

Herramientas Organizacionales

¿Qué son los diagramas de flujo?

Los diagramas de flujo (o flujogramas) son diagramas que emplean símbolos gráficos para representar los pasos o etapas de un proceso. También permiten describir la secuencia de los distintos pasos o etapas y su interacción.

Las personas que no están directamente involucradas en los procesos de realización del producto o servicio, tienen imágenes idealizadas de los mismos, que pocas veces coinciden con la realidad. La creación del diagrama de flujo es una actividad que agrega valor, pues el proceso que representa está ahora disponible para ser analizado, no sólo por quienes lo llevan a cabo, sino también por todas las partes interesadas que aportarán nuevas ideas para cambiarlo y mejorarlo.

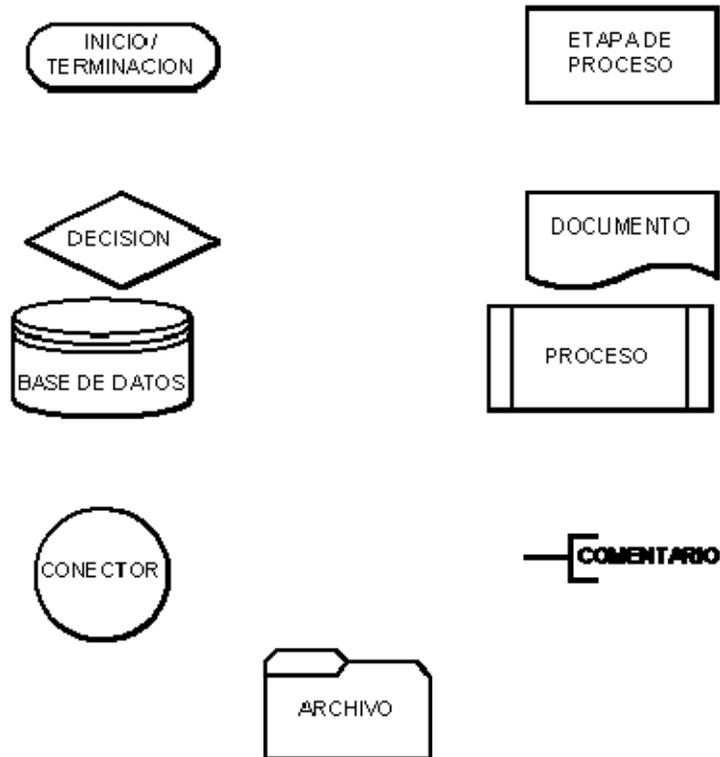
Ventajas de los Diagramas de Flujo

- ▶ Favorecen la comprensión del proceso a través de mostrarlo como un dibujo. El cerebro humano reconoce fácilmente los dibujos. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- ▶ Permiten identificar los problemas y las oportunidades de mejora del proceso. Se identifican los pasos redundantes, los flujos de los reprocesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.
- ▶ Muestran las interfases cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de las mismas.
- ▶ Son una excelente herramienta para capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso.

¿Qué Símbolos se Emplean en los Diagramas de Flujo?

Los símbolos tienen significados específicos y se conectan por medio de flechas que indican el flujo entre los distintos pasos o etapas.

Los símbolos más comunes son :



Desarrollo del Diagrama de Flujo

Las siguientes son acciones previas a la realización del diagrama de flujo :

- » Identificar a los participantes de la reunión donde se desarrollará el diagrama de flujo. Deben estar presentes el dueño o responsable del proceso, los dueños o responsables del proceso anterior y posterior y de otros procesos interrelacionados, otras partes interesadas.
- » Definir que se espera obtener del diagrama de flujo.
- » Identificar quién lo empleará y cómo.
- » Establecer el nivel de detalle requerido.
- » Determinar los límites del proceso a describir.

Los pasos a seguir para construir el diagrama de flujo son :

» Establecer el alcance del proceso a describir. De esta manera quedará fijado el comienzo y el final del diagrama. Frecuentemente el comienzo es la salida del proceso previo y el final la entrada al proceso siguiente.

» Identificar y listar las principales actividades/subprocesos que están incluidos en el proceso a describir y su orden cronológico.

» Si el nivel de detalle definido incluye actividades menores, listarlas también.

» Identificar y listar los puntos de decisión.

» Construir el diagrama respetando la secuencia cronológica y asignando los correspondientes símbolos.

» Asignar un título al diagrama y verificar que esté completo y describa con exactitud el proceso elegido.

