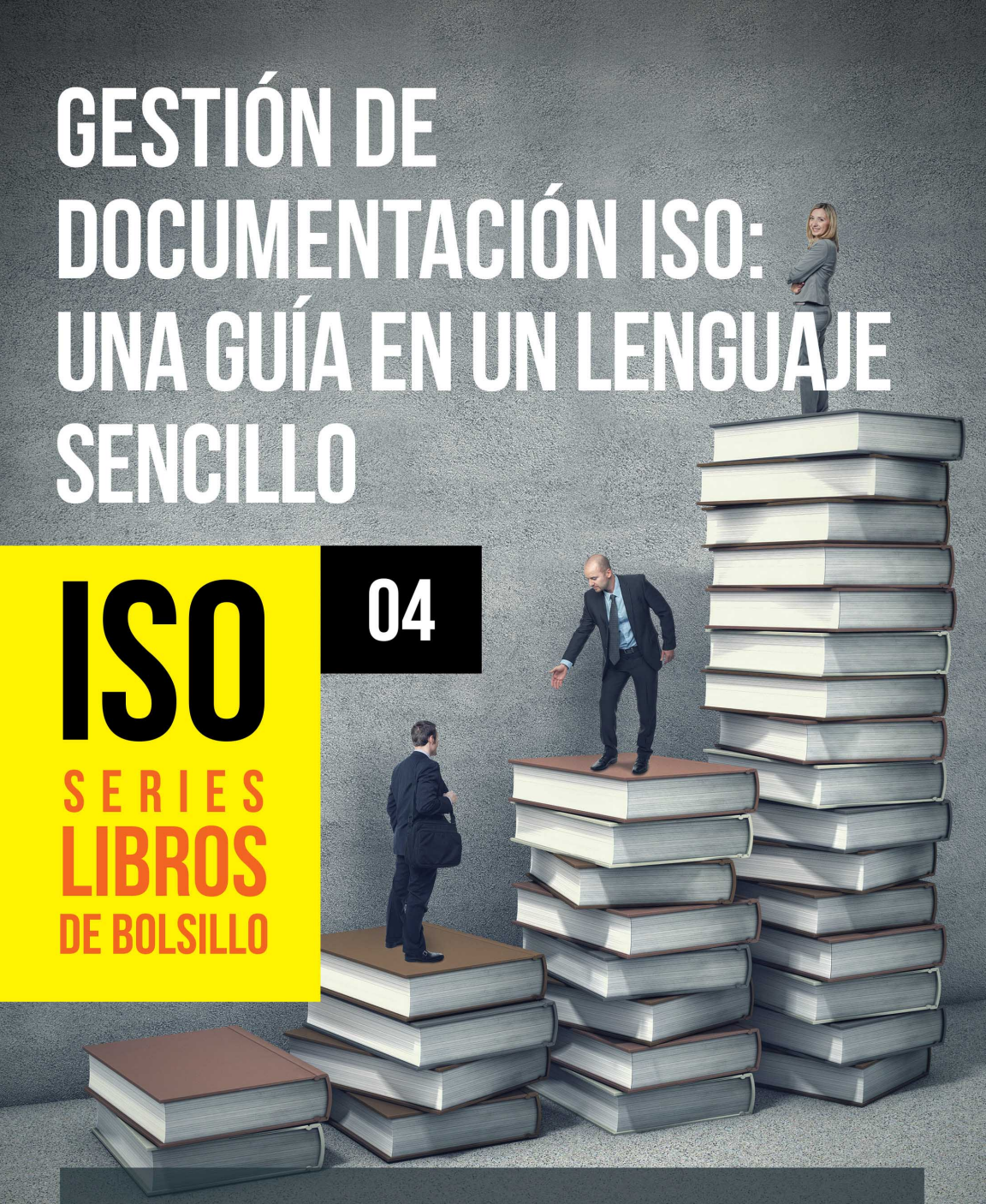
GESTIÓN DE DOCUMENTACIÓN ISO: UNA GUÍA EN UN LENGUAJE SENCILLO

ISO

04

SERIES LIBROS DE BOLSILLO



Un manual paso a paso para profesionales ISO en pequeñas empresas

DEJAN KOSUTIC

Gestión de documentación ISO: una guía en un lenguaje sencillo

También de Dejan Kosutic:

