

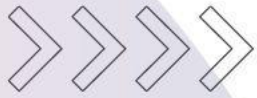


Sesión 12 Módulo 4

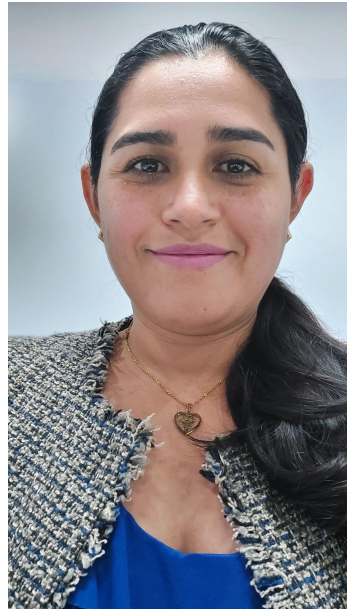
Flujo de Procesos

Por: Karla Orellana



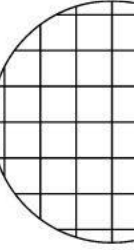


Bienvenida al programa CANAC URL



Karla Orellana
Facilitadora Programa CANAC URL





Agenda:

1. Bienvenida
2. Diagrama de Flujo de Proceso
3. Ejercicio individual
4. ¿Cómo hacer un diagrama de flujo de proceso?
5. 3 ejemplos de flujo de proceso
6. Matriz producto-proceso
7. Ejercicio Grupal de matriz de procesos

AGENDA

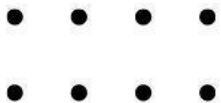
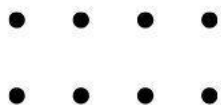
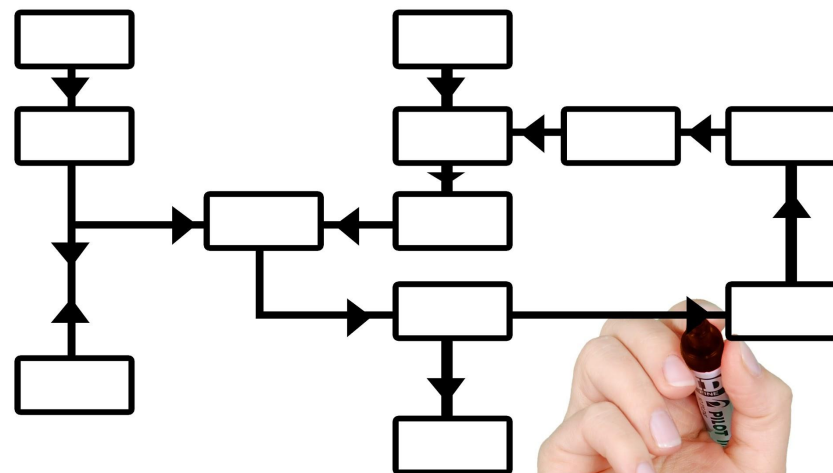


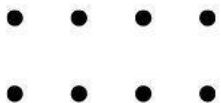
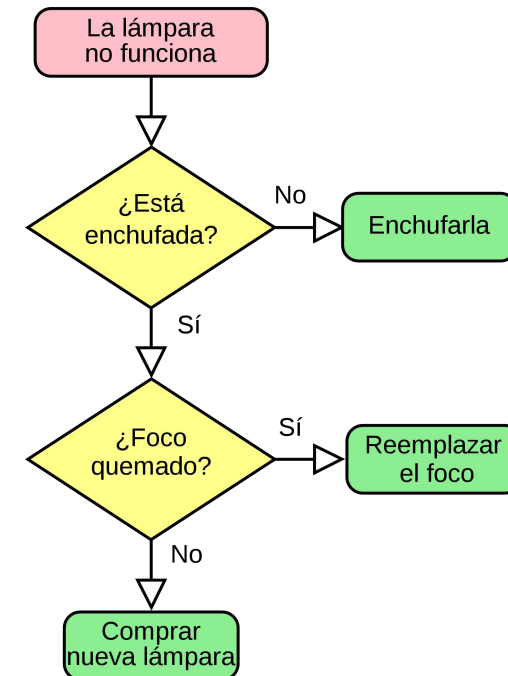
Diagrama de flujo de proceso

Un diagrama de flujo de proceso es una representación gráfica que muestra las variaciones y relaciones de una serie de acciones con un objetivo en común. Visualmente se puede apreciar la relación secuencial con la ayuda de descripciones, rectángulos, rombos, círculos, flechas, prismas circulares, entre otros símbolos.



