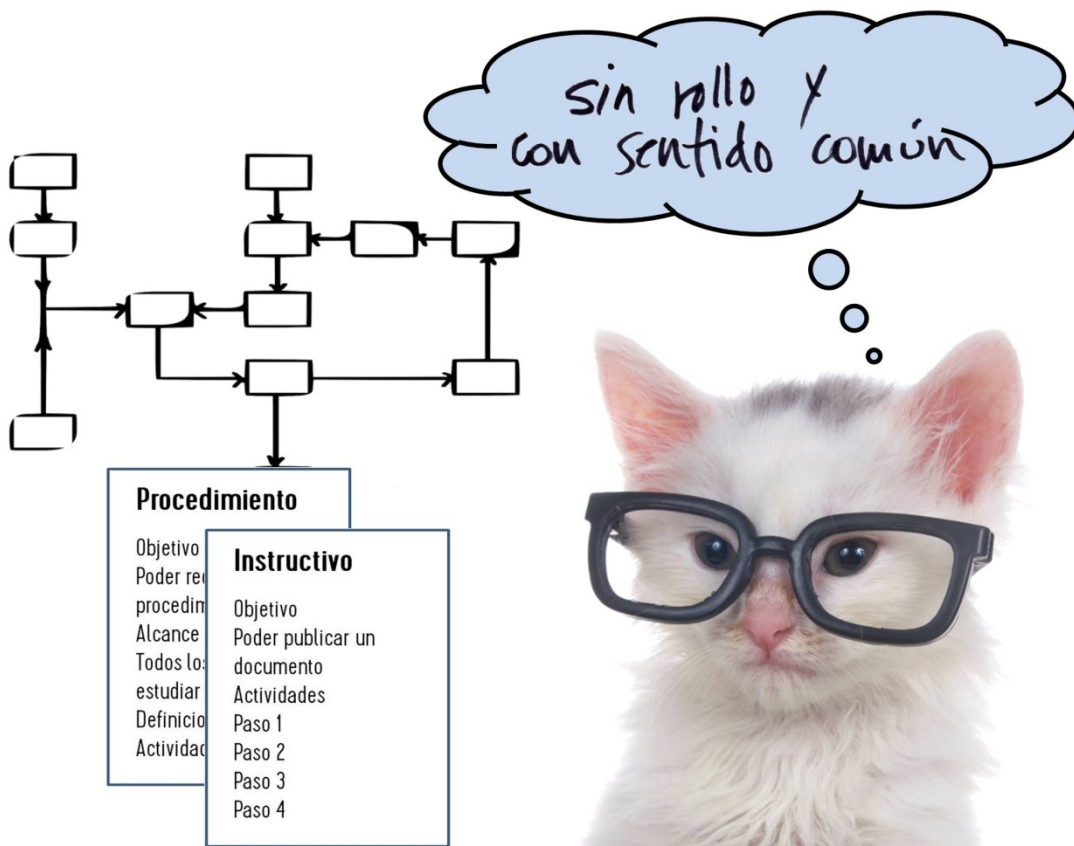


# DOCUMENTA TUS PROCESOS



FEDRA E. GONZÁLEZ

## Documenta tus procesos sin rollo y con sentido común

Primera edición: Julio 2018,

D.R. © 2018 Primera edición, Fedra Elena González García  
Ángel D. 9189. CP. 31124  
Chihuahua, Chih. México.

[www.organizatuempresa.com](http://www.organizatuempresa.com)

[www.sinrollo.com](http://www.sinrollo.com)

Enviar comentarios sobre la edición y contenido de este libro a:  
[info@organizatuempresa.com](mailto:info@organizatuempresa.com)

Queda rigurosamente prohibida, sin autorización escrita del autor y titular de los derechos, bajo las sanciones establecidas por las leyes, la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento, comprendidos la reprografía, el tratamiento informático, así como la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo públicos.

