

Procesos y SOPs

Si el negocio depende de tu memoria, no tienes un negocio: tienes un empleo que no puedes dejar. Aprende a documentar tus procesos clave para que operen sin ti.

La prueba es simple: si te ausentas una semana sin avisar, ¿el negocio sigue funcionando? Si la respuesta es no, todo vive en tu cabeza – y eso te ata. Documentar tus procesos no es burocracia: es lo que te permite delegar, crecer y descansar. Esta guía te enseña a hacerlo sin complicarte.

1. Empieza por los 3 procesos críticos

No documentes todo. Documenta primero lo que más duele si sale mal.

Querer escribir cada proceso a la vez es la forma más segura de no escribir ninguno. Elige los **tres procesos que, si fallan, más te cuestan**: normalmente cómo se atiende un pedido, cómo se cobra, o cómo se entrega. Empieza por esos.

Plantilla – Mapa de procesos críticos

PROCESO	¿QUÉ PASA SI FALLA?	¿QUIÉN LO HACE HOY?	PRIORIDAD

2. Cómo escribir un SOP que cualquiera pueda seguir

Un SOP (procedimiento operativo estándar) es una receta: pasos numerados, en orden, tan claros que alguien nuevo los sigue sin que tú expliques. La prueba: **si un empleado nuevo no puede hacer la tarea solo con el documento, el SOP no está listo.**

UN BUEN SOP TIENE

Un título claro, quién es responsable, cuándo se hace, los pasos numerados (uno por acción), y qué hacer si algo sale mal. Nada de párrafos largos: pasos cortos y directos.

El secreto: un paso, una acción

El error más común es escribir “pasos” que en realidad son varios juntos. El nuevo se pierde justo ahí. Compara:

- **Mal:** “Preparar el pedido y despacharlo.” – ¿Qué incluye preparar? ¿Cómo se despacha? Deja demasiado a la interpretación.

- **Bien:** “1) Verifica el pedido contra la orden. 2) Empaca cada artículo. 3) Pega la etiqueta de envío. 4) Registra la salida en el sistema.” – nadie tiene que adivinar.

Escribe como si le explicarás a alguien que nunca ha hecho la tarea. Empieza cada paso con un **verbo de acción** (verifica, empaca, registra) y evita palabras vagas como “manejar” o “encargarse de”. Y si un paso depende de una decisión, déjala explícita: “**si el cliente ya pagó, haz X; si no, haz Y**”. Un SOP no debe dejar preguntas abiertas.

Plantilla – Un SOP

CAMPO	CONTENIDO
Nombre del proceso	
Responsable	
Cuándo se hace	
Paso 1	
Paso 2	
Paso 3	
Si algo sale mal...	

3. Quién hace qué: la matriz RACI simple

Muchos problemas no son de proceso sino de responsabilidad: “pensé que lo hacías tú”. Una matriz RACI deja claro, para cada tarea crítica, quién **hace**, quién **aprueba** y a quién se **informa**. Los tres roles son simples:

- **Hace:** la persona que ejecuta la tarea. Idealmente una sola, para que nunca quede en el aire.
- **Aprueba:** quien da el visto bueno o toma la decisión final. Casi siempre una sola persona.
- **Se informa:** a quién hay que avisarle el resultado, aunque no participe en la ejecución.

No hace falta complicarlo con más letras ni matrices enormes: para una PYME, saber quién hace, quién aprueba y a quién se informa cubre el 90% de los enredos de responsabilidad.

LOS DOS ERRORES TÍPICOS

Que **nadie** tenga el rol de “hace” (la tarea queda huérfana y no se hace) o que **demasiados** tengan “aprueba” (todo se traba esperando firmas). Cada tarea necesita exactamente un responsable de hacerla y, cuando aplique, uno solo de aprobarla.

Plantilla – Responsabilidades (RACI simple)

TAREA CRÍTICA	HACE	APRUEBA	SE INFORMA A

4. Que sobreviva sin ti – y se mantenga vivo

Un SOP guardado en una gaveta que nadie actualiza es un documento muerto. Para que sirva: guárdalo donde el equipo lo vea, revísalo cuando el proceso cambie, y haz la **prueba de la semana fuera** – deja que alguien opere solo con los documentos y anota dónde se traba. Ahí está lo que falta pulir.

La documentación no es un proyecto que se termina; es una práctica que se mantiene. Cada vez que cambies cómo se hace algo, actualiza el SOP el mismo día – si no, en un mes el papel dice una cosa y la realidad otra, y el equipo deja de confiar en él.

LA SEÑAL DE QUE LO LOGRASTE

Cuando puedas tomarte una semana libre y volver sin encontrar el negocio en llamas, tienes un sistema – no un empleo disfrazado de negocio. Ese es el objetivo real de documentar.

◆ Checklist – tus procesos documentados

- ☐ Identifiqué mis 3 procesos más críticos.
- ☐ Escribí al menos un SOP con pasos numerados.
- ☐ Un empleado podría seguir el SOP sin que yo explique.
- ☐ Tengo clara la responsabilidad de cada tarea crítica (RACI).
- ☐ Los documentos están donde el equipo los ve y se actualizan.

SIGUIENTE PASO

Con tus procesos por escrito ya puedes verificar su calidad de forma estructurada – ese es el salto hacia un estándar como ISO 9001.