procedimientos está alineado con las directrices marcadas por los actuales sistemas de gestión de calidad y la filosofía de calidad total -gestión por procesos- puesto que las organizaciones se visualizan como un conjunto de procesos interrelacionados, entendiendo por proceso la secuencia ordenada y lógica de actividades de transformación, que partiendo de unas entradas proporcionan unos resultados programados que se entregan a los solicitantes o clientes del proceso.

Los procedimientos detallados en este trabajo pretenden ofrecer herramientas que faciliten la gestión de diferentes actividades en diferentes sectores. Para eso, se formularon una serie de procedimientos generales para cualquier empresa y específicos para algunos sectores.

La elección de procedimientos generales se fundamenta en su carácter transversal, pudiendo ser aplicables a cualquier sector o actividad, independientemente de la dimensión de la empresa.

Además de los procedimientos generales, se escogieron varias actividades de diversos sectores para las cuáles se desarrollaron una serie de procedimientos específicos. Estas herramientas pueden utilizarse en campos tan diversos como el comercio, el turismo, la hostelería, los servicios sociales, la asesoría en medio ambiente y prevención de riesgos, el ocio, la carpintería metálica y de madera, la enseñanza, el diseño gráfico, la producción de productos alimenticios, la distribución de mercancías...

La elección de estos procedimientos específicos se realiza conforme a los siguientes criterios:

- Describen procesos relacionados con la actividad principal de cada uno de los sectores.
- Complementan a los procedimientos genéricos.
- Aportan valor a las empresas, en tanto que dispondrán de documentos de trabajo descriptivos de sus procesos más críticos -entendiendo por procesos críticos, aquellos que afectan a la satisfacción de los clientes, a los resultados económicos y al cumplimiento de requisitos legales-. Además, contarán con el material de apoyo preciso para poder implantar el procedimiento en cuestión.

Con relación a estos procedimientos específicos, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Procedimientos de planificación “y evaluación del servicio” o similar, se consideran específicos para cada una de las actividades indicadas en dicho documento.
- Procedimientos con idéntica denominación, por ejemplo “gestión de stocks” o “mantenimiento” serán similares entre sí, si bien se han adaptado a cada una de las actividades referenciadas.

3. ¿Qué es una instrucción?

Las instrucciones constituyen el tercer nivel documental de un Sistema de Gestión de la Calidad, por detrás del Manual de calidad y de los procedimientos, y describen de forma secuencial y pormenorizada los pasos a seguir para la correcta realización de una tarea concreta.

Son documentos que contemplan los aspectos técnicos del trabajo que se va a ejecutar detallando: "qué se hace", "quién lo hace", "cuándo se hace" y, sobre todo, "cómo se hace", facilitando así el acceso a este conocimiento por parte de las personas involucradas. Estas personas serán las habilitadas por la organización, por disponer de la cualificación definida para llevar a cabo un trabajo concreto.

En este sentido, la empresa debe fijar su criterio para identificar aquellos procesos en los que se requieran este tipo de documentos y, cuando lo considere necesario, poner a disposición del personal productivo instrucciones que expliquen fielmente como se deben hacer las cosas. Esto quiere decir que no es necesario documentar instrucciones para cada proceso, no obstante, si será necesario documentarlas cuando su ausencia afecte de forma adversa a la calidad de los procesos.

3.1 ¿Para qué sirven? Ventajas de su utilización

La finalidad fundamental de esta herramienta es que cualquier persona pueda, con el documento como guía, desempeñar correctamente la tarea que le fue encomendada y, asimismo, sirva de consulta para evitar futuras desviaciones.

Las instrucciones son de gran utilidad para ejecutar tareas o trabajos considerados críticos. Esta criticidad puede venir marcada bien porque determinadas acciones u omisiones puedan provocar accidentes o fallos, bien porque debido a su ocasionalidad resulte difícil recordar aspectos importantes, o porque por similitud a otros tipos de trabajos puedan generar confusión, etc.

De cara al trabajo cotidiano en la empresa, la utilización de instrucciones puede suponer las siguientes ventajas:

- Regular internamente la realización de las operaciones, con independencia de quien las ejecute.
- Disminuir las improvisaciones debidas a la falta de información.
- Controlar la ejecución de tareas que en determinadas condiciones podrían generar riesgos.
- Facilitar la formación y el adiestramiento del trabajador.

Sin embargo, no debe caerse en un abuso de la estandarización si esta no repercute directa y favorablemente en la calidad del trabajo, y debe procurarse que no limite las aportaciones y la creatividad del trabajador. En resumen, es importante normalizar sólo lo estrictamente necesario y dotar a la instrucción de la flexibilidad precisa.