Seguro & Simple: Una guía para la pequeña empresa para la implementación de la ISO 27001 con medios propios

Ciberseguridad en 9 pasos: El manual sobre seguridad de la información para el gerente

Becoming Resilient: The Definitive Guide to ISO 22301 Implementation

ISO 27001 Risk Management in Plain English

ISO 27001 Annex A Controls in Plain English

Preparación para la auditoría de certificación ISO: Una guía en un lenguaje sencillo

Dejan Kosutic

Gestión de documentación ISO: una guía en un lenguaje sencillo

Un manual paso a paso para profesionales ISO en pequeñas empresas

Advisera Expert Solutions Ltd
Zagreb, Croatia

Publicado por primera vez por Advisera Expert Solutions Ltd
Zavizanska 12, 10000 Zagreb
Croacia
Unión Europea
http://advisera.com/

ISBN: 978-953-8155-05-5

Primera edición, 2017

Título original: "Managing ISO Documentation: A Plain English Guide"

Traducido del Inglés por Antonio José Segovia

SOBRE EL AUTOR

Dejan Kosutic es autor de numerosos artículos, video tutoriales, plantillas de documentos, webinars y cursos sobre gestión de seguridad de la información, y sobre gestión de continuidad del negocio. Él también es el autor del blog líder sobre ISO 27001 & ISO 22301 y otros estándares ISO, y ha ayudado a varias organizaciones, incluyendo instituciones financieras, agencias gubernamentales, y empresas de TI, a implementar la gestión de la seguridad de la información según estos estándares. Tiene numerosos certificados, esnte ellos el de Auditor Líder ISO 27001 y Auditor Líder ISO 9001.

Click aquí para ver su Perfil en LinkedIn.

TABLA DE CONTENIDOS

PREFACIO

Cuando mi libro *Seguro & Simple*: *Una guía para la pequeña empresa para la implementación de la ISO 27001 con medios propios* fue publicado el año pasado, muy pronto me di cuenta de que había muchas personas interesadas en su lectura, porque estaban interesadas en aprender a gestionar la documentación.

Por lo tanto, he creado este libro más corto, una parte de una serie de libros de bolsillo, que se centra exclusivamente en cuestiones relativas a cómo manejar las políticas, los procedimientos, los planes y otros documentos y registros. Este libro no se centra únicamente en ISO 27001 – las reglas para el manejo de documentos son las mismos para cualquier otro estándar, por lo que he adaptado este libro de tal manera que es perfectamente aplicable para ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 20000, ISO 22000, OHSAS 18001, ISO 13485 y IATF 16949.

Este libro, *Gestión de documentación ISO: una guía en un lenguaje sencillo*, es realmente un fragmento del libro *Seguro & Simple*, que ha sido editado con pequeños cambios. De esta manera, si compara las secciones de *Seguro & Simple* que hablan sobre la documentación, podrá ver aquí en este libro las mismas secciones, con casi el mismo texto – como ya he mencionado, el texto ha sido adaptado de manera que pueda ser válido para cualquier ISO.

Pero, ¿por qué tener dos libros con casi el mismo texto? Porque quería proporcionar una lectura rápida a las personas que se centran exclusivamente en la gestión de la documentación, y no tienen tiempo (o necesidad) para leer un libro completo sobre la implementación de la ISO, es decir, un libro como Seguro & Simple.

También podría confundirle la longitud de este libro, que es bastante corto, dado que hay otros libros sobre documentación ISO en el mercado que son mucho más extensos y detallados. ¿Es realmente posible explicar un tema tan complejo en un breve libro como este? Bueno, hay dos respuestas para esto:

En primer lugar, este libro se centra en la gestión de documentos en empresas pequeñas, por lo tanto, he simplificado su descripción intencionadamente, para que puede manejar el documento de una manera fácil, por lo que he dejado fuera todos los elementos que serían necesarios sólo en empresas grandes.

En segundo lugar, y lo más importante, he seguido mi misión de empresa: "Hacer fácil de entender, y fácil de usar, los entornos complejos." En otras palabras, es fácil complicar las cosas, pero es difícil hacer las cosas fáciles de entender. Por lo tanto, cuando empiece a leer este libro notará que eliminé todas las cuestiones que son difíciles de entender, todos los detalles innecesarios, y también se dará cuenta de que me he centrado exactamente en lo que hay que hacer, en un lenguaje entendible para principiantes, sin experiencia previa en la implementación del estándar ISO.

