

Módulo 1. Introducción



Módulo 1. Introducción

- Situación actual en las organizaciones
- ¿Por qué es importante documentar lo que hacemos?
- ¿Cuáles son los beneficios?
- ¿Qué tipos de documentos existen?
- Los documentos con que debemos comenzar
- Estrategia para documentar
- Estructura general de un manual
- Recomendaciones



Situación actual en las organizaciones

Situación actual en las organizaciones

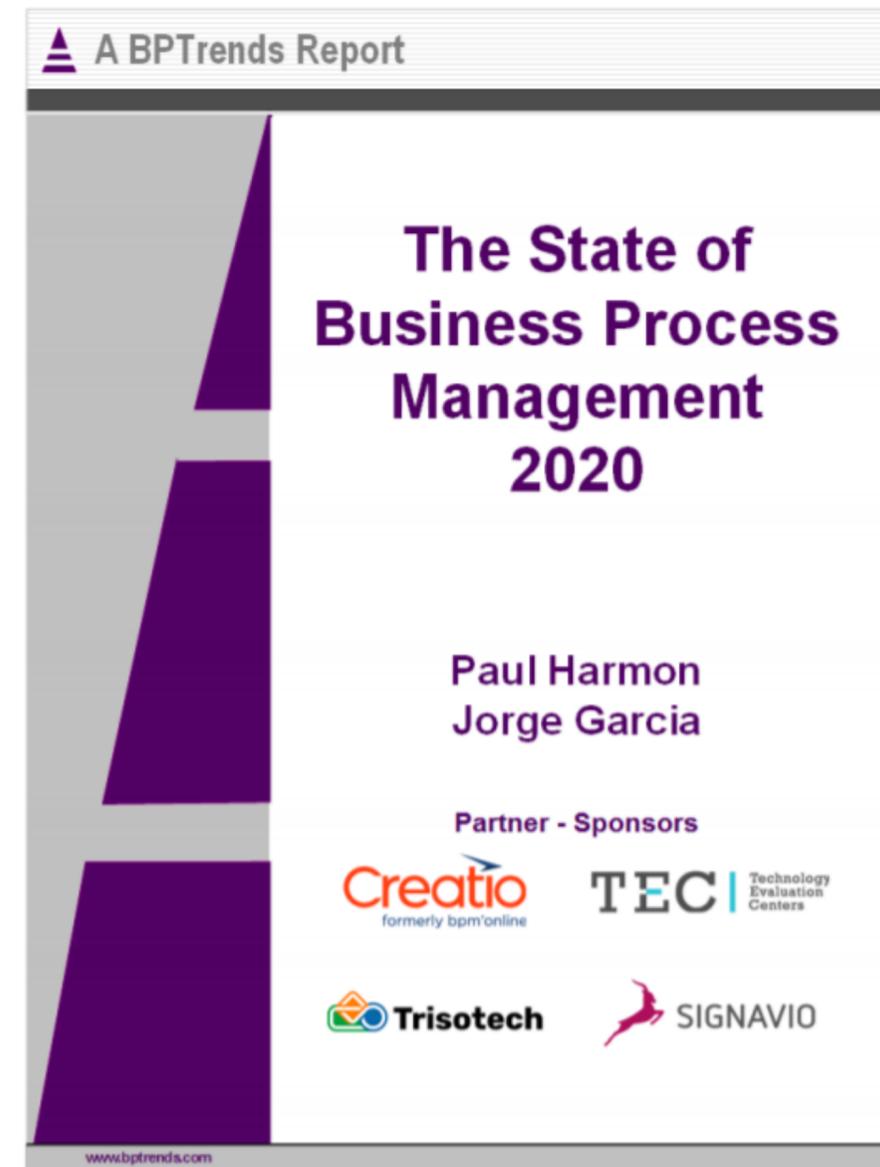
Actualmente en la mayoría de las organizaciones no se documenta lo que se realiza, por lo que sus empleados trabajan sin tener una guía claramente definida.