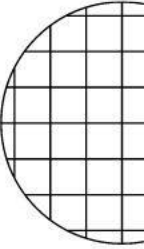
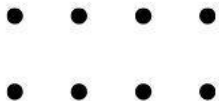
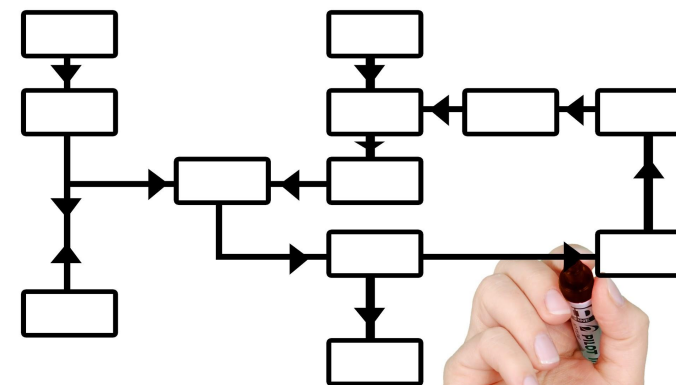
¿Para qué sirve un diagrama de flujo de proceso?

El objetivo principal de un flujograma es representar un proceso de forma visual para que su comprensión sea más sencilla y rápida. Con un diagrama de flujo de proceso es más fácil estudiar y observar el proceso para optimizarlo: identificar puntos de mejora, detectar bucles repetitivos y eliminar todo tipo de ineficiencias que entorpezcan los resultados buscados.



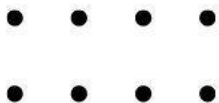
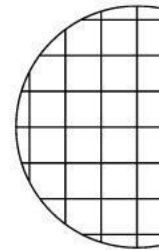
Ejercicio Individual:

Debes plasmar en un papel todos los pasos que debes realizar para elaborar una limonada.
5 Minutos para plasmar
5 Minutos para discusión



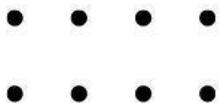
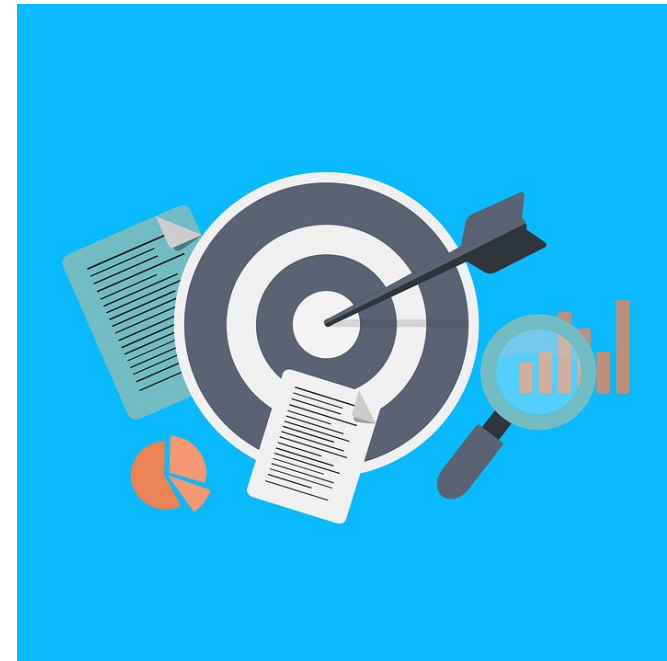
¿Cómo hacer un diagrama de flujo de proceso?

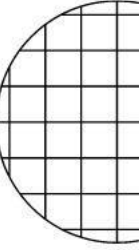
1. Define el proceso a representar.
2. Localiza las etapas más destacadas.
3. Realiza un borrador.
4. Solicita retroalimentación.
5. Traza el diagrama.
6. Asigna roles en cada etapa.



1. Define el proceso a representar

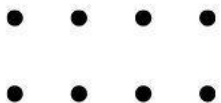
El primer paso es detectar el proceso que quieres analizar, a fin de lograr una optimización que lleve tu negocio a otro nivel. En ocasiones un proceso está muy relacionado con otro y se pueden confundir los límites entre uno y otro, para ello es importante fijar dónde empiezan y dónde terminan.





