



Diseño y elaboración de flujogramas

Herramienta para la representación gráfica de los procesos

Ángela Bernaola (angela.bernaola@ehu.eus)

Raquel Ramoneda (raquel.ramoneda@ehu.eus)

Servicio de Calidad y Evaluación Institucional/Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL



índice

- 1. Qué es un flujograma. Símbolos habituales. Tipos
- 2. Elementos a tener en cuenta en la elaboración. Reglas básicas
- 3. Secuenciación (basada en el ciclo PDCA)
- 4. Ventajas de los flujogramas y algún problema...
- 5. Prácticas
- 6. Integración en el SGIC

1. ¿Qué es un flujograma?

Es la representación gráfica de un proceso

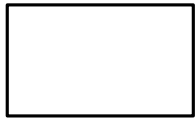
Representan la secuencia o los pasos a dar para llevar a cabo una tarea

Utilizamos para ello unos símbolos determinados y conectamos los pasos con flechas

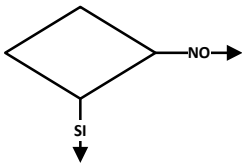
Los flujogramas han de proporcionar información **clara, ordenada y concisa**



Inicio o final



Realización de una actividad o tarea



Análisis de situación y toma de decisión (pregunta con respuesta SI o NO)



Documentos o informes (de elaboración, de consulta...)