Por lo tanto, puede estar seguro: Si usted es una organización pequeña, usando este libro podrá gestionar documentos de la manera más óptima. Y usted verá los beneficios reales de tener los documentos adecuados, que además le ayudarán a realizar sus operaciones de negocio.

1
INTRODUCCIÓN

¿Por qué necesita documentos y registros (o como los denominan los estándares ISO "información documentada")? ¿Este libro es la opción correcta para usted?

Este libro trata sobre consejos relativos al manejo de documentos, y es aplicable a todos los estándares ISO de gestión – ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 20000, ISO 13485, pero también OHSAS 18001 y IATF 16949 (antes ISO/TS 16949), por lo tanto, en el libro me referiré a "estándar ISO" o simplemente "estándar" para cubrir cualquiera de estos estándares.

1.1 ¿Por qué la documentación es importante para los sistemas de gestión ISO?

Probablemente una de las cuestiones más polémicas sobre los estándares ISO, es la documentación – hay muchas opiniones diferentes para esto, muy a menudo completamente contrarias:

- "No necesitamos estos documentos – lo hacemos todo muy bien sin ellos; sólo provocaría una sobre carga de trabajo."
- "Este estándar es todo relativo a documentación – simplemente necesitamos completar todos los documentos, y automáticamente conseguiremos el certificado."
- "Tenemos que escribir políticas y procedimientos para cada proceso, actividad y control en nuestra compañía –

mientras más documentos, más claras estarán las reglas, y será más fácil para nosotros cumplirlas."

Por desgracia, frases como estas se escuchan muy a menudo. Y, desgraciadamente, ninguna de ellas refleja la verdadera naturaleza de lo que los estándares ISO realmente requieren.

El principal punto de la implementación de cualquier estándar es que los empleados realicen mejor sus actividades y procesos, y la documentación está precisamente para ayudarle a hacer eso, porque de lo contrario, sus procesos y actividades se convertirían en incontrolables. Además, los registros que se generen le ayudarán a medir si logra sus objetivos, y le permitirán corregir las actividades que impidan el cumplimiento de los objetivos.

Por lo tanto, podría considerar la documentación como una herramienta para lograr una mejor calidad (ISO 9001), seguridad (ISO 27001), protección del medio ambiente (con ISO 14001), etc., - la cuestión no es escribir documentos bonitos; se trata de mejorar sus operaciones de negocio.

Así, para obtener los mayores beneficios de las políticas, procedimientos, planes y otros documentos, usted necesita mantener un equilibrio – es decir, escriba sólo aquellos documentos que realmente ayuden a mejorar la manera de hacer las cosas, pero no se deje llevar, la documentación no es un fin en sí mismo.

Desde la perspectiva de los estándares ISO, la documentación tiene al menos dos funciones importantes: definir reglas internas que actuarán como una herramienta para las empresas para mejorar sus operaciones, y ayudar a los auditores a averiguar si una empresa está realmente cumpliendo con el estándar. Por esta razón los estándares ISO ponen un gran énfasis en la documentación – especifican qué documentos son obligatorios,

y en algunos casos, el contenido que algunos documentos particulares deberían tener.

Los estándares ISO van un paso más allá – definen cómo diversos procesos y actividades (y sus documentos) encajan entre si, y al hacerlo definen cómo crear un sistema de gestión. Y, como se mencionó antes, tener los documentos no significa que usted tenga un sistema de gestión, pero sin documentos no sería posible su sistema de gestión.

1.2 ¿Quién debería leer este libro?

Este libro está escrito principalmente para los principiantes en este campo y para las personas con un conocimiento moderado sobre documentación ISO – estructuré este libro de tal manera que alguien sin experiencia previa ni conocimientos sobre estándares ISO pueda comprender rápidamente de lo que trata y pueda manejar documentos y registros en el contexto de estándares ISO. Sin embargo, si tiene experiencia con la documentación ISO, y siente todavía que tiene lagunas en su conocimiento, también encontrará este libro muy útil.