2. Localiza las etapas más destacadas

Aquí es fundamental determinar el número de las etapas que van a considerarse para crear el diagrama de flujo de proceso. Si es muy detallado puede estar cargado de información y, por lo tanto, ser confuso. Y, si es muy breve, es posible que se salte algunos pasos esenciales para lograr el objetivo del proceso.



3. Realiza un borrador

Una vez consideradas las etapas del proceso que has decidido representar, haz un borrador del diagrama de flujo de proceso, donde empieces a usar los símbolos que generalmente se utilizan en este tipo de formato.

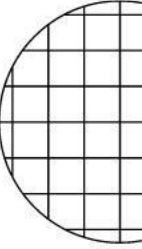
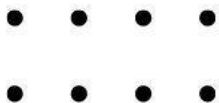
Óvalo: se usa para indicar el inicio y el final del diagrama de flujo de proceso.

Rectángulo: indica una etapa del proceso a través de acciones claras.

Rombo: sirve para marcar una división o decisión positiva (sí) o negativa (no) de una etapa, la cual cambiará la dirección de las siguientes etapas.

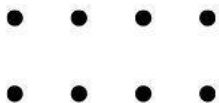
Flechas: son las encargadas de marcar la dirección de todos los elementos del flujograma.

Triángulo invertido: indica cuándo se ha archivado un documento o hecho un expediente.



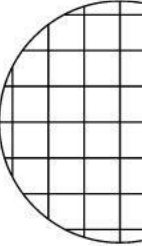
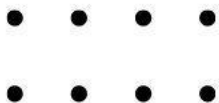
4. Solicita retroalimentación

Es esencial pedir la opinión de los colaboradores que participan directamente en el proceso en cuestión, porque ellos son los que pueden brindarte la información más valiosa con base en su experiencia. Sin duda, es mejor elaborar un diagrama de flujo de proceso en equipo que de manera individual.



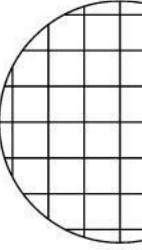
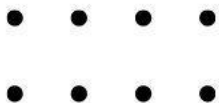
5. Traza el diagrama

Ya corregido el diagrama de flujo de proceso es momento de darle formato para concluirlo y presentarlo a socios, directivos y colaboradores de la empresa. En especial al área que se hace cargo de ese proceso, para que sepa qué acciones tomar en cada una de las etapas, que se han representado de manera visual para ser comprendidas rápidamente.



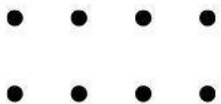
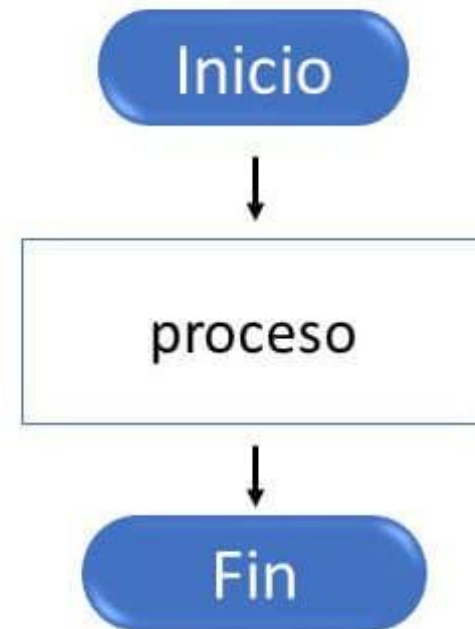
6. Asignar roles en cada etapa

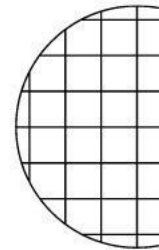
Por último, con ayuda del flujograma puedes dividir las tareas que desempeñarán determinados colaboradores en cada una de las etapas del proceso. Con ello podrás obtener resultados positivos y, por lo tanto, de mayor rendimiento.



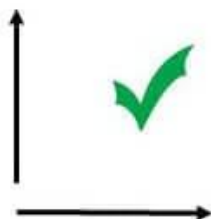
Reglas necesarias en el diagrama de flujo

- Cada símbolo del proceso debe ir **de arriba hacia abajo** y **de izquierda hacia la derecha** para explicar la cronología de los hechos.

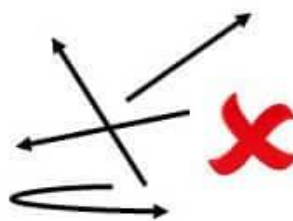




- Las líneas o flechas a utilizar deben ser rectas, ya sean horizontales o verticales indicando la secuencia de los hechos, con dirección a la actividad o al hecho siguiente.