Estudio BPTrends

Las compañías alrededor del mundo han venido cambiando su perspectiva sobre sus procesos de negocio.

BPTrends hace un estudio año con año sobre ello.



| Estudio BPTrends

75%

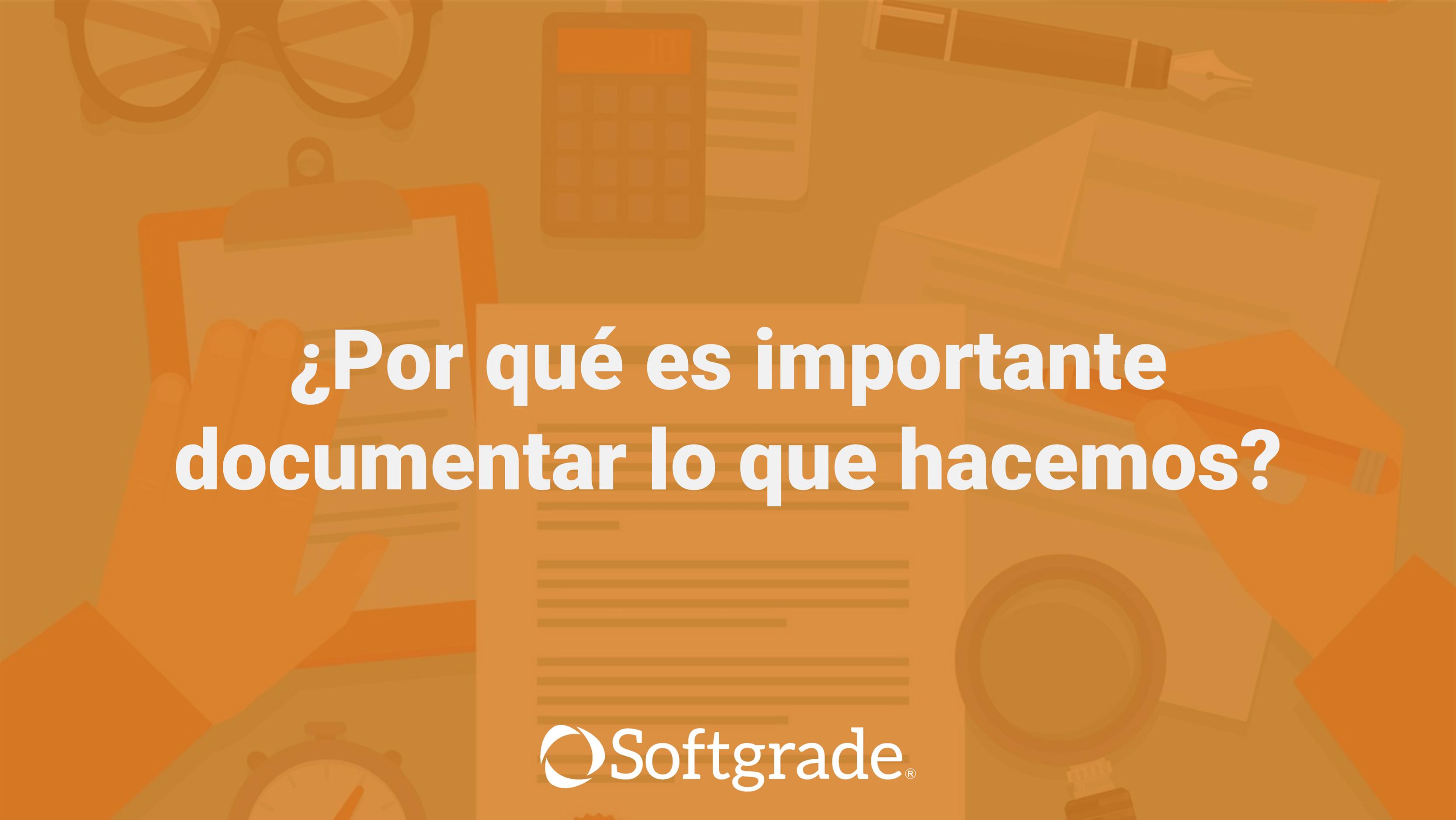
de las organizaciones

No cuentan con procesos definidos y documentados.