Este libro ofrece ejemplos sobre el manejo de políticas, procedimientos, planes y otros documentos en organizaciones pequeñas y medianas (es decir, empresas con hasta 500 empleados.) Todos los principios aquí descritos también son aplicables a organizaciones más grandes, así que si trabaja para una empresa grande puede encontrar este libro útil; sin embargo tenga en cuenta que en algunos casos las soluciones tendrán que ser más complejas que las descritas en este libro.

Este libro no está escrito como una guía para la realización de auditorías, pero podría ser útil para los auditores internos o incluso auditores de certificación, porque les ayudará a comprender todos los requisitos de la norma y también

presentará la mejor práctica para escribir la documentación - esto será útil cuando el auditor deba proporcionar algunas recomendaciones en su informe de auditoría.

Creo que este libro será también muy útil para consultores – como yo también soy consultor, hice un esfuerzo para presentar este libro de la manera más lógica para manejar documentos, por lo que leyendo cuidadosamente este libro obtendrá los conocimientos necesarios para sus futuros proyectos de consultoría.

Por lo tanto, si usted es un gerente de producción, ingeniero, oficial de cumplimiento, profesional de seguridad de la información, jefe de un departamento de TI, ejecutivo, auditor interno, consultor o responsable de proyecto con la función de implementar un estándar ISO en una empresa pequeña o mediana, este libro es perfecto para usted.

1.3 Cómo leer este libro

Aquí tiene algunas de las características de este libro que le harán más fácil leerlo y utilizarlo en la práctica:

- Cuando ciertas secciones de este libro estén relacionadas con una cláusula específica de un estándar ISO, entonces la cláusula del estándar estará escrita en el título de la sección.
- Dado que el capítulo 3 describe la documentación relacionada con cláusulas particulares del estándar, la mayoría de las secciones tienen estos elementos:
    - Propósito – describe brevemente por qué existe la cláusula y cómo puede utilizarse para su sistema de gestión

- Entradas – qué insumos necesita tener para poder implementar el requisito
- Opciones – qué opciones debe de considerar a la hora de implementar el requisito
- Decisiones – qué decisiones necesita tomar para avanzar
- Documentación – describe cómo documentar los requisitos del estándar ISO
- Truco de documentación – resume brevemente los documentos que necesita para cada requisito

- Algunas secciones contienen consejos de herramientas libres, que le permitirán implementar la norma de una manera más fácil
- Al final de los capítulos 2 y 3 verá una sección llamada Factores de éxito, que hará hincapié en lo que necesita centrarse.
- Al final del libro, en el capítulo 4, verá un par de pequeños casos de estudio que explican cómo pueden ser resueltos los problemas con la documentación, en situaciones reales.
- Encontrará mucha información útil en los apéndices - glosario, lista de verificación de la documentación obligatoria de los principales estándares, y estructura de la documentación del Anexo A de la ISO 27001.

1.4 Lo que no es este libro

Este libro se centra en cómo manejar la documentación de los estándares ISO, pero no explica cómo implementar el estándar –

En la sección 1.5 verá un enlace a un curso gratuito en el que se explica todo el proceso de implementación.

Este libro no le dará las plantillas finales para todas las políticas, procedimientos y planes; sin embargo, este libro le explicará cómo preparar su compañía para escribir los documentos que realmente necesita, y los documentos que serán útiles, en lugar de un obstáculo, para su negocio. Sin embargo, no explica cómo escribir cada documento en detalle. En el Apéndice A encontrará una lista de los documentos obligatorios para cada uno de los estándares más relevantes, y también encontrará una lista de los documentos que no son obligatorios, pero que comúnmente se utilizan.

Este libro no es una copia de algún estándar concreto – no puede reemplazar el estándar mediante la lectura de este libro. Este libro pretende explicar cómo interpretar el estándar (ya que el estándar está escrito de una manera bastante antipática) y qué tipo de cumplimiento esperará ver el auditor.

Por lo tanto, por favor, no caiga en el error de empezar la implementación y escribir documentos sin leer el estándar – Creo que encontrará el estándar y este libro, como la perfecta combinación para su futuro trabajo. Puede comprar el estándar en el portal ISO oficial.

1.5 Recursos adicionales

Aquí tiene algunos recursos que le ayudarán, junto con este libro, a aprender más sobre los estándares ISO:

- Cursos en línea ISO – cursos online gratuitos que le enseñarán las bases de la ISO 9001, ISO 14001 e ISO 27001, incluyendo trucos sobre cómo crear la documentación.