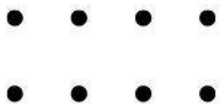
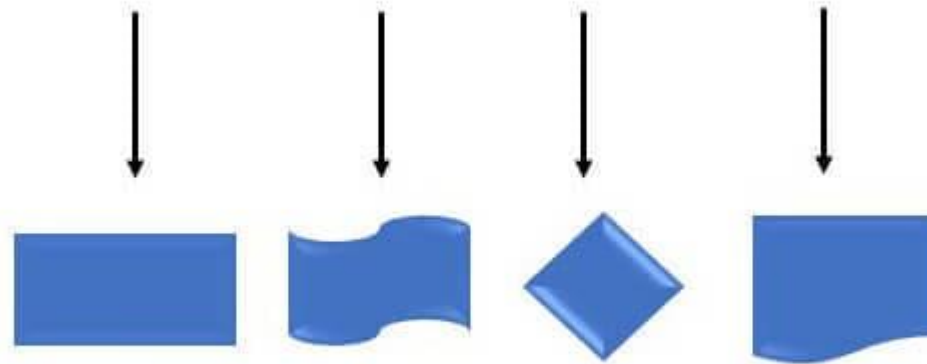
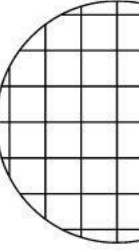


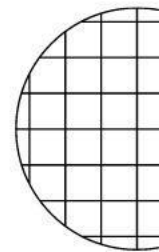
Líneas Correctas
(derechas, horizontales y verticales)



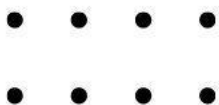
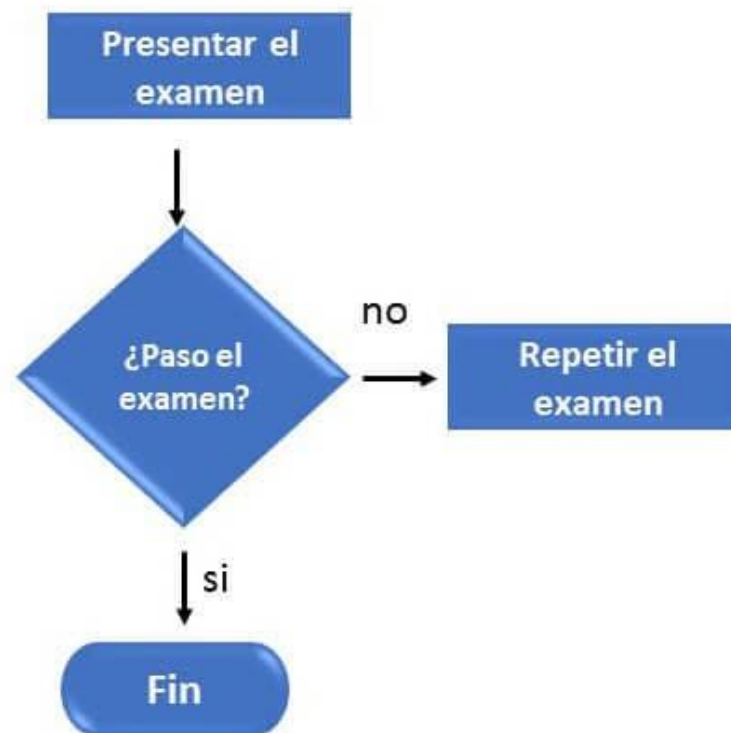
Líneas Incorrectas
(inclinadas, curvas o cruzadas)

- **Todas las simbólicas deben estar conectadas con líneas o flechas, ya que las flechas son las que le dan sentido a la orientación cronológica de las actividades representadas en cada uno de los símbolos.**

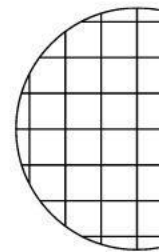













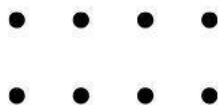
- En los símbolos de decisión puede llegarle varias líneas, sin embargo, solo tendrá dos opciones de decisión “si o no, verdadero o falso”, esto permite que el proceso de interpretación gráfica de las interrogantes sea más fácil.