86%

de las organizaciones

No implementan sus procesos.



¿Por qué es importante documentar lo que hacemos?

 **Softgrade**®

¿Por qué es importante documentar los que hacemos?

Dado que permite tener un entendimiento sobre la forma de operar el negocio de manera correcta.



Introducir a nuevos miembros a la organización

1. ¿Quién es y qué hace la organización?
2. ¿Cuál es la estructura de la organización, mi rol y qué debo de lograr?
3. ¿Qué debo hacer en específico para cumplir mis objetivos?

Cumplimiento o responsabilidad (accountability)

1. Definir quién es responsable de qué
2. ¿Qué hacer en caso de emergencia?
3. **¿Cuáles son las reglas y políticas?**

| Top 10 razones por las que es necesario documentar

1. Porque ayudan a las personas a realizar correctamente su trabajo
2. Debido a que hay actividades de alto riesgo o peligrosas
3. Dado que hacen las capacitaciones más fácil
4. Porque las personas necesitan dirección y orden
5. Porque ayudan a las personas a enfocarse en actividades específicas

| Top 10 razones por las que es necesario documentar

6. Porque no se puede mejorar lo que no está definido

7. Porque cambios y variaciones cuestan dinero

8. Porque mejoran la comunicación

9. Porque las personas pueden tener o no experiencia

10. Porque es difícil dar retroalimentación cuando no es claro lo que debe hacerse

The background features a monochromatic orange-toned illustration. At the center is a large, rounded rectangular screen. A man in a suit is perched on top of the screen, holding a long pole that supports a rectangular panel. Below the screen, several other figures are engaged in various activities: one person is climbing a stack of boxes, another is standing next to a large data dashboard with a pie chart and line graphs, and a woman is carrying a box. To the right, there are more stacks of boxes and a stylized tree with autumn leaves. The overall scene suggests a busy, collaborative work environment focused on technology and data.

¿Cuales son los beneficios?

 **Softgrade**®

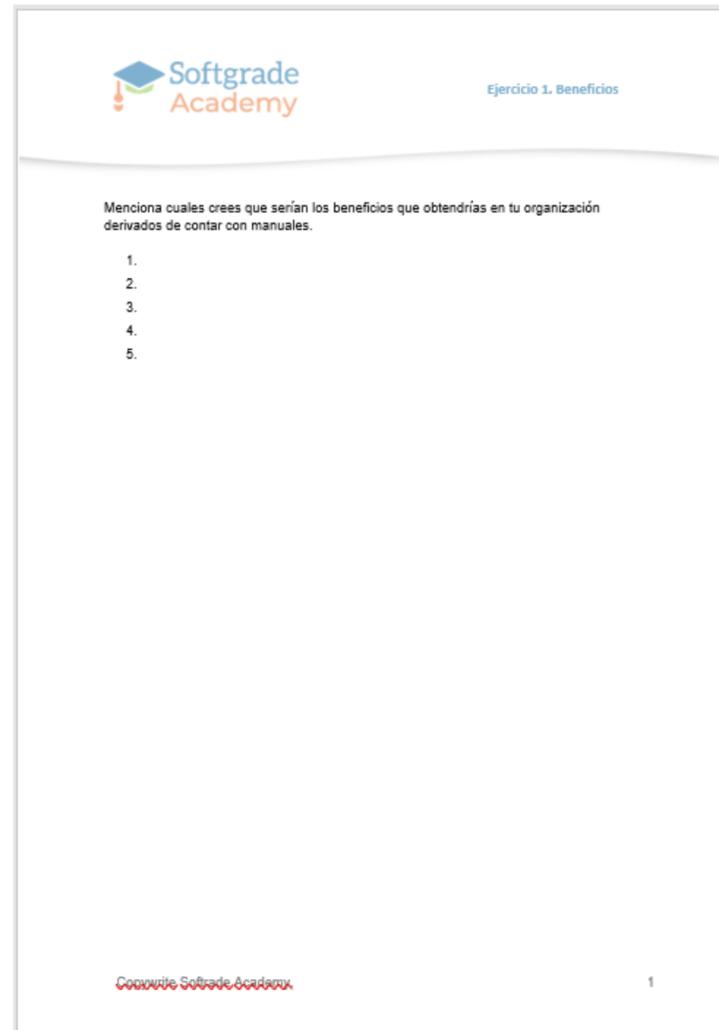
| ¿Cuáles son los beneficios?