Procesos/procedimientos relacionados

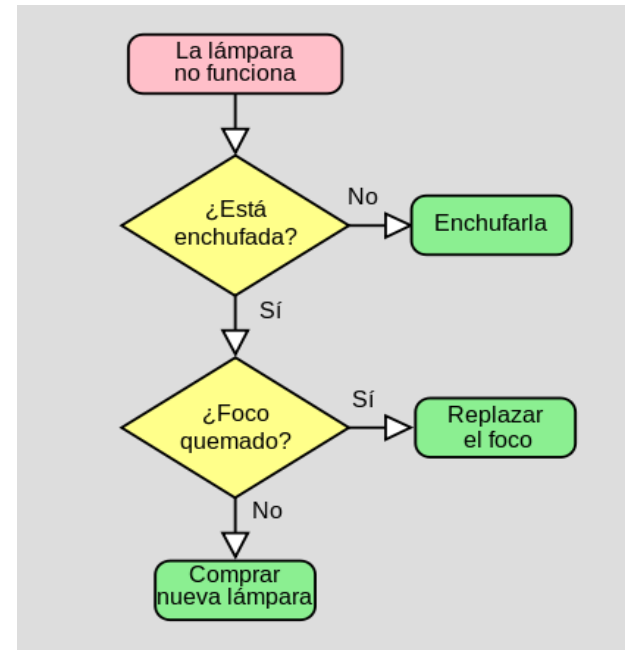


Sentido del flujo de las tareas

Diagramas de flujo básico

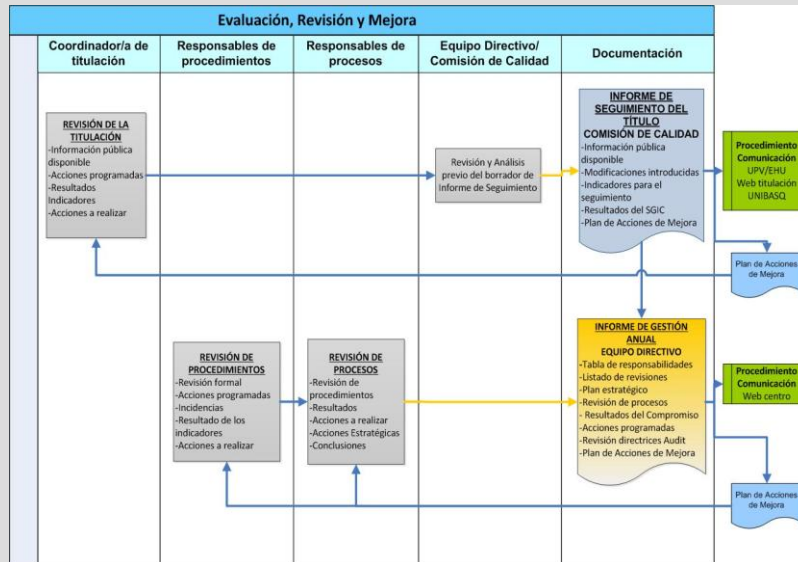


Refleja únicamente la secuenciación de actividades sin asignar responsabilidades

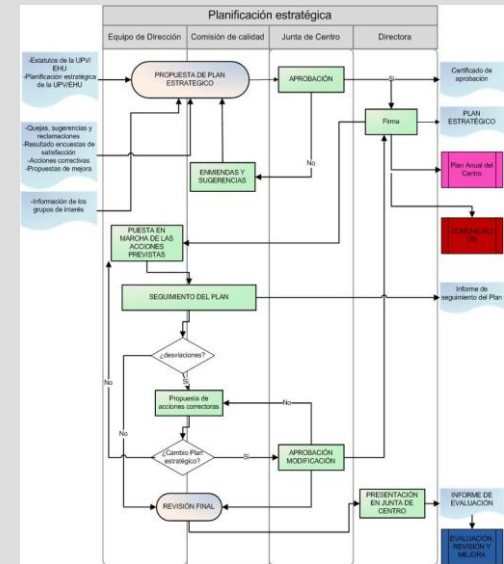


Diagramas de flujo de funciones cruzadas

Horizontal



Vertical



Nosotros solemos usar los diagramas de funciones cruzadas que nos permite ordenar la información en función de las responsabilidades que intervienen en el proceso

Diseño y elaboración de flujogramas

2. Elementos a tener en cuenta en la elaboración

Responsabilidades: gestores, propietarios, otros implicados

Actividades a incluir, acciones relevantes

Límites del proceso (inicio y fin)

Secuenciación (ciclo PDCA)

Nivel de detalle

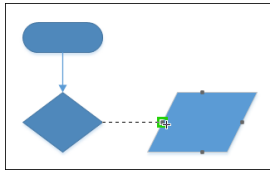
Entradas (normativas, protocolos, planes...)

Resultados (informes, encuestas...)

Procesos que alimentan y relacionados (Comunicación y Evaluación, Revisión y Mejora)

Quién lo elabora

2.2. Desarrollo de Educación Superior					
Código	2.2.05	Versión	5	Fecha aprobación	16/11/2012
Nombre	Movilidad del estudiante				
Gestor	Subdirección de alumnado y Relaciones Internacionales				
OBJETIVO/MISIÓN DEL PROCEDIMIENTO					
Definir la sistemática a aplicar en la gestión de los Programas de Movilidad de Estudiantes para facilitar a los estudiantes de la Escuela y a los estudiantes de otras universidades recibidos en la citada Escuela su participación en los mismos.					
PROPIETARIOS			DESTINATARIOS/GRUPOS DE INTERÉS		
Subdirección de alumnado y Relaciones Internacionales Responsable de área de atención al estudiante			Vicerrectorado de Proyección Internacional Alumnado procedente de otras Universidades Alumnado Universidad de Destino		
RECURSOS MATERIALES		RECURSOS HUMANOS		RECURSOS ECONÓMICOS	
Aplicación informática: Intercambio Universitario					
NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN APLICABLE					
Real Decreto 1791/2010, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario MUGIKORTASUNERAKO PROGRAMAK Estatutos de la UPV/EHU (Decreto 17/2011)					
INDICADORES					
Movilidad estudiantes enviados ERASMUS Movilidad estudiantes enviados OTROS PROGRAMAS Movilidad estudiantes enviados SICUE-SENECA Movilidad estudiantes recibidos ERASMUS Movilidad estudiantes recibidos OTROS PROGRAMAS Movilidad estudiantes recibidos SICUE-SENECA					
PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS			ANEXOS		
4.1. Comunicación interna y externa 5.5. Evaluación, revisión y mejora			Alumno seleccionado Erasmus CRUE Encuesta sobre programas de movilidad Learning agreement Listado de acciones de seguimiento para el procedimiento de movilidad del estudiante Procedimiento de movilidad del alumnado Transcript of records		
REGISTROS					
Listados solicitudes aceptadas, lista espera, denegaciones, etc.					

