

## LISTA DE CHEQUEO

CARACTERISTICAS A EVALUAR			
ITEM	PROCESOS	SI	NO
1	Existe un enfoque basado en procesos en la organización.	x	
2	Los procesos en la empresa están identificados.	x	
3	Todos los procesos son planeados con base en los lineamientos estratégicos de la organización.		x
4	Los procesos están documentados de manera adecuada.		x
5	Los procesos son ejecutados teniendo en cuenta la programación realizada		x
6	Existen responsables de medir los procesos.		x
7	Los procesos se controlan.		x

CARACTERISTICAS A EVALUAR			
ITEM	PRODUCCIÓN DEL SERVICIO	SI	NO
8	La organización cuenta con los recursos necesarios para prestar los servicios de manera controlada.	x	
9	Se cuenta con un sistema de servicio con la capacidad requerida de acuerdo con la demanda		x
10	La tecnología utilizada para garantizar un servicio de calidad es la adecuada.		x
11	La prestación del servicio se realiza según parámetros planeados y programados con antelación		x
12	La empresa cuenta con planes de contingencia para ampliar su capacidad de servicio y responder a una demanda superior.		x
13	Se cuenta con indicadores para realizar seguimiento y evaluación a la prestación del servicio en pro de mejorar sus operaciones.		x

CARACTERISTICAS A EVALUAR			
ITEM	AMBIENTE DE TRABAJO	SI	NO
14	La empresa presenta orden y aseo en sus instalaciones.	x	
15	Existe un ambiente de trabajo acorde para prestar un buen servicio.	x	
16	Se realizan programas de mantenimiento y control de las herramientas, equipos, software, etc., para prestar el servicio.		x

17	La planta física, los procesos y los equipos están diseñados para procurar un ambiente seguro para el personal de la organización	x	
18	La empresa tiene un programa de salud ocupacional implementado (plan de prevención de enfermedades ocupacionales, seguridad laboral, planes de emergencia, etc.)		x
19	Existe una clara comprensión de las interacciones entre los seres humanos y los elementos del sistema (ergonomía), buscando optimizar el bienestar del personal y el rendimiento de la empresa.	x	

CARACTERISTICAS A EVALUAR			
ITEM	TALENTO HUMANO	SI	NO
20	Existe un compromiso con los procesos por parte del personal de la organización.	x	
21	Se capacita al personal involucrado en el desarrollo del proceso		x
22	Se cuenta con manuales de funciones y procedimientos escritos, conocidos y acatados por todo el personal.	x	
23	El personal reconoce la importancia del enfoque en procesos y el aporte de sus funciones para prestar un buen servicio	x	
24	Se realizan programas de inducción y reintroducción al personal involucrado en los procesos.		x
25	Se realizan evaluaciones de desempeño al personal involucrado en cada proceso y se permite mejorar a partir de sus hallazgos.		x
26	Existe un programa de servicio al cliente, claramente establecido.		x

CARACTERISTICAS A EVALUAR			
ITEM	CLIENTE	SI	NO
27	Se cuenta con una base de datos de los clientes (internos y externos) de la organización.	x	
28	Se resuelven los problemas y las quejas de clientes de manera oportuna.	x	
29	Se hace seguimiento a los clientes de manera continua.	x	
30	Se aplican instrumentos de medición (solicitudes de mejoramiento) para evaluar el nivel de satisfacción de los		x
31	Se utilizan diversos mecanismos para mejorar continuamente la satisfacción del cliente.		x

CARACTERISTICAS A EVALUAR
---------------------------

ITEM	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	SI	NO
32	Se utilizan herramientas para la recolección, análisis y control de la información en las diferentes áreas de la empresa	x	
33	Cuenta con sistemas de información en toda la cadena de valor, que facilitan la actualización constante del sistema.		x
34	El sistema de información de la empresa está diseñado para satisfacer los requerimientos de todos los departamentos en forma oportuna y confiable	x	
35	Los equipos y software con que cuenta la empresa hacen que se maneje adecuadamente la información existente.	x	
36	El personal de la empresa está capacitado y maneja de manera adecuada y eficiente los sistemas de información.	x	
37	La información generada por el sistema es confiable, oportuna, clara y útil y es usada para la toma de decisiones.		x

CARACTERISTICAS A EVALUAR			
ITEM	MEJORA	SI	NO
38	Se han fijado objetivos estratégicos conducentes al mejoramiento de procesos y estos son tenidos en cuenta en la realización de las actividades.	x	
39	Se tienen en cuenta los indicadores clave de la empresa para realizar el proceso de mejora.		x
40	La empresa ha realizado mejoras parciales o eventuales a los procesos.	x	
41	Se realiza seguimiento a los procesos de servicio prestados por la organización en pro del mejoramiento de éstos.	x	
42	La empresa cuenta con un plan de acción para el mejoramiento de sus procesos conocido por todo el personal	x	
43	Existe una metodología clara para llevar a cabo el mejoramiento de los procesos de la empresa.		x

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	48,84%
----------------------------	--------