Los principales beneficios de documentar en manuales son:

- Mejorar el desempeño de las actividades
- Conseguir resultados a un menor costo y esfuerzo
- Controlar la calidad de productos y servicios
- Evitar la pérdida de conocimiento
- Agilizar la curva de aprendizaje a nuevos integrantes

Ejercicio 1 - Beneficios

Realiza el ejercicio 1, toma la plantilla de la sección de ejercicios.



Softgrade Academy

Ejercicio 1. Beneficios

Menciona cuales crees que serían los beneficios que obtendrías en tu organización derivados de contar con manuales.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Copyright Softgrade Academy. 1

¿Qué debemos documentar?

 **Softgrade**®

| ¿Qué debemos documentar?

- Organigrama
- Descripciones de puestos
- Objetivos e indicadores
- Procesos
- Procedimientos
- Políticas
- Entre otros...

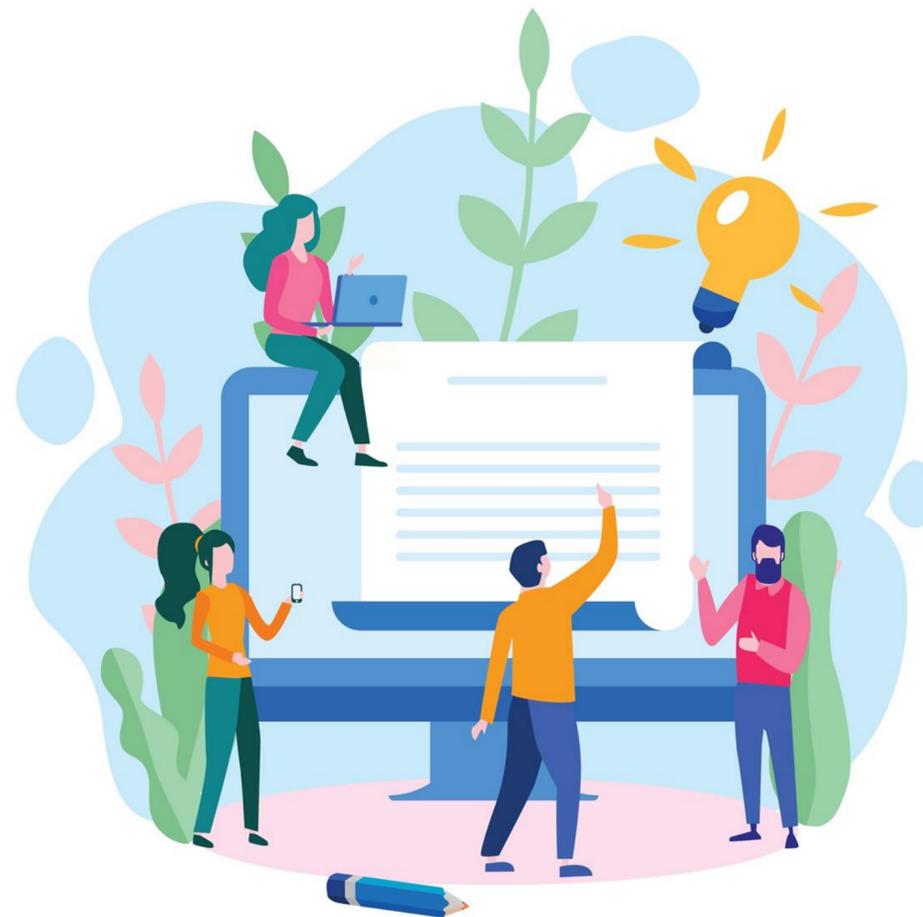




Tipos de documentos

Tipos de documentos

Para cada elemento a documentar podemos designar un tipo de documento que establezcamos en un formato estándar y con apego a buenas prácticas.