- Descargas gratuitas ISO 27001, descargas gratuitas ISO 9001 and descargas gratuitas ISO 14001 – colección de documentos, listas de chequeo, diagramas, plantillas, etc.

- Conformio – sistema de gestión de documentos basado en la nube (DMS), y herramienta de gestión de proyectos enfocada en estándares ISO.

- Paquete de documentos sobre ISO 9001 – Conjunto de todas las plantillas de documentos requeridas por ISO 9001, incluyendo suporte de expertos que le llevarán paso a paso hacia la certificación; existen paquete de herramientas similares para otros estándares ISO.

- Portal ISO oficial – aquí puede comprar una versión oficial de cualquier estándar ISO.

2
PREPARACIÓN PARA ESCRIBIR DOCUMENTOS

Una de las razones más comunes por las que fracasa un proyecto ISO es que las empresas acometen este tipo de proyectos sin la preparación adecuada. Y parte de esa preparación es decidir qué hacer con la documentación.

Por tanto, aquí tiene lo que necesita pensar de antemano:

2.1 Tres opciones para la implementación del estándar y escribir la documentación

Al inicio de una implementación ISO, probablemente esté abrumado con diversos enfoques sobre cómo empezar y terminar con éxito este proyecto. En mi opinión, hay básicamente tres opciones para implementar un estándar y escribir todos los documentos necesarios: (1) hacerlo completamente con sus propios empleados, (2) Utilizar un consultor, o (3) (término medio) implementar el estándar con un enfoque de hacerlo usted mismo con sus recursos, pero aprovechando conocimientos de expertos externos.

Pero, no todos estos métodos son aplicables a todo el mundo – aquí hay una explicación de cada una de estas opciones, y en qué situaciones son adecuadas.

1) Implementar el estándar usando personal propio de la organización. Esto es cuando usted decide implementar el estándar sin ayuda externa, utilizando solamente el

conocimiento y la capacidad de sus propios empleados. En esta opción, sus empleados hacen todos los análisis, realizan todas las entrevistas, redactan la documentación, etc.

Pros. Esta es probablemente la opción más barata, porque usted no paga un servicio externo; Usted también está evitando que cualquier persona externa pueda aprender algo acerca de sus procesos internos o su documentación; por último, si escribe su propia documentación aumenta el compromiso de sus empleados hacia los cambios que se puedan requerir.

Contras. Esta es probablemente la opción más lenta porque lo hace todo por su cuenta; Si sus empleados no son experimentados o lo suficientemente expertos, esta podría ser la opción más costosa debido a los errores que podrían producirse.

2) Usar un consultor. Con esta opción usted contrata a un experto externo (normalmente es un consultor local) que tiene experiencia con la implementación de la norma - esta persona entonces realiza el análisis de su empresa, hace las entrevistas, escribe la documentación y todo lo demás – básicamente, implementa todo el estándar para usted.

Pros. Esta es sin duda la forma más rápida de implementar el estándar – si contrata a un buen consultor, este tendrá mucha experiencia y sabrá cómo organizar el proyecto para terminarlo rápidamente; Esta es también la mejor manera si sus empleados no tienen tiempo para dedicar a este proyecto.

Contras. Los consultores obviamente cuestan dinero, así que esta es la opción más costosa; Además, de esta manera da acceso a casi todos los secretos de su empresa a un externo (por ejemplo, cómo está organizada la empresa, sus principales procesos y ventajas competitivas clave, quienes son las personas más importantes, etc.); Finalmente, cuando un externo escribe la documentación, los empleados pueden sentir que se les

imponen políticas y procedimientos, y a menudo buscarán maneras de eludirlos. Además, una vez que el consultor se va, muy a menudo los empleados no pueden mantener la documentación, porque no tienen el conocimiento necesario.

3) Implementar el estándar con un enfoque HUM (Hacerlo Usted Mismo) y usando conocimiento externo. Esta opción se convirtió en muy popular en los últimos años, y básicamente es un término medio entre las dos primeras opciones. Aquí es donde sus empleados hacen la implementación completa, pero obtienen el conocimiento, la documentación y el apoyo de una parte externa.

