

## **ANEXO P: CONSTRUCCIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO**

## ÍNDICE

|  |          |
|--|----------|
| <b>ANEXO P: CONSTRUCCIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO</b> | <b>3</b> |
| <b>P.1 INTRODUCCIÓN</b>                                | <b>3</b> |
| <b>P.2 IMPORTANCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS</b>       | <b>4</b> |
| <b>P.3 METODOLOGÍA</b>                                 | <b>5</b> |
| <b>P.4 MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS</b>             | <b>5</b> |
| <b>P.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>                       | <b>5</b> |
| <b>P.6 SIMBOLOGÍA UTILIZADA</b>                        | <b>6</b> |

## ANEXO P: CONSTRUCCIÓN DE LOS DIAGRAMAS DE FLUJO

### P.1 INTRODUCCIÓN

En la creación de los Diagramas de Flujo de los Procesos, recuperamos el término de **Gestión de la Calidad Total** o TQM (Total Quality Management), que es la herramienta de gestión que se está utilizando en el actual proyecto.

Esta herramienta de gestión busca una mejora incremental y continua de los procesos de la empresa, o lo que los japoneses llaman “Kaisen” [MASAAKI IMAI. *Como implementar el Keizen en el sitio de trabajo*. McGrawHill, 1998].

Los objetivos generales que se persiguen son:

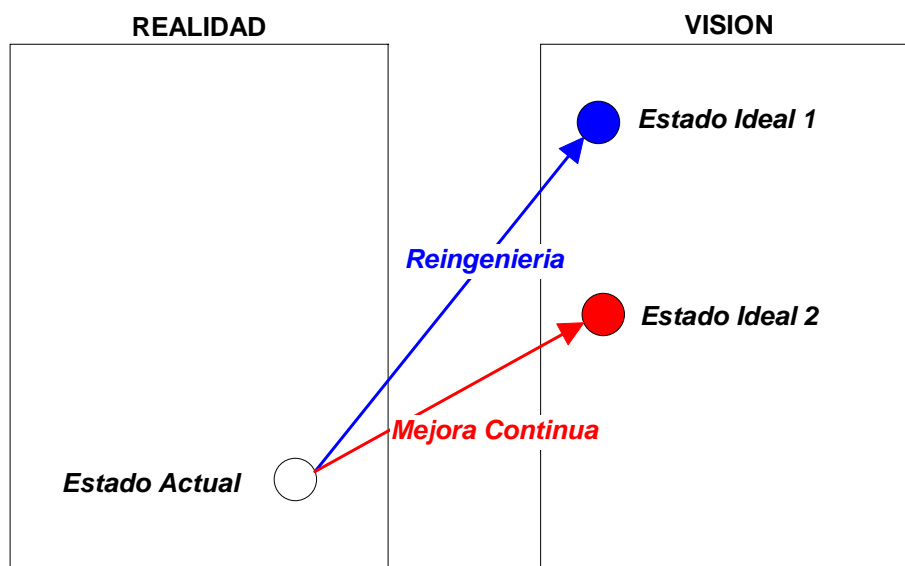
- Mayores beneficios económicos debido tanto a la reducción de costes asociados al proceso como al incremento de rendimiento de los procesos.
- Mayor satisfacción del cliente debido a la reducción del plazo de servicio y mejora de la calidad del producto/servicio.
- Mayor satisfacción del personal debido a una mejor definición de procesos y tareas.
- Mayor conocimiento y control de los procesos.
- Conseguir un mejor flujo de información y materiales.
- Disminución de los tiempos de proceso del producto o servicio.
- Mayor flexibilidad frente a las necesidades de los clientes

Pero es posible que en algunos casos no sea suficiente con realizar una mejora continua del proceso sino que se deba realizar una reingeniería del mismo.

La **Reingeniería de Procesos**, o BPR (Business Process Reengineering), busca avances decisivos, no mejorando los procesos existentes sino descartándolos por completo y cambiándolos por otros enteramente nuevos.

Es importante destacar la diferencia entre la reingeniería y la gestión de procesos. Un proyecto de reingeniería aporta un beneficio radical a los procesos y por tanto a los

resultados empresariales. Frente a los proyectos de mejora continua que logran mejoras incrementales, la reingeniería consigue mejoras radicales tal y como se muestra en la **Figura P. 1.**



**Figura P. 1.** Reingeniería *versus* Mejora Continua de Procesos.

## P.2 IMPORTANCIA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Dentro de estos conceptos, la incorporación de las nuevas tecnologías permite redefinir los procesos alcanzando grados de eficacia y eficiencia inimaginables hace unos años. Las organizaciones que sean capaces de descubrir estas posibilidades e implantarlas correctamente, conseguirán ventajas competitivas consiguiendo:

1. Optimización de los procesos empresariales.
2. Acceso a información confiable, precisa y oportuna.
3. La posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.
4. Eliminación de datos y operaciones innecesarias.
5. Reducción de tiempos y de los costes de los procesos.

En cuanto a los procesos que tienen oportunidades de mejora, en cualquier proceso en el que existan intercambios de información, el impacto de las Nuevas Tecnologías será muy importante. Por ejemplo, una de las posibilidades más importantes en la mejora de los

procesos empleando Internet es la posibilidad de enviar información rápidamente a través de la cadena de valor.

### **P.3 METODOLOGÍA**

Para afrontar la reingeniería de procesos existen metodologías que se escapan de los contenidos del presente anexo pero básicamente se basan en cinco conceptos:

- Metodología sólida y contrastada para el desarrollo e implantación de la reingeniería.
- El conocimiento de los procesos de los integrantes de la organización.
- Las mejores prácticas habitualmente aportadas por consultores externos a la organización.
- Los sistemas de información que soporten los nuevos procesos.
- Una visión global de los procesos que consigue, no sólo optimizar los procesos de una manera local, sino de manera global.

### **P.4 MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS**

Cabe destacar que tras haber hecho la reingeniería se está en disposición de empezar con el proceso de mejora continua, aunque nunca se ha de descartar enfrentarse a nuevas reingenierías.

Dentro de los conceptos de mejora continua básicamente se emplea el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Controlar, Corregir) empleando distintas herramientas como Seis Sigma, TPM (Total Productive Maintenance), gestión de costes por actividad (ABM), diagramas de flujo, gráficos de control – control estadístico de procesos (SPC), diagramas causa efecto, despliegue de la función de calidad (QFD), etc.

### **P.5 SEGUIMIENTO Y CONTROL**

Aunque está implícito dentro de los conceptos de mejora continua, es importante destacar que un proyecto de este perfil llevará a un continuo trabajo de seguimiento y control de los procesos para conseguir su optimización y control.

Es muy importante prestar atención a los procesos de nuestra organización y tratarlos de la manera correcta para conseguir aumentar la rentabilidad de la organización en su conjunto.

## P.6 SIMBOLOGÍA UTILIZADA

A continuación se indica la simbología utilizada para realizar los Diagramas de Flujo.

