

## H10 DIAGRAMA DE FLUJO

### PROPÓSITO

Los Diagramas de flujo se utilizan para mostrar la secuencia de pasos, puntos de decisiones clave, vías alternativas, e impresiones y reacciones en un proceso. Un Diagrama de flujo es una forma sencilla de modelar un proceso existente, nuevo o revisado y posee muchas de las ventajas del Modelado de proceso (H9).

### PRINCIPIOS

Hay muchos símbolos pormenorizados que pueden usarse en los Diagramas de flujo. Afortunadamente es posible elaborar el 80 por ciento de los Diagramas de flujo con el 20 por ciento de los símbolos disponibles. Los cinco más comunes son los siguientes:



INICIAR O DETENER EL FLUJO



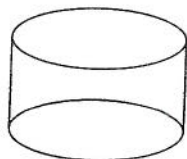
PROCESO O ACTIVIDAD



DECISIÓN - SÍ O SIN RESULTADOS



DOCUMENTO



BASE DE DATOS

Hay varios tipos diferentes de Diagrama de flujo.

El Diagrama de flujo simple sólo utiliza los símbolos de iniciar/detener, proceso y decisión; es decir, los primeros tres símbolos del cuadro anterior.

Un Diagrama de flujo de entradas/salidas plasma cómo se reciben y transmiten documentos clave. Las entradas/salidas se ajustarán a los inputs/outputs de la Definición de proceso. Las entradas (inputs) aparecen a la izquierda del Diagrama de flujo y las salidas (outputs) a la derecha. También puede plasmar datos que se estén almacenando y, en tal caso, emplear los cinco símbolos del cuadro anterior. El almacenamiento de datos puede realizarse en la base de datos de un ordenador, en un archivador o incluso en un libro de registro.

Los Diagramas de flujo de despliegue están diseñados para mostrar quiénes entre todos los interesados están implicados en los distintos pasos del Diagrama de flujo. Toda la página se divide en columnas, una por cada interesado. Si una actividad o decisión compromete a alguien, se hace un dibujo de ella en su columna. De esta forma el Diagrama de flujo de despliegue va trazando su recorrido hasta llegar a la base de la página. Si está implicado más de un interesado, se dibuja el símbolo a la misma altura en las columnas que hagan falta. El trazado de Diagramas de flujo de despliegue puede llegar a ser muy complejo. Es necesario minimizar el número de símbolos que se extiendan a través de las columnas.

En todos los Diagramas de flujo, si aparece el proceso B después que el A en el flujo, entonces es que esas actividades están en serie. A tiene que haber finalizado antes de que se inicie B. Por otra parte, las actividades pueden aparecer en paralelo con A junto a B. En esta situación A y B podrían realizarse al mismo tiempo. Si las actividades paralelas van precedidas de un símbolo de decisión, entonces se llevará a cabo A o B dependiendo del resultado de la decisión.

Los Diagramas de flujo admiten impresiones y reacciones. Puede que el resultado de una decisión sea volver a un proceso previo. Esto lo muestra una flecha de impresiones y reacciones (feedback).

**MÉTODO****OPCIÓN A**

1. Elaborar una Definición de proceso para el proceso que se esté analizando.
2. Identificar todos los procesos y actividades clave. Es útil anotarlos en tarjetas o en notas adhesivas.
3. Agrupar y establecer la secuencia de estos procesos en un papel grande de un cuaderno retráctil resaltando los procesos inicial y final.
4. Identificar decisiones clave, impresiones y reacciones, entradas/salidas de documentos y entradas/salidas del almacén de datos.
5. Repasar el Diagrama de flujo de principio a final, comprobando todas las decisiones y flujos alternativos.
6. Elaborar la versión final.

**OPCIÓN B**

1. Elaborar una Definición de proceso para el proceso que se esté analizando.
2. En la Definición de proceso identificar la primera entrada (input) y a partir de ésta la primera actividad en el Diagrama de flujo.
3. Continuar a lo largo del flujo, un paso por vez, estando alerta en relación con las decisiones clave.
4. Por último, identificar la actividad final y, con ello, la última salida (output), que ha de ser la misma que en la Definición de proceso.
5. Elaborar la versión final.

***DIRECTRICES***

Para garantizar la precisión del Diagrama de flujo y el compromiso con el mismo, en muchas ocasiones este método es más eficaz en equipo.

Los Diagramas de flujo son útiles cuando se trata con flujos relativamente simples o cuando hay muchas decisiones y muchas impresiones y reacciones (feedback). Cuando se requiera más información o el proceso sea complejo entonces quizá sea más adecuado un Modelado de proceso (H9).

Los Diagramas de flujo pueden estructurarse. Si hay un diagrama 'hijo' de nivel inferior, se ensombrece el símbolo padre.

Los Diagramas de flujo también pueden acoplarse a la estructura de un Modelado de proceso (H9).

En la siguiente página se ofrece un ejemplo de Diagrama de flujo.



## EJEMPLO DE DIAGRAMA DE FLUJO

Conseguir el reconocimiento de "Investment in People", IIP.

DIAGRAMA DE FLUJO