Símbolos de un diagrama de flujo



Símbolo	Utilidad o significado
	Línea de flujo o flecha, usado para mostrar la continuidad y orden del proceso.
	Usado para indicar el inicio o fin del proceso o subproceso.
	Indica una actividad del procesos en el diagrama.
	Usado para indicar un decisión de dos opciones (si, no o verdadero, falso).
	Entrada y salida de datos al proceso.
	Documentos del proceso.
	Usado pasa representar un enlace dentro de otra parte del proceso, este lleva una letra o numero en el centro que es con que empieza el enlace.
	Usado para representar demora en la secuencia de una actividad.
	Usado para representar dos partes del diagrama en diferentes paginas.

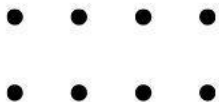
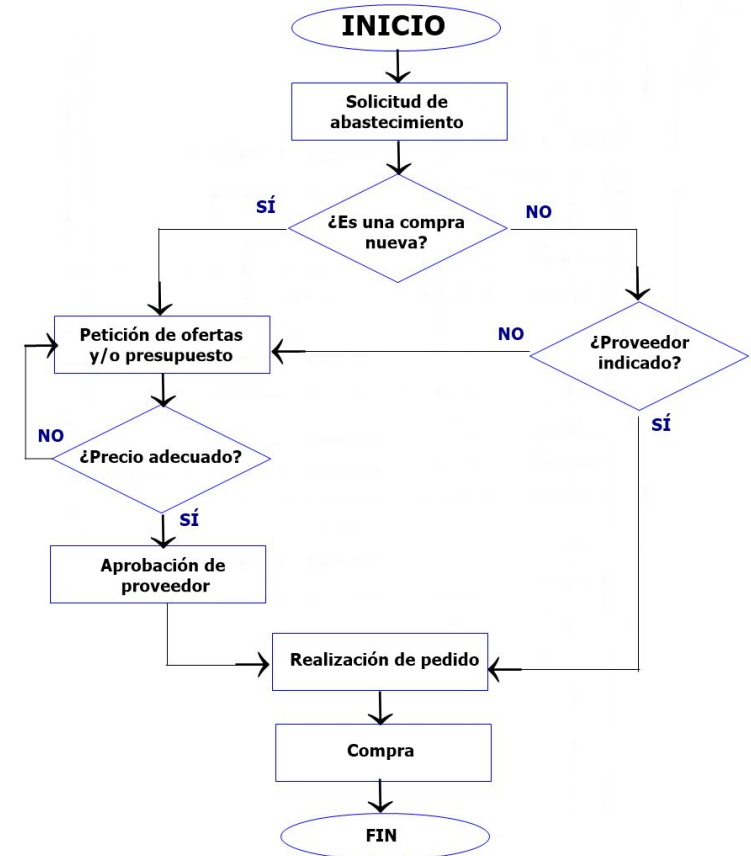


3 ejemplos de flujo de proceso

1. Diagrama de flujo de proceso de compra a proveedores

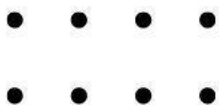
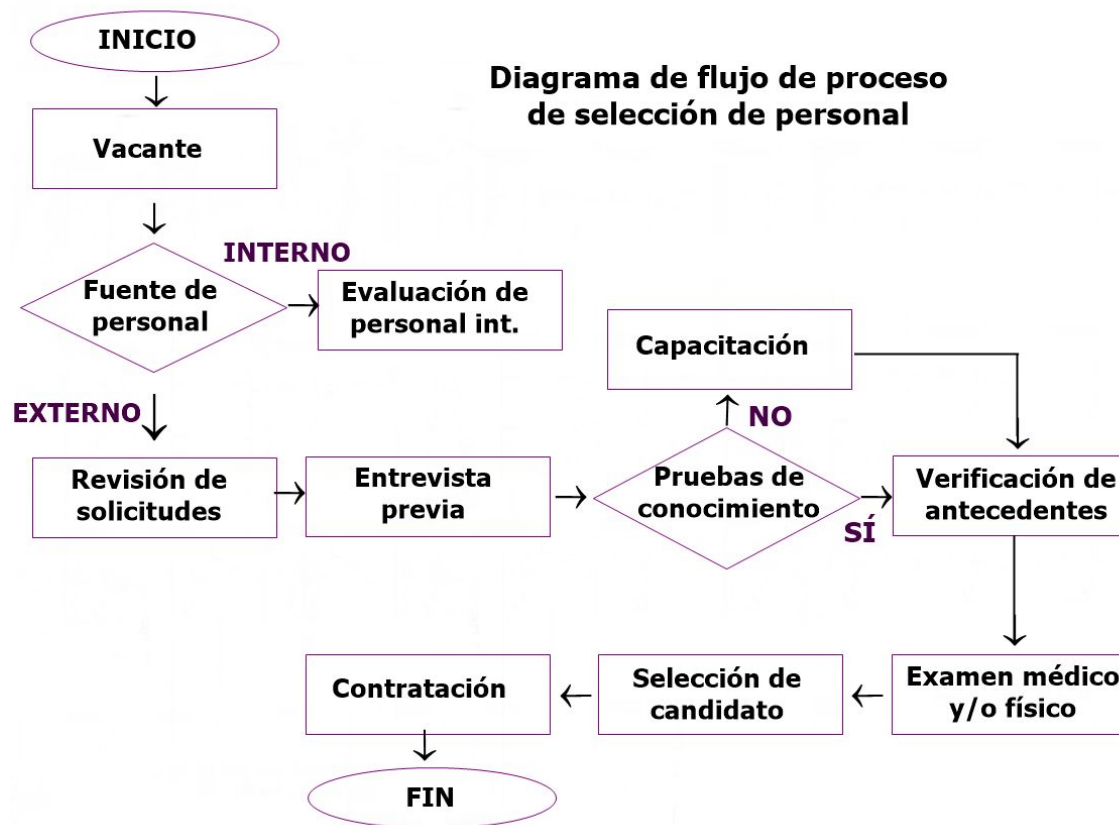
En este ejemplo vemos cada una de las etapas que influyen en el proceso de compra a proveedores.