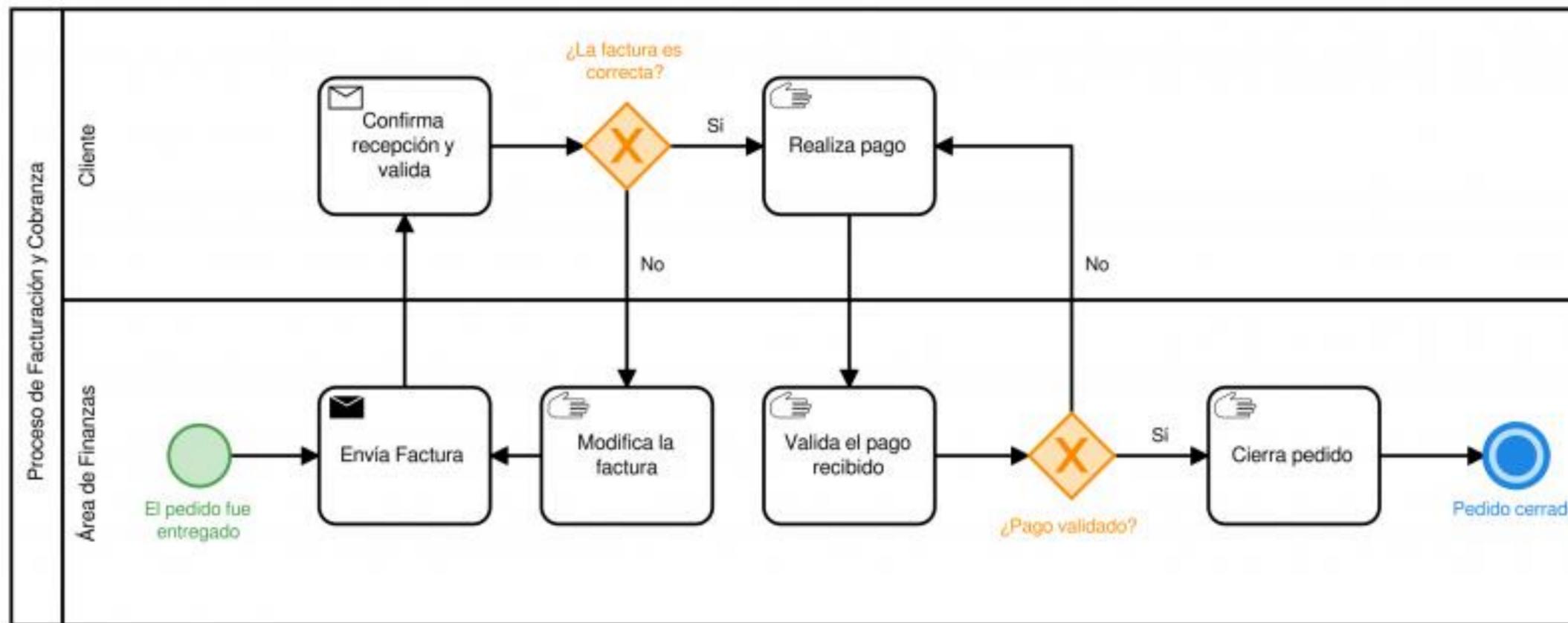
Manual de operaciones

Es un documento que lo podemos considerar la enciclopedia de cómo funciona una organización, en el podemos encontrar la forma en la cual opera una organización mediante el organigrama, los procesos y sus políticas.



Manual de procesos

Es una guía paso a paso con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área consiga realizar sus funciones.



Manual de procedimientos

Es un documento en el cual se contiene la información detallada de las actividades y responsabilidades que se realizan en una área específica de la organización.



Manual de políticas

Es un documento en el cual se encuentran todas las reglas sobre las cuales se rige la organización.



