Asistente Virtual

5 pasos para documentar procesos de forma exitosa

Publicado el **10 junio, 201515 marzo, 2016** por **Claudia Apflör**



(https://claudiapflor.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/06/documentacic3b3n.png) Toda empresa, pyme o startup haría bien en seguir estas **buenas prácticas**. ¿Cuáles? La **documentación de procesos (https://claudiapflor.wordpress.com/contenidos/asistente-virtual-no-conozco-a-nadie-que-necesite-eso/),** una tarea que bien hecha **añade valor y profesionalismo a su negocio**.

Pero es importante conocer algunos pasos para tener éxito y lograr el objetivo de la documentación de procesos. Y cuáles son las ventajas de embarcarse en esto:

«*Tener procesos formales hace que sea más fácil mantener los estándares y la consistencia de la empresa, entrenar a nuevos elementos, adherirse a las reglas y regulaciones externas y facilitar los cambios que se necesiten realizar*«.

¿Por qué decíamos al principio «una tarea que bien hecha añade valor y profesionalismo»? Porque muchas veces se generan excesivos documentos e información de procedimientos que al final resultan innecesarios y hasta redundantes. La tarea de documentar por este motivo **es un trabajo de mucha responsabilidad**.

Le mostraré en seis pasos cómo documentar de forma que **aproveche tiempo y recursos**:

- **Identificar los procesos**

Para la documentación debe comenzar por identificar cuáles son exactamente los procesos que quiere dejar asentados y cuántos. Para llegar a esta conclusión puede aprovechar al personal clave. **Consultar con los jefes y gerentes de las distintas áreas** puede ayudar a crear una «*comprensión más aguda de la importancia relativa de cada paso, los accesos directos de ahorro de tiempo y los diferentes estándares de desempeño que se aplican a partes separadas del proceso. En otras palabras, debes incorporar sus puntos de vista e ideas. Por lo tanto, es relevante pedir la opinión de los empleados para los primeros borradores de la documentación de los*

procesos«. Esto puede ayudar a realizar un diagrama de afinidades entre distintos procedimientos que conforman un mismo proceso. También es importante crear una **lluvia de ideas** de las principales actividades que se llevan a cabo en la empresa. Y con un **mapa de procesos** se podrán unir ideas similares.

- **Seleccionar los procesos**

No es necesario documentar absolutamente todo, por ejemplo cómo atender el teléfono o pasar la tarjeta para registrar el horario laboral. Es recomendable que se **documente lo más relevante**. Las que se deberían dejar documentadas serían **tareas rutinarias, complejas, que requieren ser efectuadas metódicamente, o las que puedan traer graves consecuencias** en caso de no ser llevadas a cabo del modo correcto.

- **Definir el tipo de documento a utilizar**

Es bueno escoger de antemano el formato más versátil para lo que se va a documentar e inclusive se pueden desarrollar **plantillas (http://wwww.ubu.es/unidad-tecnica-de-calidad/sistemas-de-calidad-y-mejora-continua/gestion-por-procesos/plantilla-para-documentar-procesos)** de estos documentos para asegurarse de que siempre sean rellenados del mismo modo y con la misma información. Pueden ser **guías de capacitación, políticas, formatos, instrucciones de navegación o con imágenes o sin ellas, instrucciones de trabajo**, etc. En los casos de ser procesos que se deben realizar en un mismo orden, si se introducen **casillas de verificación del orden** se logrará que los procedimientos no sean invertidos.



- **Seleccionar documentos necesarios**

La mejor forma de documentar un proceso de negocio es demostrar primero cómo se integra la actividad general de la organización y después explicar los pasos del proceso para cubrir sus detalles específicos, especificaciones técnicas y procedimientos. Se describe el panorama global del proceso en una sola página y se crea a continuación un diagrama de flujo que representa los pasos claves. Entonces documente las tareas requeridas de cada paso, el apoyo a cada tarea con características específicas. **Separe la documentación de procesos en tantos niveles jerárquicos sean necesarios**. De esta manera cualquier persona podrá comprender y acoplarse a un área sin mayores inconvenientes. La idea es: que no haya exceso de información pero cuidar el detalle de que no falte lo que sea necesario.