Diagrama de flujo de proceso de compra a proveedores



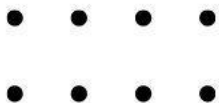
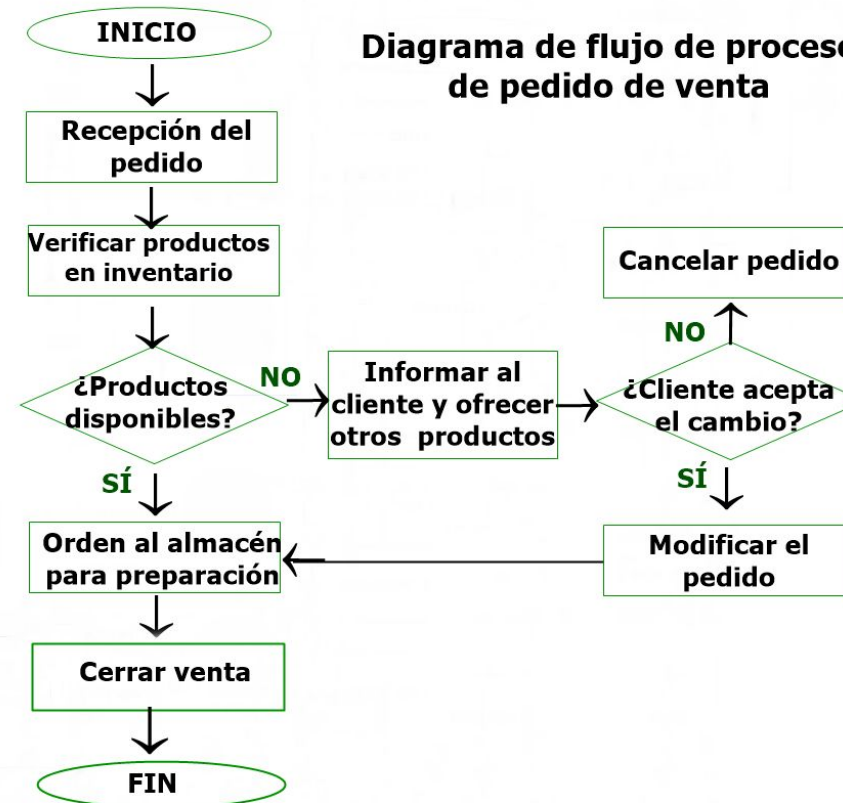
2. Diagrama de flujo de proceso de selección de personal

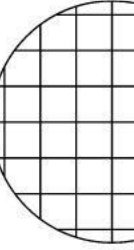
Dentro del proceso de selección de personal se pueden presentar diferentes variantes que tienen que ser direccionadas de manera clara. En el siguiente diagrama de flujo de proceso observamos que, desde que se inicia la búsqueda del candidato a la vacante, hay que decidir si se va a escoger a alguien de la misma empresa (lo cual es más rápido), o si se va a buscar fuera.