Ejemplo : Reparación de la PC

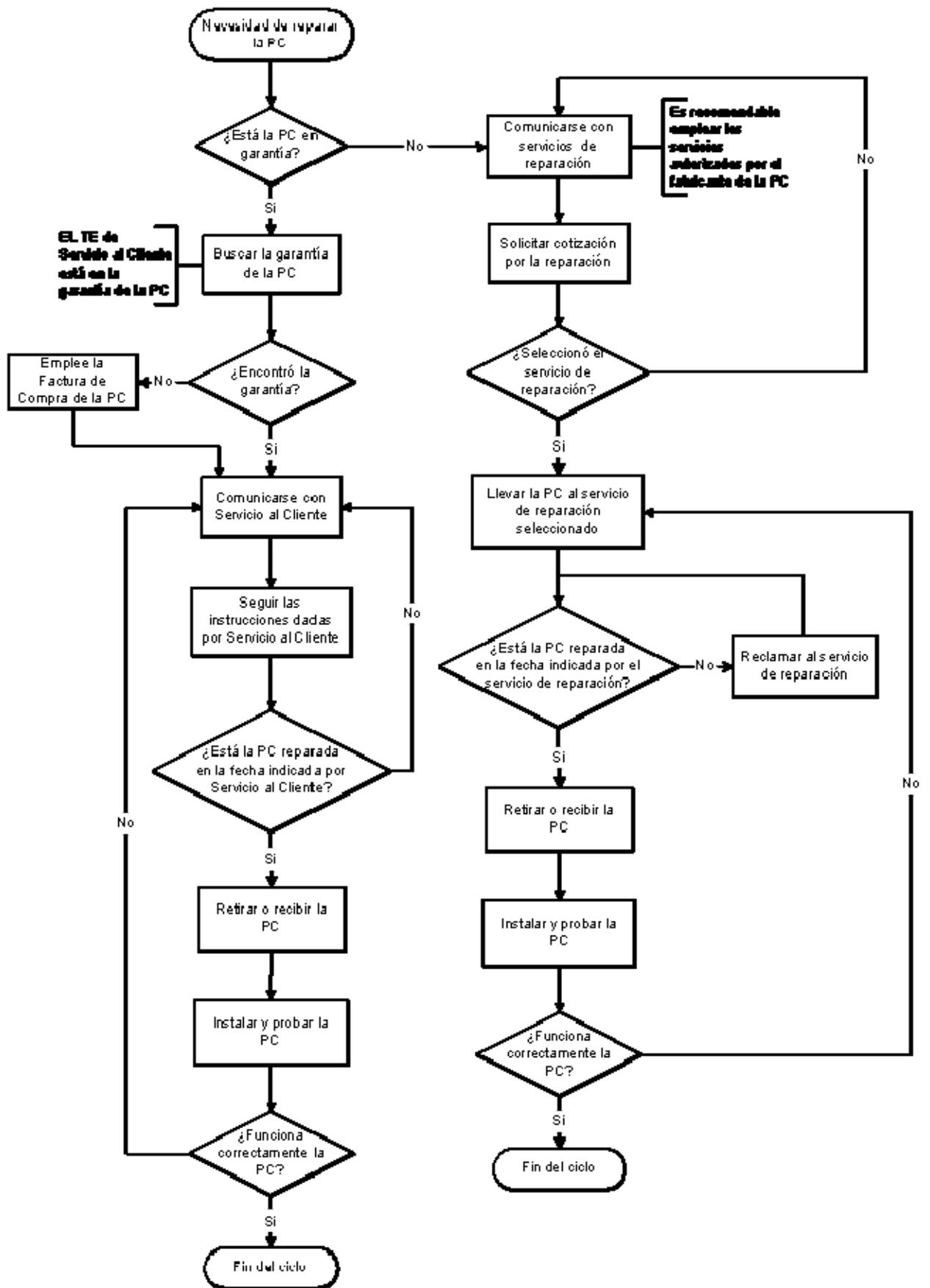


MACRO

Cuando se desarrolla el diagrama de flujo es importante considerar el tipo y cantidad de información requerida por el usuario del mismo. Probablemente la dirección de la empresa no esté interesada en los detalles y le sea suficiente una descripción genérica del proceso. Este es el caso del ejemplo anterior, un diagrama de flujo a nivel macro.

En cambio, si el objetivo del diagrama es la capacitación de nuevos empleados o la búsqueda de oportunidades de mejora, será necesario disponer de una descripción detallada del proceso y hablamos de un diagrama de flujo a nivel micro, como muestra el ejemplo siguiente.

Entre ambos niveles, el macro y el micro, se ubican los diagramas con una cantidad media de detalles.



