



## Kit de Herramientas de QI Essentials:

# Diagrama de Flujo

Un diagrama de flujo — también conocido como “mapa de proceso” — es una representación visual de la secuencia de pasos en un proceso. Comprender el proceso tal como funciona es un paso importante en el desarrollo de ideas sobre cómo mejorarlo. Esto hace que los diagramas de flujo sean especialmente útiles en las primeras fases del trabajo de mejora.

Para crear un diagrama de flujo, los equipos intercambian ideas sobre todos los pasos del proceso tal como existen actualmente. Los equipos escriben cada paso del proceso en un cuadro (o en una nota adhesiva). Además de los pasos en sí, usan diagrama en forma de diamante (o una nota adhesiva doblada en su esquina) para indicar los puntos en el proceso donde se debe tomar una decisión. Para los pasos de decisión, el equipo escribe una pregunta de sí / no. Luego usan líneas para mostrar las conexiones entre las cajas “procesos” y los “if” decisiones.

Tener una comprensión compartida del proceso actual ayuda a los equipos a identificar problemas o cuellos de botella, enfocar las discusiones e identificar recursos. Por ejemplo, los equipos pueden identificar pasos en el proceso que no agregan valor, como retrasos; trabajo innecesario, duplicación o gasto; y averías en la comunicación. Es en estos puntos donde puede comenzar el trabajo de mejora.

*El Kit de Herramientas de QI Essentials de IHI incluye las herramientas y plantillas necesarias para lanzar y administrar un proyecto de mejora exitoso. Cada una de las nueve herramientas en el kit incluye: una breve descripción, instrucciones, un ejemplo y una plantilla en blanco. NOTA: Antes de completar la plantilla, primero guarde el archivo en su computadora. Luego abra y use esa versión de la herramienta. De lo contrario, sus cambios no se guardarán.*

- Diagrama de Causa y Efecto
- Diagrama Conductual
- Análisis de Modos y Efectos de Falla (FMEA)
- **Diagrama de Flujo**
- Histograma
- Diagrama de Pareto
- Hoja de Trabajo PDSA
- Formulario de Planificación del Proyecto
- Gráfico de Corrida y Gráfico de Control
- Diagrama de Dispersión

# Instrucciones

- 1) Involucre a los “dueños del proceso” — aquellas que conocen mejor el proceso.
- 2) Comience definiendo el primer y el último paso en el proceso, para que todos tengan una comprensión compartida de dónde comienza y dónde termina el proceso en el que se está trabajando.
- 3) Utilizando las siguientes formas, complete todos los pasos del proceso desde el primero hasta el último. Muestre el proceso como realmente funciona (no como debería funcionar).
  - Consejo: Use notas adhesivas (una para cada paso) para crear un diagrama de flujo. Esto le permite agregar pasos y moverlos a medida que describe el proceso.
  - Consejo: Tenga en cuenta que algunos pasos son paralelos, es decir, ocurren al mismo tiempo.
- 4) Revise el diagrama de flujo para verificar la precisión e integridad.
- 5) Asigne elementos de acción a los miembros del equipo para completar pasos desconocidos y verificar la precisión.
- 6) Cuando el diagrama de flujo esté completo y sea preciso, analícelo, utilícelo, vuelva a visitarlo y manténgalo actualizado.



Inicio y final del proceso



Actividad o tarea

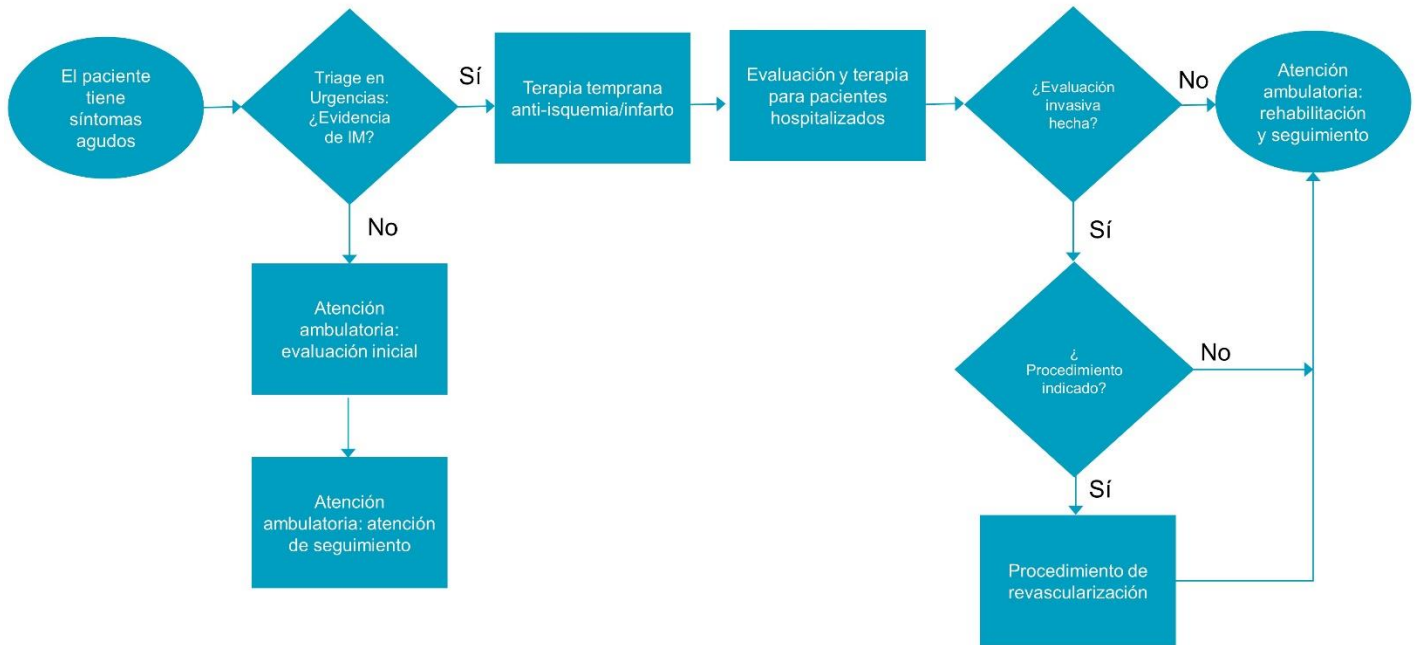


Punto de decisión (pregunta sí/no)



Línea de flujo

# Ejemplo: Diagrama de Flujo



Antes de completar la plantilla, primero guarde el archivo en su computadora. Luego abra y use esa versión de la herramienta. De lo contrario, sus cambios no se guardarán.

## Plantilla: Diagrama de Flujo

Use los símbolos en la página anterior para mapear su sistema.

