

Diagrama de Procesos

El nombre con el que se conoce a esta herramienta es el de "Diagrama de Flujo"

1. ¿Para qué sirve?

Ayuda a comprender el trabajo como un proceso y a identificar en qué parte del proceso está el problema.

Es muy importante comprender que cada paso en el proceso crea relaciones o dependencias entre unos y otros para lograr la realización del trabajo. Cada paso del proceso depende en uno o varios proveedores de materiales o servicios y en algunos casos de información o recursos, los cuales deben ser: confiables, libres de defectos, oportunos y completos.



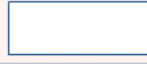



En contraposición, aquellos que son los receptores del o de los productos del proceso deben asentar claramente sus requerimientos y dar a conocer cuando no están recibiendo lo esperado.

Es también muy importante que el diagrama de flujo sobre el que se haga el análisis de cualquier proceso se encuentre al día, ya que si no es así puede desvirtuar la identificación de problemas reales.

Cada proceso es un sistema y debe ser tratado de tal manera con todas las partes con las que conecta. Si se cambia una de las partes del subsistema siempre se verá afectado el cómo actúa el sistema en su totalidad.

2. ¿Cómo se elabora?

- Utilice símbolos para mostrar el flujo de las acciones y decisiones involucradas en el proceso de principio a fin. La simbología básica es la siguiente:

<p>Ovalo</p> 	<p>Se utilizó en el inicio (materiales, información o acción que inicia el proceso) y en el final (resultados) del proceso.</p>	<p>Diamante</p> 	<p>Muestro los momentos dentro del proceso en los que una pregunta se hace (sí/no) o una decisión es requerida; y, determinará el flujo a seguir dentro del proceso.</p>
<p>Cuadrado o rectángulo</p> 	<p>En este símbolo se establece la actividad desarrollada en el proceso.</p>	<p>Letra o Número dentro de un círculo (conector)</p> 	<p>Identifico cuando hay un cambio de hoja o departamento o centro del flujo para indicar dónde continúa el mismo en la misma página o en otra.</p>
<p>Figura Documento</p> 	<p>Mediante este símbolo se establecen la cantidad de documentos y copias de los mismos que se requieren en el proceso.</p>	<p>Hecha</p> 	<p>Muestro el flujo que lleva el proceso.</p>

- Enliste todos los pasos del proceso como se están realizando. Mantenga tan simple como sea posible su descripción.
- Valide el diagrama de flujo y las medidas de desempeño del mismo con los propietarios o los que llevan a cabo el proceso y con los usuarios del mismo. Antes de que un equipo pueda mejorar algún proceso, necesitan entenderlo.
- Las personas que pueden evaluarlo son las que participan en el proceso o reciben algún producto, servicio o información de él.
- Se puede llevar a cabo un proceso de chequeo bajo los siguientes considerandos:

Si está completo	Esto es si el diagrama de flujo muestra todas las tareas consideradas como críticas así como el que todos los diamantes de decisión estén incluidos.
Precisión	Si las palabras describen claramente lo que ocurre en cada paso del proceso y, si todas las conexiones siguen el flujo real.
Tiempo Invertido	El tiempo que toma en la realidad el llevar a cabo cada tarea o tomar una decisión.
Medida de Efectividad del Proceso Total	Se refiere a la evaluación que hace la persona que recibe el producto o servicio, resultado del proceso en su totalidad. ¿La evaluación es objetiva? (basada en hechos) ¿o subjetiva? (basada en opiniones)
Medida de efectividad de cada paso Retrasos y Cuellos de del proceso	¿Cómo percibe la persona responsable de cada paso el resultado de la tarea involucrada en sí misma?, ¿Es objetiva? (basada en hechos) o ¿es subjetiva? (basada en opiniones).

Retraso y Cuellos botella en el proceso	¿Existen retrasos debido a que la manera de tomar decisiones no es clara?. ¿Existen puntos de inspección o chequeo donde se puede identificar si los productos, información o servicios son rechazados o desviados?
Responsabilidades	¿Quién mide, mejora o proporciona información sobre cada paso del proceso?. ¿Es una persona responsable de cada paso o tarea o se comparte la responsabilidad?
Problemas de calidad	¿Existen registros de quejas por parte de los usuarios sobre el resultado de cada paso del proceso?, ¿Existen pasos obsoletos en el proceso que no fluctúen en un resultado tangible o útil?

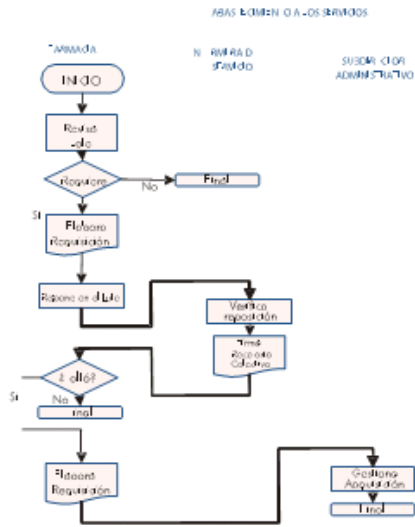
- Se debe confirmar la precisión del proceso conforme se desarrolla el diagrama de flujo, así como el tiempo estimado/ real de cada paso, tal como se lleva a cabo actualmente.
- Se debe identificar y registrar el valor, tiempo invertido y costo de cada paso en el proceso.

3. Formato

Se aplicará la simbología sugerida para elaborar los Diagramas de Proceso.

En el apartado 5. encontrará sugerencias bibliográficas y de Internet para desarrollar el diagrama de su elección. Sin embargo, a continuación encontrará un esquema básico del Diagrama de Proceso.

4. Ejemplo



5. Para mayor información / consulta

<http://www.smartdraw.com/exp/flo/examples/index.htm>

<http://www.calidad.org/s/flujo.pdf>

<http://erc.msh.org/quality/pstools/psflcht.cfm>