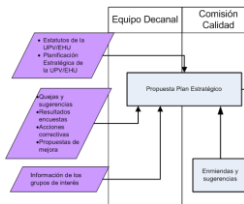
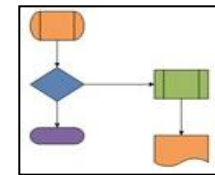


Todos los símbolos han de estar conectados

A un símbolo pueden llegarle varias líneas



DECISIÓN: pueden llegarle varias líneas, pero solo saldrán dos (Si/No)



INICIO: le pueden llegar líneas con documentación o procesos asociados

FIN: han de cerrar el ciclo PDCA



1. **PLANIFICAR (Plan)**
preparar, programar, organizar

2. **DESARROLLAR (Do)**
llevar a cabo la actividad

3. **COMPROBAR (Check)**
evaluar los resultados y la satisfacción de los grupos de
interés

4. **AJUSTAR (Act)**
revisar lo planificado para mejorar en función de los
resultados

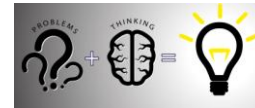


Poner en común conocimientos individuales
sobre un proceso



Facilita la comprensión y suele reemplazar
varias páginas de texto

Permite identificar problemas y opciones de mejora del
procedimiento



Muestran relaciones y los intercambios
de información entre diferentes
responsabilidades

Ayudan a conocer de un vistazo los aspectos importantes del
proceso





Representación ideal y no cómo se ejecuta



Desconocimiento de cómo funciona realmente
elabora \neq conoce



Flujogramas desfasados que no se revisan y mejoran

Dificultad para entenderlos si son demasiado detallados

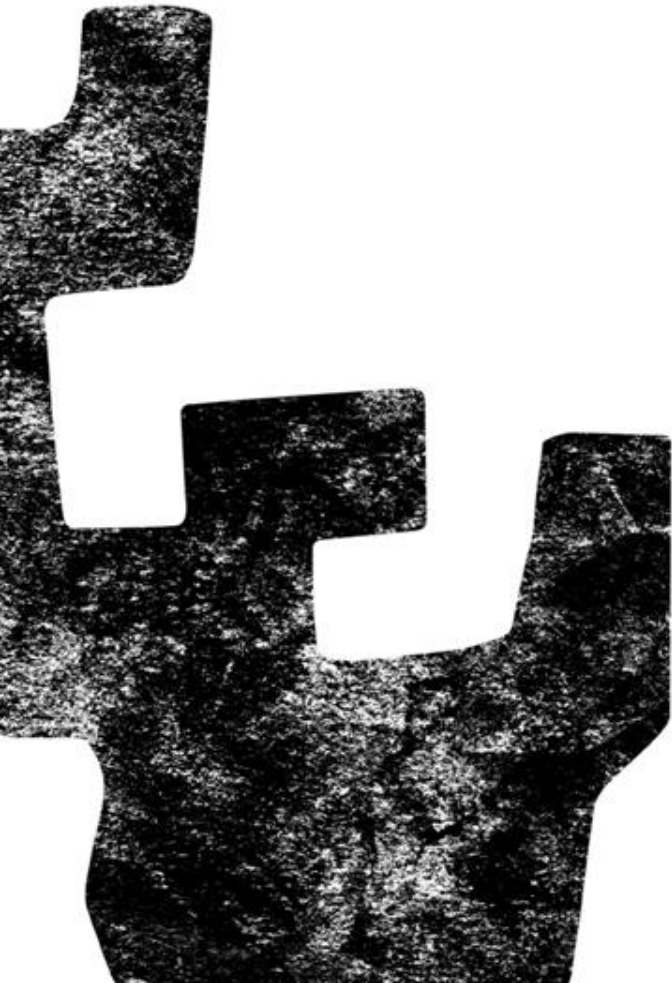


IMPORTANTE

**Asegurarse de que
esté completo y
que defina
exactamente el
proceso elegido**

5. Prácticas

1. Ejercicio de ejemplo
2. Práctica grupal
3. Herramienta: VISIO



- Definición **completa y comprensible** del procedimiento
- **Coherencia** :
 - Del procedimiento en sí mismo
 - Del su integración en el mapa de procesos, adaptación del manual ...
- El procedimiento debe permitir el **control de registros**
- **Mejora continua y comunicación**



Eskerrik asko



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