Manual de calidad

Según la norma ISO 9000:2000, es un documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.



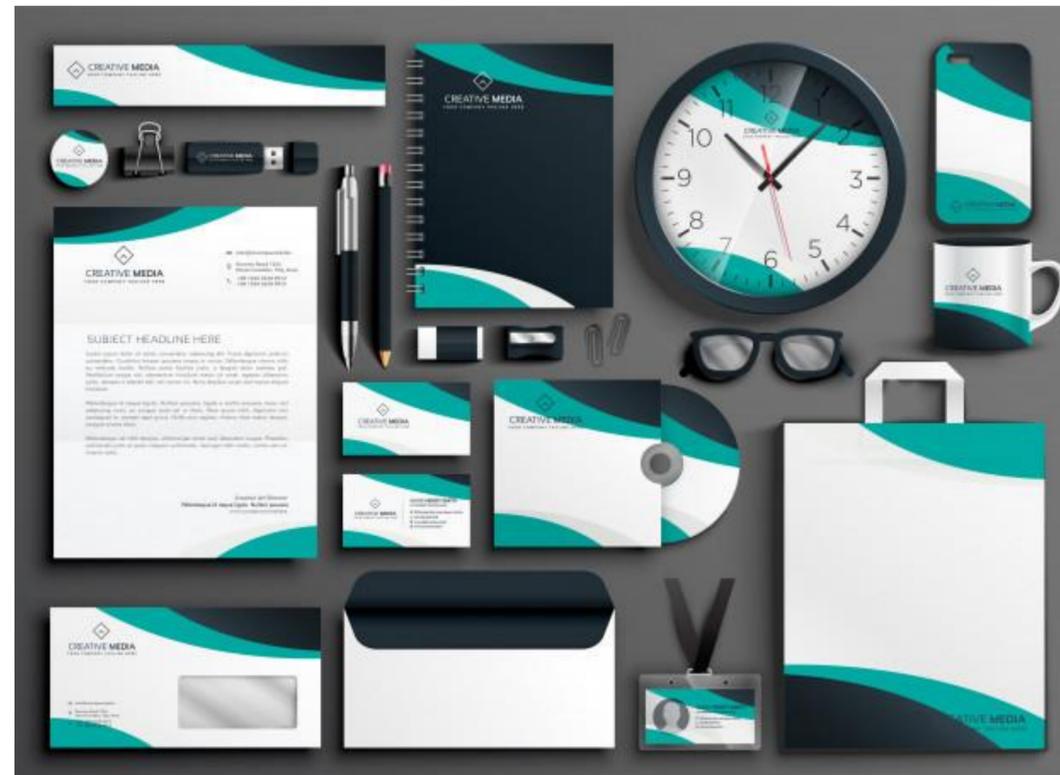
Manual de usuario

Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, por ejemplo: en electrodomésticos o dispositivos electrónicos, así como sistemas desarrollados a la medida.



Manual de identidad corporativa

Es un documento que recoge los principales elementos gráficos de tu marca y explica cómo deben aplicarse visualmente.



Ejercicio 2 – Tipos de documentos

Realiza el ejercicio 2, toma la plantilla de la sección de ejercicios.

 Ejercicio 2. Tipos de documentos

Con base en la lista de documentos siguiente:

- Manual de calidad
- Manual de procesos
- Manual de operaciones
- Manual de usuario
- Manual de identidad corporativa
- Manual de procedimientos

Indica cual es el documento correcto en el cual debe describirse:

Elemento	Tipo de documento
Instrucción para operar un sistema	
Misión	
Política de calidad	
Tipo de letra a utilizar en documentos	
Descripción de puestos	
Reglas de negocio	
Procedimiento	
Mapa de procesos	