Pros. Esta opción no es tan cara como la de los consultores, y tiene todos los conocimientos necesarios y el apoyo; Además, no da acceso a su información confidencial a ninguna persona externa. Por otra parte, dado que sus empleados escriben la documentación, el compromiso de seguir las nuevas reglas será probablemente mucho mayor.

Contras. Sus empleados tendrán que aprender sobre la implementación, así que esta no es la forma más rápida de implementar el estándar; Además, esta opción no resuelve el problema si sus empleados están completamente abrumados con otros proyectos y no tienen tiempo para otra cosa.

Por lo tanto, ¿qué opción elegir? Debería implementar el estándar con sus propios empleados si tiene empleados que ya tienen experiencia en la implementación, si usted tiene datos muy confidenciales, y si su presupuesto es muy bajo. Por otro lado, si usted tiene prisa y no tiene miedo de que algunos de los secretos de la compañía pueden estar expuestos a personal externo, deberá utilizar a un consultor; por supuesto, usted necesitará un buen presupuesto para esta opción. Finalmente, puede escoger la opción del enfoque Hacerlo-Usted-Mismo si desea que sus empleados aprendan cómo se hace, no tiene

demasiada prisa, y su responsable de proyecto puede dedicar un par de horas por día para este proyecto; y, por supuesto, si tu presupuesto no es demasiado alto.

2.2 Secuencia para escribir la documentación & relación con el ciclo PDCA

La buena noticia es: Los estándares ISO le hacen más fácil la implementación, y también le hacen más fácil el poder escribir los documentos, proporcionándole los pasos a seguir en la implementación.

Todos los estándares que son compatibles con el Anexo SL (por ejemplo ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 22301) están escritos de forma clara y secuencial, por tanto, básicamente los pasos de su implementación deben seguir casi exactamente la misma secuencia que el orden en el que está escrito el estándar. O, para ser más precisos, sus pasos en el plan de proyecto deben parecerse a las cláusulas 4 a la 10 de estos estándares, en el orden que están escritos.

Por supuesto, el resultado de la mayoría de los pasos en la implementación, serán varios documentos – necesita cubrir todos los documentos obligatorios, además de todos los documentos que sean necesarios para su compañía. Encontrará listas de documentos obligatorios en los apéndices de este libro, y en la sección 3.4 explicaré cómo seleccionar qué documentos no obligatorios escribir.

Esta secuencialidad es una consecuencia del estándar está escrito de acuerdo al ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA), que dice que, para tener un sistema de gestión eficaz, primero es necesario planificar lo que quieres hacer (incluyendo los objetivos), después tienes que implementar (fase Do) lo que ha planeado, a continuación, usted tiene que comprobar si su

implementación ha logrado los resultados previstos, y finalmente tiene que llenar el vacío (fase Act) entre lo que usted consigue y lo que usted planeó conseguir. Puesto que las cláusulas de la 4 a la 10 siguen exactamente esta lógica, es por esto que se debe seguir en este orden a la hora de la implementación del estándar.

Por favor, tenga en cuenta que cuando se utiliza la palabra *implementación* a lo largo de este libro no significa necesariamente sólo la fase de implementación (Do) en el ciclo PDCA – por *implementación* me refiero a las medidas que sean necesarias para aplicar todos los requisitos de un estándar particular, no importa la fase del ciclo PDCA a la que pertenezcan.

Herramienta libre: Conformio es una herramienta online que cubre todos los pasos de la implementación de la ISO 9001, ISO 14001 e ISO 27001, y también incluye guías para la implementación de cada uno de los pasos de implementación.

2.3 Usar herramientas y plantillas

Cuando comience a implementar un complejo marco de trabajo como un estándar ISO, probablemente necesite buscar una manera de facilitar el trabajo. ¿Quién no? Después de todo, reinventar la rueda no es un trabajo muy interesante.

Pero tenga cuidado cuando empiece a buscar esas herramientas – no todas las herramientas le ayudarán: podría terminar con una rueda de carro que no encaja en el coche que usted está conduciendo.