- **Documentar los contextos**

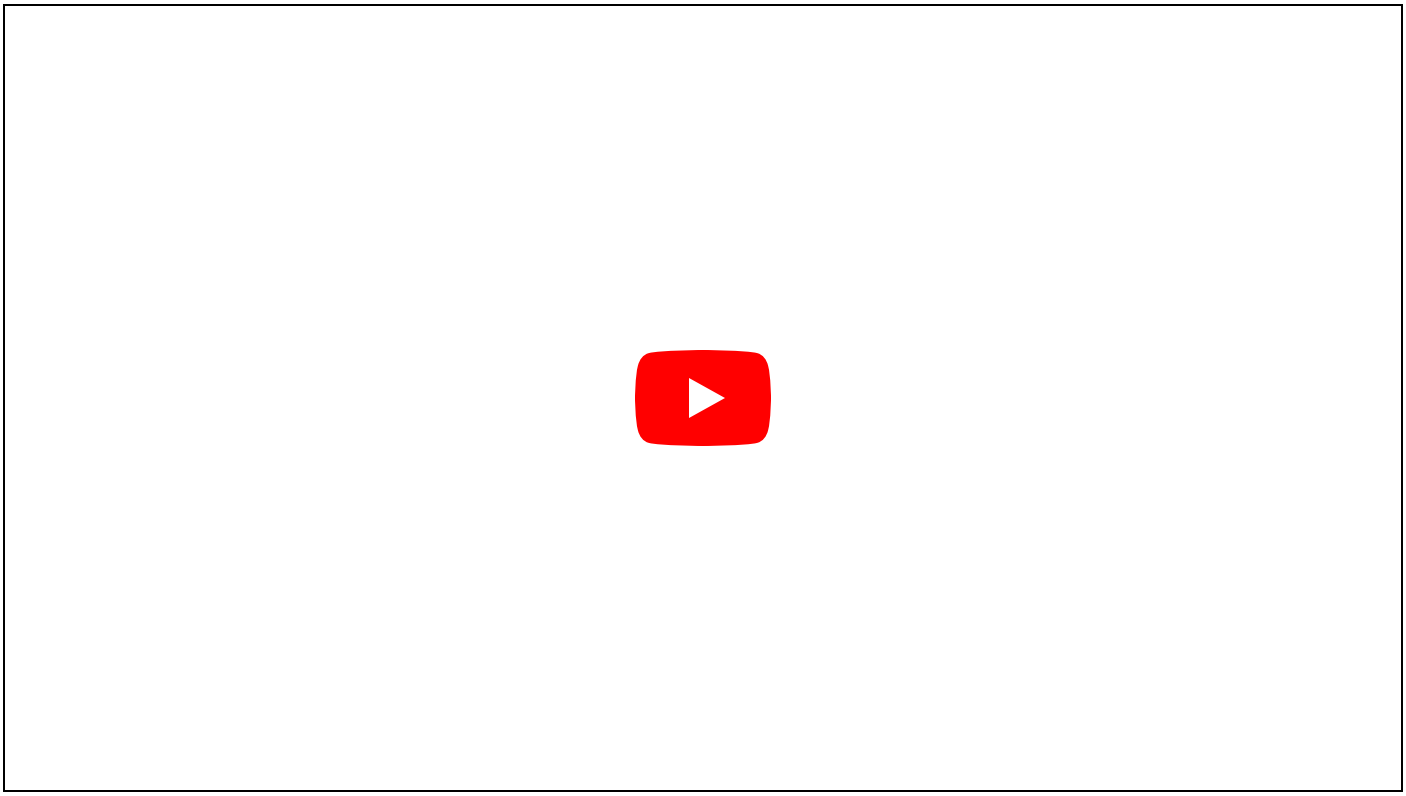
Es fundamental que quede todo por escrito, **razones y contextos, políticas y procedimientos**. De esta manera cuando un empleado consulte estará más apto para resolver cuestiones: donde pueda aprovechar su experiencia y conocimientos y **tomar decisiones acertadas y beneficiosas.** En caso contrario dónde no esté permitido por factores de riesgo, normas legales, etc., el empleado sabrá que debe seguir estrictamente los procedimientos. Esto es muy beneficioso para su negocio, de ahí la importancia de cumplir esta tarea con responsabilidad y habilidades.

Ahora sí está listo para comenzar. Si quiere utilizar una **interfaz intuitiva, ágil y colaborativa** que sea **gratuita** y pueda *leer la documentación en distintos idiomas*, **pruebe con Bizagi. (http://www.bizagi.com/)** Puede modelar procesos, crear documentación, importar diagramas, y mucho más. Tiene plantillas y permite crear la documentación en diferentes formatos con gráficos muy sencillos de utilizar.

¿Quiere agregar algo más o conoce otras herramientas? Si es así espero sus comentarios. Si les gustó la entrada estaría feliz de que la compartan, ¡gracias!

Fuentes:

1 2 3 (http://help.bizagi.com/processmodeler/es/index.html?video_ejemplo_documentar_su_pr.htm)



Publicado en **Biblioteca** Etiquetado **administración**, **documentacion de procesos**, **documentar**, **documentar procedimientos**, **documentos**, **emprendedores**, **plantillas**, **procedimientos**, **procesos**, **redaccion**, **start up**, **startup**, **tomar decisiones** **3 comentarios**

3 comentarios en “5 pasos para documentar procesos de

forma exitosa”

1. Pingback: **Los mejores 10 artículos sobre documentación de procesos - Proceso Pro**
    1. **Claudia Apflör** dice:
    9 May, 2019 a las 18:01
    Hi!, thanks for linking.

    RESPONDER
2. Pingback: **Top 10 artículos sobre documentación de procesos - Cloudancy**

Crea un blog o un sitio web gratuitos con WordPress.com.