Copyright Softgrade Academy 1

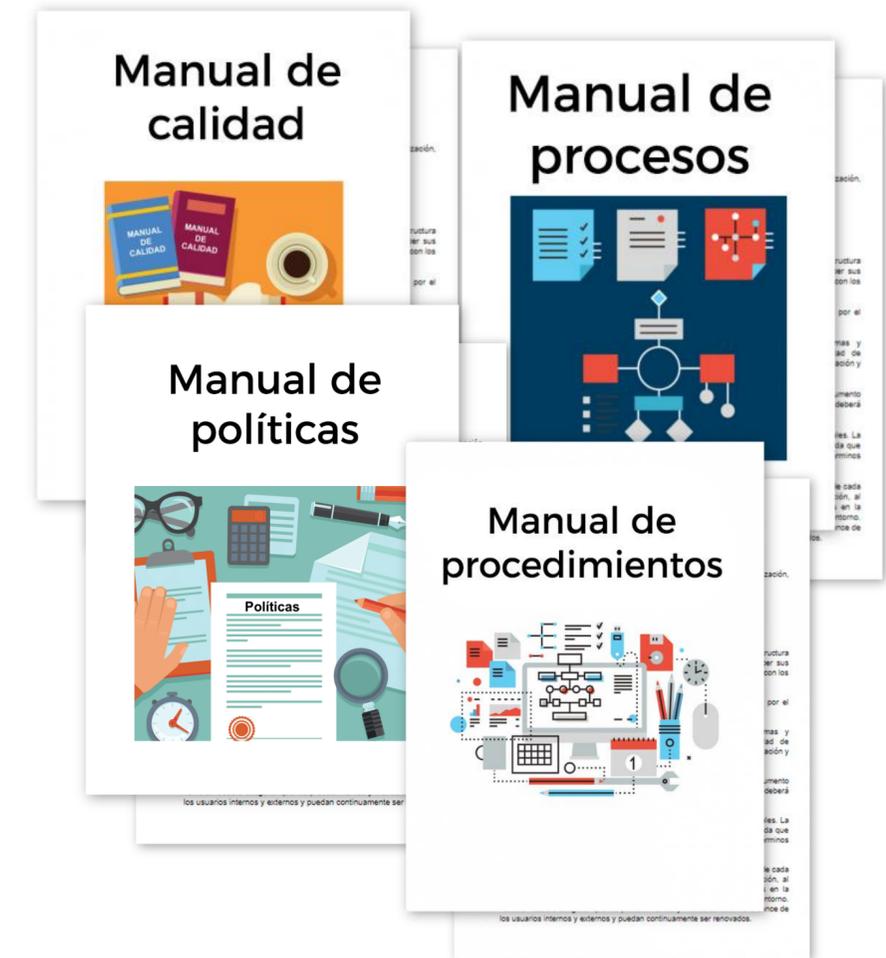
**Los documentos con los que
debemos comenzar**