Tipos de herramientas. Vamos a empezar primero con qué tipos de herramientas se encontrará en el mercado, y que están hechas específicamente para estándares ISO:

a) Herramientas para automatizar actividades – Estas herramientas le ayudan a semi-automatizar parte de los procesos – por ejemplo, la gestión del proyecto, la realización de la evaluación del riesgo, el almacenamiento y aprobación de la documentación, gestión de incidentes, asistencia en las mediciones, etc.

b) Herramientas para escribir documentación – Estas herramientas le ayudan a desarrollar las políticas y los procedimientos, generalmente, incluyen plantillas de documentación, tutoriales para escribir documentación, etc.

Pros y contras de herramientas para automatizar. La idea básica de las herramientas de automatización es eliminar el tiempo que consumen actividades como el uso de hojas de cálculo para la evaluación de riesgo en varios de sus departamentos – una herramienta inteligente le ayudará a combinar estos resultados; las herramientas de automatización deben también de ayudarle a manejar el proyecto ISO, sugiriendo qué pasos necesita tomar, quién es responsable de qué cosas, qué documentos tienen que ser elaborados y aprobados, por quién, etc.

El mayor problema de las herramientas de automatización es que la mayoría está hecha para grandes empresas: la mayoría de estas herramientas no tienen en mente un precio para las empresas más pequeñas, y peor aún – tienen multitud de funciones que implica que se tenga que formar a los empleados para que sepan cómo utilizarlas, lo que puede llevar demasiado tiempo. Por lo tanto, usted debe definitivamente tener en cuenta la facilidad de uso, así como los precios, antes de tomar una decisión.

¿Se puede automatizar todo? Se debe acentuar un hecho importante aquí: las herramientas de automatización no pueden ayudarle a gestionar su calidad, su protección ambiental, su seguridad de la información, etc. Por ejemplo, no pueden automatizar el desarrollo de su Política de Seguridad de la Información – para finalizar un documento de este tipo, necesita coordinar su CISO, con el departamento TI y la parte del negocio de la organización, y sólo después de alcanzar un acuerdo podrá escribir esta política. La automatización no puede hacer esto por usted.

Sí, se puede semi-automatizar la medición exitosa de controles particulares, pero de nuevo los humanos tienen que interpretar estos resultados para comprender por qué el control está bien o mal – esta parte del proceso no se puede automatizar, y tampoco puede automatizarse la decisión sobre qué acciones correctivas o preventivas deben adoptarse como resultado de la información adquirida.

Herramientas para escribir documentación. Probablemente no necesitará herramientas para escribir sus políticas, procedimientos y planes si usted desarrolló ya su documentación basándose en un marco de trabajo similar a un estándar ISO. Por otra parte, también, si usted contrató a un consultor, entonces será su deber redactar todos los documentos.

En otros casos encontrará las herramientas de documentación escrita (es decir, plantillas de documentación) muy útiles porque se puede acelerar el desarrollo de sus políticas y procedimientos. La pregunta principal aquí es cómo elegir las herramientas adecuadas – aquí tiene un par de consejos:

- ¿Son apropiadas para el tamaño de su empresa? Si eres una pequeña empresa y las plantillas se hacen para grandes empresas, serán un sobre esfuerzo para usted, y viceversa.

- ¿Qué tipo de ayuda recibe para escribir los documentos? ¿Existe alguna directriz, tutoriales, ayuda o cualquier cosa similar que venga con las plantillas?

- ¿Experiencia de los autores? Sería mejor si el autor tiene experiencia en consultoría y auditoría, para que las plantillas sean prácticas para las operaciones diarias, pero también aceptables para la auditoría de certificación.

Debo admitir que estoy bastante prejuiciado cuando se trata de herramientas, ya que soy el autor del Paquete de Documentos de ISO 27001 y coautor de Conformio, la herramienta de estándares ISO basada en la nube. Pero, no puedo evitarlo - creo que, si elige la herramienta adecuada, puede acelerar su implementación y facilitar el mantenimiento de su sistema.

Herramienta libre: Conformio es una herramienta online que proporciona todas las herramientas para proyectos ISO, tareas, colaboración, gestión documental, etc.

2.4 Decida su estrategia de documentación

Otra cosa a tener en cuenta si desea que la documentación trabaje para usted y no al revés: es crucial producir documentación que esté optimizada para el tamaño y la complejidad de su empresa.

