Manuales de procedimientos

Los manuales son sus instrumentos para ordenar la gestión del servicio. Estos manuales de operación son la guía fundamental para el personal en la ejecución de las tareas y funciones particulares.

¿Qué beneficios obtiene su organización?

Productos y servicios que son aceptados con facilidad por los clientes, ya que cumplen con estándares de calidad de reconocido prestigio.

Más efectividad en los procesos y procedimientos.

Reducción de pérdida de tiempo y recursos organizacionales, lo que provoca como resultado mayor rentabilidad y productividad.

Prácticas recomendadas

• Elaborar los manuales de operación del servicio, en los cuales se establezcan los principios y políticas de la organización.

• Establezca los procedimientos adecuados para que los productos y servicios alcancen la calidad deseada.

• Implemente un sistema de auto-evaluación para determinar cuáles áreas necesitan mejorar, en qué aspectos, cómo y cuándo.

• Elaborar los manuales de procedimientos para ofrecer productos y servicios de calidad. Redacte “Manuales de Calidad” que definan los estándares que se han planificado.

• Incorporar al personal en el proceso de elaboración de los manuales, de tal forma que éste se involucre, en el sentido de las tareas que le competen.

• Elaborar un manual de capacitación específico para situaciones de emergencia, que sea aplicable a todo el personal.

• Desarrolle una estructura de gestión de la calidad para que toda la organización mantenga los estándares determinados.

• Informarse sobre los adelantos en materia de políticas de sostenibilidad del desarrollo social y ambiental en el mundo, a través de los medios de comunicación tradicionales e Internet.