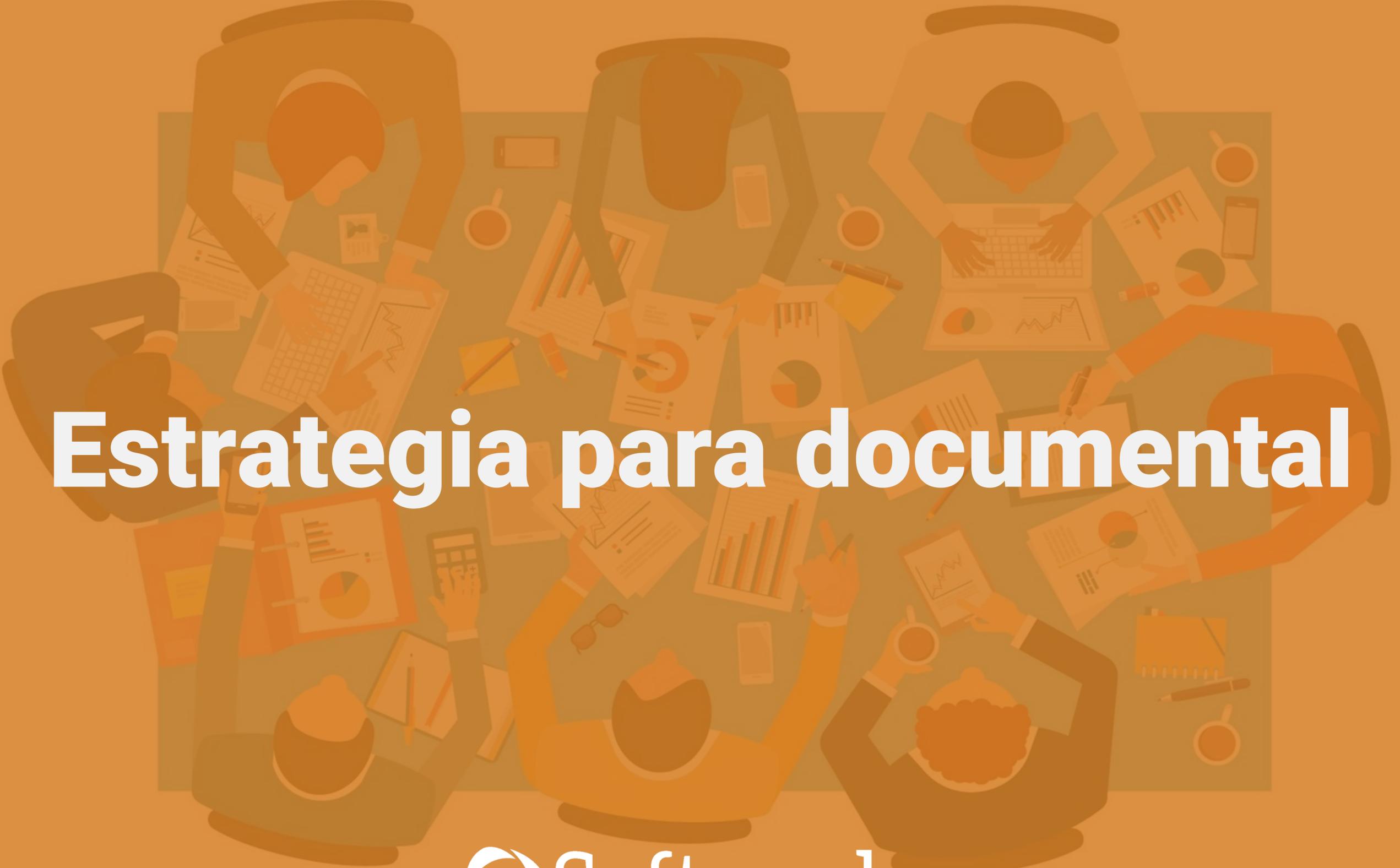
 **Softgrade**[®]

Los documentos con los que debemos comenzar

Una vez que ya se tienen identificados los procesos con los cuales cuenta una organización, debemos comenzar a documentar empezando con:

1. Manual de procesos
2. Manual de procedimientos
3. Manual de políticas
4. Manual de operaciones





Estrategia para documental

| Estrategia para documentar

Para documentar de manera eficaz, conviene seguir un orden para ir definiendo cada elemento a documentar. Debemos considerar:

1. Identificar qué necesito documentar
2. Comenzar de lo más general a lo más particular
3. Identificar quiénes participan en la documentación



Estructura general de un manual

| Estructura general de un manual

Independientemente del tipo de manual a documentar, este debe contener los siguientes apartados:

- Carátula
- Índice
- Control de versiones
- Introducción
- Audiencia objetivo
- Contenido (incluir aquí los elementos necesarios según el tipo de manual a realizar)
- Glosario

| Estructura general de un manual

Cuida los siguientes detalles:

- Portada
- Nombre de la empresa
- Logo de la empresa
- Índice
- Glosario
- Y una versión impresa y digital

Recomendaciones



Recomendaciones

1. Escribir de forma clara y simple
2. Llevar una secuencia y orden al plasmar cada uno de los elementos del manual
3. Definir convenciones para nombrar elementos y apegarse a ellas
4. Utilizar y distribuir las mismas plantillas
5. Buscar siempre un apego a estándares
6. Dejar el manual y documentos asociados accesibles y disponibles para todos