Número y complejidad de documentos. Básicamente, usted tiene que tomar estas decisiones antes de empezar su proyecto: (1) quiere un mayor o menor número de documentos, y (2) quiere documentos detallados o más breves. Mientras tenga más documentos y sean más detallados, más difícil será mantenerlos y que sus empleados los utilicen. Por otra parte, un menor número de documentos y que sean muy breves, también pueden describir exactamente lo que necesita hacer.

Como regla general, recomiendo a mis clientes no llegar a ser demasiado ambicioso - si no hay absoluta necesidad de crear un nuevo documento, no lo haga; Si no hay necesidad de describir algún proceso con gran detalle, hágalo más corto. Por supuesto, si existe algún requerimiento de su cliente para escribir una política detallada, probablemente tendrá que entrar en detalles, pero esto no significa que el resto de documentos deban ser también detallados.

Documentos obligatorios. Por supuesto, deberá escribir todos los documentos obligatorios - cada cláusula del estándar especifica si el requisito de esa cláusula debe estar documentado o no. Por tanto, lo primero que creo que necesita hacer es comprobar si un documento es requerido por su estándar ISO. Si el documento es obligatorio, no hay nada que pensar – debe escribirlo si quiere cumplir con este estándar. Los estándares ISO establecen muy claramente lo que debe ser documentado simplemente diciendo "la organización deberá mantener información documentada de..." por ejemplo los resultados de las acciones correctivas.

En los apéndices de este libro encontrará listas de todos los documentos obligatorios requeridos por ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 22301 y OHSAS 18001, y a lo largo de este libro explicaré todos y cada uno de estos documentos.

Documentos no obligatorios. Sin embargo, aún cuando el estándar no requiere explícitamente tener algo documentado, podría ser útil para su empresa tener algunas políticas y procedimientos adicionales documentados. Por lo tanto, si el documento no es obligatorio, se puede encontrar perplejo sobre si usted necesita escribir un documento ¿o no? Aquí tiene varios criterios que le pueden ayudar a decidir:

- Tamaño de la empresa – Las empresas más pequeñas tienden a tener menos documentos, por lo que en este

(Esta parte del libro no se muestra en la vista previa gratuita)

BIBLIOGRAFÍA

ISO 9001:2015, Quality management systems – Requirements, International Standardization Organization, 2015

ISO 14001:2015, Environmental management systems – Requirements with guidance for use, International Standardization Organization, 2015

ISO/IEC 20000-1:2011, Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements, International Standardization Organization, 2011

ISO 22301: 2012, Societal security – Business continuity management systems – Requirements, International Standardization Organization, 2012

ISO/IEC 27001:2013, Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements, International Standardization Organization, 2013

OHSAS 18001:2007, Occupational health and safety management systems – Requirements, BSI, 2007

Kosutic, Dejan, *Becoming Resilient*, Zagreb: EPPS Services Ltd, 2013

Kosutic, Dejan, *Secure & Simple*, Zagreb: Advisera Expert Solutions Ltd, 2016

http://advisera.com/27001academy/blog/ *ISO 27001 & ISO 22301 Blog*, Advisera.com

http://training.advisera.com/course/iso-27001-foundations-course/ *ISO 27001 Foundations Course*, Advisera.com

ÍNDICE

Gestión de documentación ISO: una guía en un lenguaje sencillo

Un manual paso a paso para profesionales ISO en pequeñas empresas

Piense y actúe como un consultor con esta guía práctica para la gestión de la documentación ISO.

El autor y consultor ISO experimentado Dejan Kosutic comparte todo su conocimiento y experiencia práctica con usted en un libro de incalculable valor. Usted aprenderá:

- ✓ Secuencia para escribir la documentación
- ✓ Cómo decidir la estrategia para la documentación
- ✓ Si debe utilizar herramientas o plantillas
- ✓ Cómo controlar documentos y registros
- ✓ Qué documentos son obligatorios
- ✓ Cómo decidir qué documentos no obligatorios escribir
- ✓ Cómo escribir documentos que serán aceptados por sus compañeros
- ✓ Todo esto, y mucho más…

Escrito en un lenguaje sencillo de entender, *Gestión de documentación ISO: una guía en un lenguaje sencillo* está escrita para personas que manejan por primera vez documentos ISO y necesitan una guía clara sobre cómo hacerlo. Si eres un profesional experimentado o nuevo en este campo, este es el único libro que necesita sobre este tema.