MICRO

Conclusiones

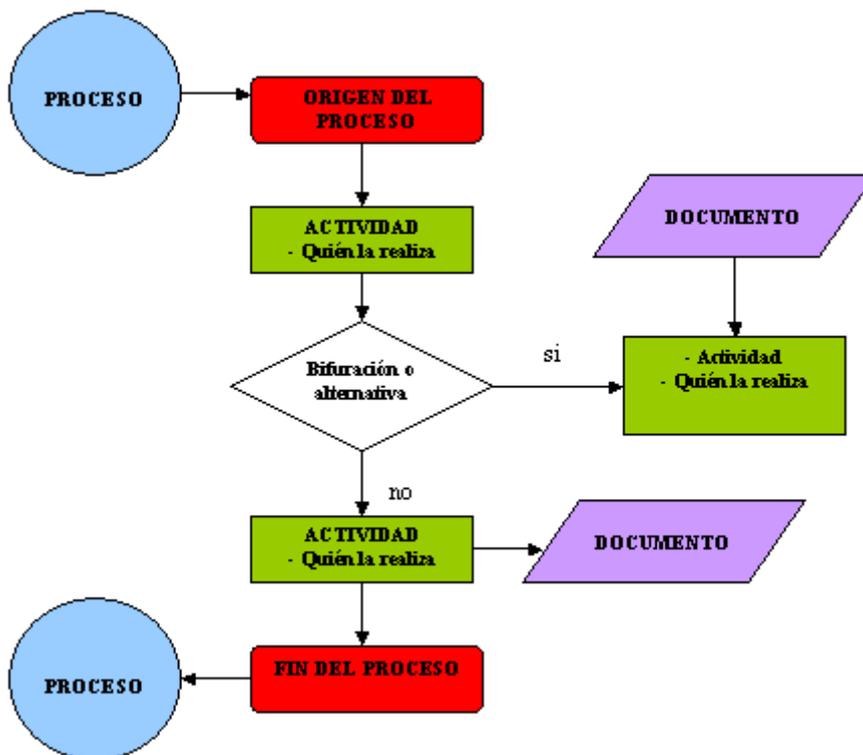
Los diagramas de flujo son una herramienta valiosa para la mejora de los procesos, permiten detectar las actividades que agregan valor y aquellas que son redundantes o innecesarias.

También son de gran utilidad durante el desarrollo de la documentación de los Sistemas de Gestión, pues proveen una descripción de los procesos y un detalle de las operaciones mucho más amigable que los procedimientos e instructivos basados en texto.

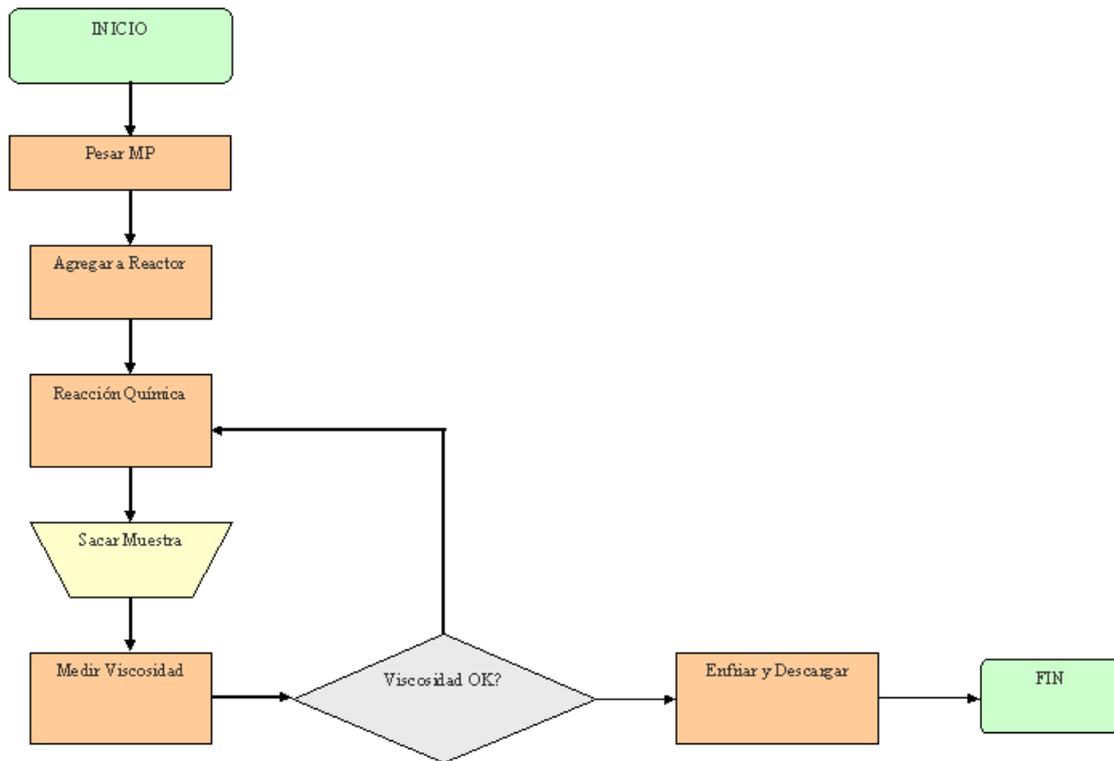
Contribuyen a resolver uno de los principales problemas, que es la resistencia del personal a emplear los documentos como referentes para el desempeño de las tareas. Una copia ampliada del diagrama de flujo al alcance de los operadores del proceso facilita la consulta y promueve la creatividad.

Es conveniente emplear programas específicos para la confección de los diagramas de flujo. En general, estos programas son de manejo sencillo y facilitan notablemente la tarea.

EJEMPLO 1



EJEMPLO 2



EJEMPLO 3