3. Diagrama de flujo de proceso de pedido de venta

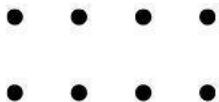
Es importante que una empresa o negocio cuente con un diagrama de flujo de proceso de algo tan primordial como es la venta. A partir de dicha representación visual, es más fácil para los vendedores saber qué hacer ante los diferentes casos que se presentan con el cliente.





Revisando y Reformulando Procesos

- Cada cierto tiempo debemos evaluar los procesos que se implementan en nuestro negocio, para eliminar los aspectos improductivos o redundantes que puedan ocurrir con el tiempo.
- El enfoque del rediseño puede ser maximizar nuestra productividad y rentabilidad. Pero es importante considerar que el rediseño puede interrumpir las operaciones y afectar aspectos como a quién reportan los empleados. Así como re alinear, consolidar o eliminar actividades.
- Se recomienda realizar la revisión de procesos de forma organizada y priorizando los que sean clave para para mejorar la productividad, costos y gestión del negocio.



Ejercicio

Elaborar un **diagrama de flujo de una empresa productora de pan**.

Primeramente, antes de empezar a representar en el flujo el proceso de elaboración del pan debemos tener en cuenta las siguientes pautas.

1. **Definir las actividades que involucra el proceso**, en este caso nos enfocaremos en las actividades de tres etapas o departamentos de una empresa productora de pan.

El diagrama puede ser muy detallado o solo representar las actividades fundamentales, todo va a depender de la utilidad que se le quiera dar y de la complejidad del proceso.

2. **Elegir los símbolos acordes a cada actividad para representar el proceso**, para ello puedes usar una hoja de papel y hacer un bosquejo de las actividades e ir dibujando el símbolo acorde a cada una de ellas.
3. **Hacer las conexiones del proceso**, para ello usa líneas o flechas que permitan representar la continuidad de cada actividad en orden cronológico.
4. **Revisar el bosquejo y transcríbelo a una hoja o en el computador**, revisar detalladamente el diagrama del proceso al tener el bosquejo hecho, así se podrá corregir cualquier detalle que impida representar correctamente el proceso.

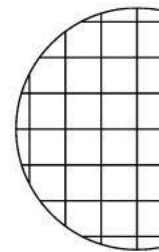
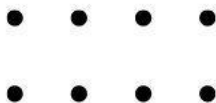
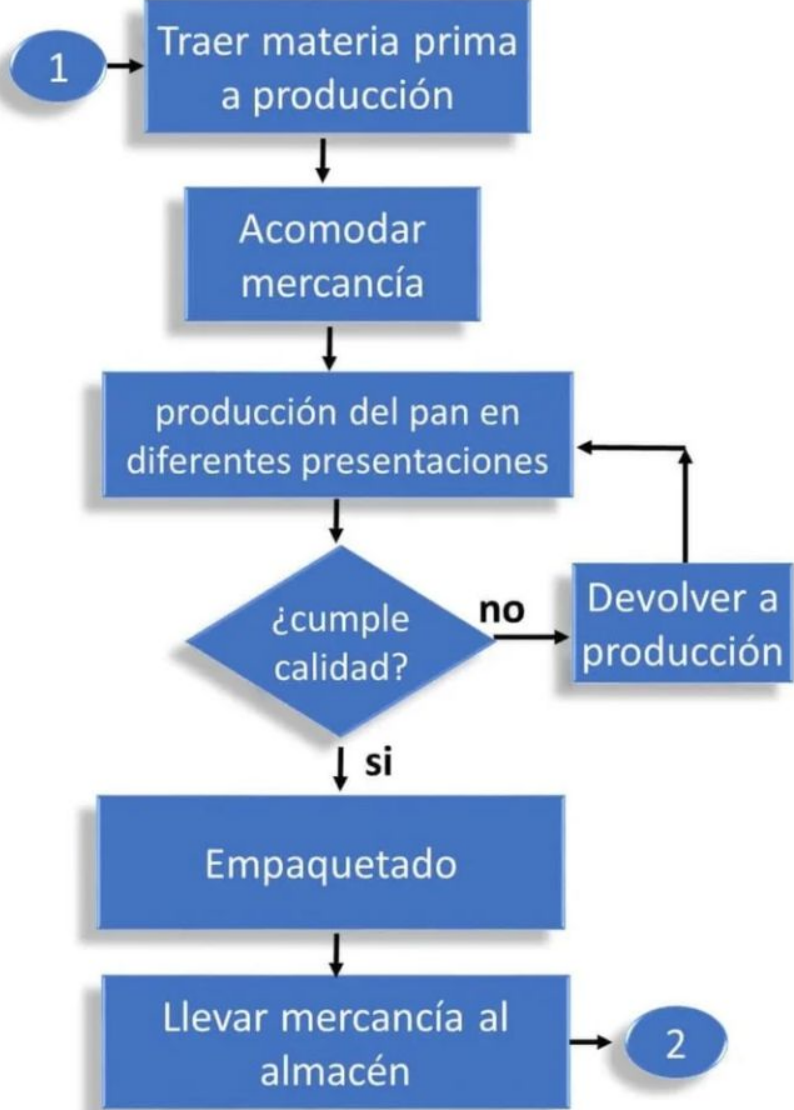


