

Reglas para documentar Sistemas de Gestión

Regla 1 – “Realismo”: Describa con claridad y precisión las prácticas actuales de su organización e incorpore los requerimientos del modelo normativo a implementar, en caso de no cumplirlos. No sucumba ante la tentación de escribir un mundo ideal y no real, ya tendrá tiempo para mejorar de manera continua sus procesos.

Regla 2 – “Evite el exceso de detalles”: La documentación con exceso de detalles exige actualizaciones continuas, no necesariamente añade valor y sí gran extensión. Recuerde que la eficacia de un Sistema de Gestión no radica única y exclusivamente en su documentación.

Regla 3 – “Utilice representaciones gráficas”: Las representaciones gráficas, en sus distintas expresiones (mapas o diagramas de proceso, diagramas de flujo, secuencia de fotografías u otras), permiten disminuir el tamaño o volumen documental y son fácilmente entendibles por los responsables de los procesos.

Regla 4 – “Utilice referencias a otros documentos”: No es necesario volver a describir una determinada metodología en un documento, si ya está descrita en otro. Basta con hacer referencia al mismo, lo anterior le permitirá asegurar la correcta interacción de los procesos y facilitará el trabajo de actualización de la documentación (actualizar un sólo documento y no todos).

Regla 5 – “No reinvente la rueda”: Existen metodologías y métodos ya probados que han demostrado eficacia. Quizás basta con adecuarlos a su realidad.

Regla 6 – “Aproveche la documentación existente”: Es posible que en sus procesos ya utilice formatos, formularios y/o registros. Por lo tanto, sólo bastará con hacer referencia a ellos en la documentación de su Sistema de Gestión y asegurar un adecuado control de los mismos.

Trampas más frecuentes en la documentación de Sistemas de Gestión

- 1.- Subestimar el compromiso de la Alta Dirección.
- 2.- Redactar un manual interminable para el Sistema de Gestión.
- 3.- Asignar la conducción y redacción de la documentación a una persona que recién ingresa a la organización.
- 4.- Participación descontrolada del personal de la organización en la redacción y documentación del Sistema de Gestión.
- 5.- Uso y abuso de documentos de otras empresas.
- 6.- Tamaño o volumen documental excesivo.
- 7.- Pretender redactar un mundo perfecto (ficción) en la documentación.
- 8.- Establecer circuitos interminables de revisión, aprobación y distribución de la documentación.
- 9.- Pretender que un Consultor/Asesor se ocupe de todo el trabajo documental.