

Árbol de decisión: ficha de proceso, procedimiento, instrucción de trabajo – o nada

Cuatro preguntas, de arriba hacia abajo. Cifras orientativas para la pequeña empresa: 0–3 procedimientos documentados, 3–8 instrucciones de trabajo, más listas de verificación.

Pregunta	Sí →	No →
1 · ¿Describe el orden de los pasos entre varias personas?	Ficha de proceso en el manual (casi siempre basta)	sigua con la 2
2 · ¿Un flujo parcial tiene tantas ramificaciones que la ficha de proceso no lo soporta (más de tres «si... entonces»)?	Procedimiento documentado (PR)	sigua con la 3
3 · ¿Se trata de una tarea en la que un valor equivocado sale caro (medida, tiempo, temperatura, secuencia, ajuste)?	Instrucción de trabajo (IT) , justo donde está la mano	Nada: bastan la competencia del oficio y la inspección
4 · ¿La tarea se puede mostrar en una foto, un croquis o una lista de verificación?	Imagen o lista de verificación en lugar de texto (con versión y aprobación)	IT de texto en una página

Los tres niveles

Nivel	Responde	Ejemplo	Dónde está
Ficha de proceso	¿Quién hace qué, en qué orden y con qué registros? – a lo largo de todo el proceso	Atención de pedidos, de la solicitud a la factura	Manual, capítulo 3
Procedimiento documentado (PR)	¿Cómo se desarrolla un flujo parcial entre varios puestos?	Atención de quejas; cambio a un pedido en curso	Anexo del manual / carpeta «PR»
Instrucción de trabajo (IT)	¿Cómo se realiza exactamente una tarea en un puesto de trabajo?	Pares de apriete, medidas de inspección, dar de alta un ticket, empacar	En el puesto (cartel, tableta, carpeta)

No necesitan instrucción: habilidades básicas del oficio · lo que establece el proveedor (hacer referencia, no copiar) · casos aislados · todo lo que el software obliga a hacer · lo que ya dice la ficha de proceso.