3.2 Diferencias entre procedimiento e instrucción

Los procedimientos describen de forma clara y concisa los pasos que se deben seguir para iniciar, desarrollar y concluir una actividad u operación concreta. Con todo, en algunas ocasiones estos requieren de determinadas especificaciones operativas relacionadas con cómo realizar actividades críticas, siendo aquí donde son requeridas las instrucciones. Es decir, los procedimientos describen procesos y las instrucciones describen acciones integradas en esos procesos.

Los objetivos de estas dos herramientas de trabajo pasan por:

PROCEDIMIENTOS	INSTRUCCIONES
<ul style="list-style-type: none">• Describir actividades y trabajos	<ul style="list-style-type: none">• Aportar detalles específicos sobre actividades y trabajos
<ul style="list-style-type: none">• Describir el quién, qué, por qué, cuándo y dónde	<ul style="list-style-type: none">• Además del quién, qué, por qué, cuándo y dónde, se centra en el cómo se lograrán dichos objetivos

3.3 Contenido de las instrucciones

Para la elaboración de instrucciones es esencial tener en cuenta la “práctica habitual” y las exigencias del trabajo, además de contar con la colaboración de trabajadores y responsables directos de los procesos productivos, ya que son las personas que mejor conocen el trabajo.

Se trató de que la redacción fuese lo más sencilla y clarificadora posible, evitando ambigüedades e indicando paso por paso todo lo que ha que hacer y tener en cuenta para la consecución del objetivo perseguido. De hecho, de estar bien redactada y estructurada, la instrucción debería lograr que incluso una persona no entendida en la materia pudiese conocer la actividad descrita tan sólo leyéndola.

Para determinar las instrucciones a realizar, se analizaron los procedimientos existentes identificando y seleccionando aquellas actividades o tareas específicas en las que se estimase necesario un soporte documental.

3.4 Estructuración de una instrucción

Aunque no existe un único diseño de instrucciones, sí hay varios elementos que deben incluirse en su documentación: el título, el número/código, la firma u otro sistema que evidencie que el documento fue autorizado, la fecha y el nivel de revisión y el nombre de la organización.

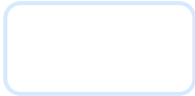





Cada instrucción seguirá la estructura documental descrita a continuación:

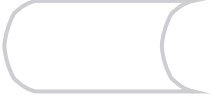



OBJETO	Establece la finalidad de la instrucción de forma genérica.
ALCANCE	Establece el campo de aplicación de la instrucción en cuanto al ámbito, actividades/trabajos/tareas a desarrollar y personas y equipos involucrados.
RESPONSABLES	Detalla las personas responsables de la correcta realización de la/s tarea/s objeto de la instrucción (tanto las que deben hacerla/s cumplir como las que la/s ejecutan) y sus responsabilidades.
GUÍAS Y PROCEDIMIENTOS VINCULADOS	Indica la/s guía/s y lo/s procedimiento/s correspondientes a la instrucción elaborada.
DIAGRAMA	
- DE FLUJO	En sentido horizontal (parte superior del diagrama) se disponen las áreas/responsables que intervienen en la realización del trabajo en cuestión, en tanto que en sentido vertical se plasma la secuencia de ejecución de dichas tareas.
- OTROS	Según la naturaleza de la instrucción, la representación de la secuencia de ejecución puede hacerse por medio de viñetas, esquemas, tablas, etc.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	Relata secuencial y detalladamente el método para llevar a cabo la/s actividad/es de forma clara y concisa.
DEFINICIONES	Recoge tanto la terminología específica de gestión de la calidad como de las actividades que se considere necesario aclarar (se incluyen acrónimos y siglas).
FORMATOS Y REFERENCIAS	Enumera los documentos y formatos involucrados en la actividad y, de ser posible, incluye dichos formatos.

4. Simbología universal utilizada en los diagramas de flujo:

El diagrama de flujo es una representación gráfica de la secuencia de pasos que se realizan para obtener un cierto resultado.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	<i>Terminal</i>	Indica el inicio/fin del diagrama de flujo.
	<i>Actividad u operación</i>	Describe una actividad concreta.
	<i>Flechas de dirección de flujo</i>	Indica el seguimiento lógico del diagrama y el sentido de ejecución de las operaciones.
	<i>Decisión o alternativa</i>	Indica un punto donde se analiza una situación determinada, decidiendo entre dos caminos posibles.
	<i>Documento</i>	Representa cualquier tipo de documento que se utiliza o genera en el proceso.
	<i>Multidocumento</i>	Dicho documento podrá tener copias.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO	APLICACIÓN
	<i>Base de datos</i>	Representa información archivada en soporte digital.
	<i>Datos</i>	Indica la entrada de aquella información necesaria para alimentar una actividad.
	<i>Conector</i>	Representa una conexión de una parte del diagrama con otra que se encuentra alejada (en una misma página).
	<i>Conector de proceso o página</i>	Representa el enlace de dos partes de un diagrama en páginas diferentes.