Diagrama de flujo en la producción de pan

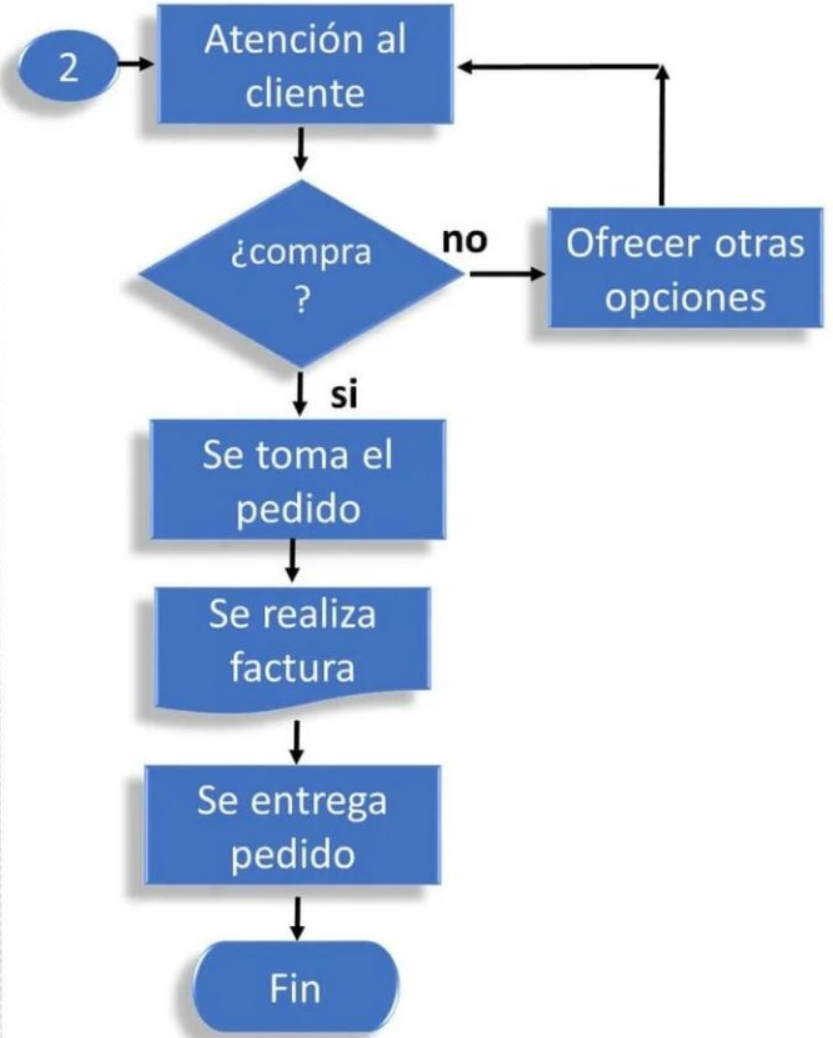
Departamento de almacén



Departamento de producción



Departamento de ventas



Ficha de proceso

Nombre del negocio	Elaborado por	Fecha

Ficha de proceso					
Fecha de creación		Fecha de actualización			
Nombre				Responsable	
Objetivo				Alcance	Inicio
					Final
Insumo (entrada)	Proveedor	Actividades	Responsable	Producto (Salida)	Cliente/usuario
		Planear			
		Hacer			
		Verificar			
		Ajustar			
Puntos de control		Riesgos		Documentos relacionados	
Recursos requeridos					
Talento		Infraestructura		Ambiente de trabajo	
Indicadores					
Indicador			Descripción		