ISBN: 978-607-29-1194-9

Impreso en México

# Contenido

Prefacio.....	5
Introducción.....	7
Capítulo 1: ¿Por qué documentar?.....	11
Capítulo 2: El documentador.....	15
Perfil del documentador.....	15
El rol del documentador.....	18
Las herramientas del documentador.....	21
Capítulo 3: ¿Por dónde empiezo?.....	23
Mapa de procesos.....	23
Organigrama.....	27
Definiciones de puesto/rol.....	29
Plantillas.....	31
Capítulo 4: Análisis del proceso a documentar.....	33
Etapa 1: Selección de procesos a documentar.....	34
Etapa 2: Separación en subprocesos.....	37
Etapa 3: Recopilación de información sobre el proceso.....	38
Etapa 4: Validación de la información recopilada.....	43
Capítulo 5: Forma y estructura de documentos.....	45
Jerarquía de documentos.....	45
Tipos de documentos.....	46

¿Cuántos y cuáles documentos utilizo? .....	48
¿Cómo le hago para estructurarlos?.....	51
Forma de los documentos.....	52
¿Qué herramienta utilizo para elaborarlos?.....	52
Nomenclatura de documentos.....	54
Elementos a incluir en cada documento.....	55
Versión e inicio de vigencia .....	56
Control de cambios y autorización de documentos.....	57
Estilos de redacción .....	58
Estilo tradicional .....	59
Estilo “playscript” .....	60
Errores más comunes al estructurar documentos .....	62
Capítulo 6: Consideraciones de redacción .....	67
Errores más comunes al redactar/desarrollar documentos.....	71
Capítulo 7: Desarrollo de documentos.....	73
Documentos de proceso .....	73
Ejemplo de documentación: Proceso de ventas:.....	75
Documentos iniciales .....	75
Forma de los documentos .....	79
Selección de documentos.....	79
Redacción de los documentos:.....	81
Procedimiento:.....	81

Instructivo con texto .....	87
Formatos.....	88
Ejemplo de documentación: Proceso de producción:.....	102
Documentos iniciales .....	102
Selección de documentos.....	103
Redacción de los documentos.....	106
Diagrama de flujo .....	106
Plan de operación y control (POC).....	111
Instrucciones de trabajo con fotografías .....	117
Casos especiales .....	122
Capítulo 8: Alineación de definiciones de puesto/rol a los procesos..	125
Capítulo 9: Revisión y control de borradores.....	129
Control de archivos de borradores .....	129
Notas a ti mismo.....	130
“Reciclado” de archivos de otros documentos.....	131
Revisión de documentos en papel.....	132
Epilogo.....	135
ANEXO A: Documentos para proceso de ventas.....	137
Procedimiento de ventas y cotizaciones (versión playscript).....	137
Procedimiento de ventas y cotizaciones (versión “tradicional”).....	143
Instructivo para cálculo de precio de venta .....	146
Formato para orden de trabajo .....	148

Formato para cálculo de precio de venta .....	149
ANEXO B: Documentos para proceso de producción.....	151
Diagrama de flujo vertical para fabricación de Fixture ABC.....	151
Plan de operación y control para fabricación de Fixture ABC.....	154
Instructivo con fotografías para verificación de dimensiones con flexómetro.....	158
Glosario de palabras “extrañas” y domingueras.....	161
Bibliografía/Lecturas recomendadas.....	168
Créditos.....	168
Agradecimiento.....	169

## Prefacio

Este es el tercer libro de mi serie “sin rollo y con sentido común”. Surgió después de un buen rato de aplicar estos conceptos y darme cuenta de que puedo aportar una forma más estructurada para documentar procesos.

Hace ya algunos años comencé mi camino en los sistemas de gestión como controlador de documentos y analista de procesos en una empresa bastante compleja en cuanto a su operación. Cada vez que diseñaba un documento, tenía que vivir las implicaciones de los errores que cometía. A veces era difícil o imposible generar reportes de los formatos que hacía o no se podía recuperar su información con facilidad.

Con el tiempo fui aprendiendo la secuencia correcta para mapear, definir y documentar un proceso. Y he tenido mucha oportunidad de validarla en mi etapa de consultor. Ahora quiero compartirla contigo.

Sé que documentar se ve como algo muy simple. Sin embargo, la mayoría de la gente en las empresas le saca la vuelta porque no sabe cómo hacerlo. Esto provoca que le dé una mezcla de miedo y flojera. Por eso luego toman la decisión de contratar un practicante para que lo haga. Lo triste del caso es que, generalmente, el practicante tampoco tiene la menor idea de cómo documentar. Y, para colmo, no conoce la empresa lo suficientemente bien como para hacerlo solo.

Este libro tiene el objetivo de ayudarte a que documentar procesos sea más sencillo y a que evites cometer los errores más comunes.

Al igual que los anteriores, busca ser una plática entre tú y yo. Coloquial y sencilla, como la tendrías con un amigo, sin pretensiones ni censura de editores (la redacción y los modismos son a propósito 😊).

Espero que te guste y que te ayude a ser un excelente documentador.

