



GRUPO ACMS Consultores

¿Qué es un diagrama de flujo y cómo se crea?



(ER-0772/2013)

Alcance ISO 9001

Diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión de la calidad, medioambiental, de la prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad alimentaria y de la calidad y competencia técnica en laboratorios clínicos.

Alcance ISO 27001

Los sistemas de información que dan soporte a las actividades de diseño, desarrollo, implantación, formación y mantenimiento de sistemas de gestión y el diseño, desarrollo y comercialización de software de sistemas de gestión de acuerdo con la declaración de aplicabilidad vigente.



(SI-0021/2020)

Publicado el 28/06/2022 - Actualizado el 25/07/2022

Índice de Contenidos

- 1. ¿Qué es un diagrama de flujo?
- 2. Estos ejemplos te ayudarán a entender mejor cómo puede ayudarte
- 3. ¿Cómo se crea un diagrama de forma correcta?
- 4. Símbolos más comunes que puedes utilizar

1. ¿Qué es un diagrama de flujo?

Para poder analizar un proceso correctamente es necesario conocerlo con todo detalle y una técnica muy útil para representar un proceso es plasmarlo en un diagrama de flujo.

Un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso que sirve para describir con todo detalle una actividad y puede utilizarse para determinar posibilidades de error, describir pautas de actuación, identificar puntos de retraso, etc. Forma parte del grupo de herramienta de Ishikawa y tiene por objetivo aumentar la productividad y reforzar la calidad.

Estas son las herramientas de Ishikawa que he mencionado:

1º Diagrama de flujo

2º Diagrama de causa-efecto, diagrama de pez o diagrama de Ishikawa

3º Check list o lista de verificación

4º Histogramas

5º Diagrama de Pareto

6º Diagrama de Dispersión

7º Gráficos de control

Podemos decir que un diagrama de flujo permite entender de una forma visualmente sencilla cómo se desarrolla un proceso y de esta manera, es posible mejorar cada una de las fases ya que, el flujograma recoge todos y cada uno de los pasos de un proceso, desde su inicio hasta su fin.

El diagrama de flujo puede complementarse con identificación de entradas (recursos, materiales, etc?), salidas (residuos, vertidos, productos/ servicios, etc..)

Esta herramienta para la gestión de la calidad ayuda a representar las fases que tiene un proceso utilizando, para ello, elementos gráficos, como un rectángulo, un óvalo, un rombo, un círculo, un cilindro, una flecha, etc.

Los procesos pueden ser de todo tipo, por ejemplo, procesos comerciales, procesos de producción del producto, de servicios de entrega, procesos administrativos, etc

2. Estos ejemplos te ayudarán a entender mejor cómo puede ayudarte

Si decidimos utilizar este tipo de diagrama conseguiremos muchos beneficios ya que se trata de una herramienta de apoyo que sirve para entender un proceso y su misión.

Por ejemplo nos ayudará en el estudio de cada una de las fases del proceso a estudio. Al ser un diagrama con símbolos hace que sean más entendibles todas las fases.

El detalle que recoge el flujograma permite un análisis detallado y profundo que permite detectar fallos o pasos innecesarios, por ejemplo y su posible corrección a través mejoras.

Nos permite identificar los pasos, los flujos de los reprocesos, los conflictos de autoridad, las responsabilidades, los cuellos de botella, y los puntos de decisión.

Y además, nos muestran las interfaces cliente-proveedor y las transacciones que en ellas se realizan, facilitando a los empleados el análisis de problemas en las mismas.

Son una excelente herramienta para formar y capacitar a los nuevos empleados y también a los que desarrollan la tarea, cuando se realizan mejoras en el proceso.

3. ¿Cómo se crea un diagrama de flujo efectivo?

A pesar de que se recomienda utilizar diagramas de flujo lo más simples posible y con una paleta de símbolos reducida, debido a que así se facilita su interpretación por los menos iniciados, en caso de que en la empresa cuente con personal adecuadamente formado y capacitado, se puede emplear diversos tipos de diagramas de flujo, existiendo básicamente 3 tipos de diagramas de flujo empleados para la resolución de problemas:

- Diagrama de Alto Nivel. Este tipo de diagramas sirven para centrar el proceso en su contexto. Uno de los más empleados, por su uso en Seis Sigma es el diagrama SIPOC (Supplier Input Process Output Customer).

- Diagrama de Despliegue. Este tipo de diagramas permite analizar responsabilidades, definiendo las entradas y salidas de cada uno de los pasos del proceso.

- Diagramas Básicos. Sirven para describir con todo detalle una actividad. Puede utilizarse para determinar posibilidades de error, describir pautas de actuación, etc.

4. Símbolos más comunes que puedes utilizar

El Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI) estableció en los años 1960 estándares para los diagramas de flujo y sus símbolos, los cuales fueron adoptados por la Organización Internacional de Normalización (ISO) en 1970.

El estándar actual, ISO 5807, fue aprobado en 1985, fue revisado y confirmado por última vez en 2019. Por lo tanto, esta versión de 1985 permanece actualizada.

Las principales reglas para elaborar un buen diagrama de flujo son:

- Se debe escribir de arriba hacia abajo, y de izquierda a derecha
- Los diferentes símbolos deben unirse por líneas conectoras
- Se utilizan las flechas para indicar el flujo de información y el sentido de avance
- Los círculos de decisión pueden y deben tener más de una línea de flujo
- Todos los símbolos pueden tener más de una línea de entrada

Si necesita implantar un Sistema de Gestión de la Calidad consulte a Grupo ACMS Consultores. Nos avalan más de 25 años de experiencia.



Nos definimos como una compañía consultora independiente cuyo objetivo fundamental es suministrar servicios de consultoría en las áreas de Gestión empresarial, que representen para el cliente una solución excelente, que satisfaga sus necesidades explícitas o implícitas, tenga en cuenta las regulaciones y normas aplicables, y cumpla los objetivos de plazo y coste establecidos.

Madrid

C/ Campezo 3, nave 5 28022 Madrid

Tfno.: (+34) 91 375 06 80

Burgos

Centro de Empresas, 73 09007 Burgos

Tfno.: (+34) 947 041 645

Barcelona

C/ Plaça Universitat 3 08007 Barcelona

Tfno.: (+34) 93 013 19 49

Málaga

C/ Alejandro Dumas 17 29004 Málaga

Tfno.: (+34) 95 113 69 04

México

José González Varela 15 14700 Tlalpan

Tfno.: (+52) 5513 39 96 22

www.grupoacms.com
informacion@grupoacms.com