

## INFORMACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

**PALABRA CLAVE: REDISEÑO** de procesos significa que la empresa se aparta del concepto tradicional de hacer mejoras a los procesos existentes y se va a la raíz de las cosas. Es reinventar cómo se pueden organizar los procesos para elevar su desempeño.

### I. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA

**1. ¿Existe una política establecida, en donde se observe el propósito por el mejoramiento de los procesos de la organización?**

- A. Si
- B. No

**2. ¿De las siguientes acciones, cual se han realizado y que permite evidenciar la mejora de los procesos?**

- a.No se ha ejecutado ningún tipo de acción.
- b.Observación directa.
- c.Controles internos y documentados.
- d.Auditorías por parte de organismos externos.
- e.Implementación de sistemas (calidad, MECI).

Si la respuesta es (a), siga con la pregunta n° 6.

**3. ¿Se hacen públicas las mejoras que se realizan a nivel organizacional?**

- a.No se acostumbra publicar ningún tipo de información.
- b. No se publica la información referente a las mejoras.
- c.Se publican solo las mejoras más significativas.
- d.Se publican todas las mejoras, pero los resultados no se presentan detalladamente.

e. Se publican todas las mejoras y los resultados se presentan detalladamente.

Si la respuesta es (a), siga con la pregunta n° 4, de lo contrario continúe.

Las mejoras se publican a: Todos                      Solo directivos

**4. Con respecto a los objetivos estratégicos conducentes al mejoramiento continuo, se presenta la siguiente situación:**

a. No se han fijado.

b. Se han fijado pero estos no se han alcanzado, por alguna razón.

c. Se han fijado y se han alcanzado en la realización de solo algunos procesos.

d. Se han fijado y se han alcanzado para todos los procesos.

e. Se han fijado y alcanzado para todos los procesos, pero además los trabajadores están comprometidos para evitar que se presenten errores en la prestación del servicio.

**5. ¿De qué forma la empresa considera que una actividad o un proceso presenta problemas o errores?**

De las siguientes opciones marque 1 o varias según sea el caso.

a. Por medio de la supervisión e inspección directa que se le realiza al proceso.

b. Por medio de los parámetros y/o indicadores establecidos para el control de los procesos.

c. Por medio de la buena administración de los procesos.

d. Por medio de las frecuentes quejas y reclamos de los clientes sobre un proceso específico.

e. Por medio de las auditorías periódicas que se le realizan a los procesos.

f. Por medio de los informes del programa o software empleado.

**6. ¿La organización ha realizado estudios de la competencia que le han permitido diseñar estrategias para el mejoramiento de sus procesos?**

a. No realiza análisis de la competencia.

b. Realiza análisis de la competencia pero de manera informal.

c. Realiza análisis de la competencia formal y específicamente para un área o sección de la empresa.

d. Realiza análisis de la competencia formal para todas las áreas de la empresa.

e. Realiza análisis de la competencia formal para una o todas las áreas y lo utiliza para hacer planeación estratégica.

f. Realiza análisis de la competencia formal para una o todas las áreas, lo utiliza para hacer planeación estratégica y además lo utiliza como elemento clave en el **REDISEÑO** de los procesos.

**7. ¿Qué tipo de estrategias ha realizado la alta dirección de la organización con el fin de motivar e involucrar al personal en la realización de las actividades de mejora?**

a. No utiliza ningún tipo de estrategia para motivar e involucrar al personal.

b. Incentivos meritorios (Obtención de ascensos).

c. Incentivos económicos (Bonos)

d. Actividades de integración.

e. Charlas informativas y/o capacitaciones.

**II. PROCESOS**

**8. ¿Se planifican los procesos de la organización?**

- a. No se planifican.
- b. Se planifican de manera informal, es decir no cumplen algún requisito.
- c. Se planifican, pero no se tienen en cuenta los recursos, la capacidad y el costo de los procesos.
- d. Se planifican y se tienen en cuenta los recursos, la capacidad y el costo de los procesos, pero estos aspectos no son controlados.
- e. Se planifican y se tienen en cuenta los recursos, la capacidad y el costo de los procesos, además estos aspectos son controlados y evaluados.

**9. La documentación de los procesos en la empresa involucra a:**

- a. Todos los procesos.
- b. Algunos procesos.
- c. Ninguno de los procesos.

Si la respuesta es (c), siga con la pregunta n°13,

**10. Existen por proceso personas responsables de:**

De las siguientes opciones marque 1 o varias según sea el caso.

- a. Solo de la ejecución de los procesos.
- b. Controlar Los procesos.
- c. Medir Los indicadores de los procesos.
- d. Gestionar De forma correcta los procesos.
- e. Buscar alternativas que permitan mejorar los procesos.

**11. Con relación a Objetivos de cada proceso, seleccione la frase que mejor se ajusta en la organización desde la perspectiva de cumplimiento**

- a.No existen objetivos.
- b.Existen, pero estos se cumplen de forma parcial.
- c.Existen y no se cumplen a cabalidad, pero son controlados.
- d.Existen y se cumplen a cabalidad, son supervisados, controlados y evaluados.
- e. Existen y estos se cumplen completamente, son supervisados, controlados, evaluados y mejorados.

**12. ¿Utilizan herramientas para gestionar información que permite establecer criterios de evaluación para los procesos?**

- a. No se conoce ni utilizan herramientas.
- b.Se utilizan, pero no se realiza análisis de la información recolectada.
- c.Se utilizan y la información se analiza, pero no se tiene en cuenta en el proceso de toma de decisiones.
- d.Se utilizan y la información se analiza, además se tiene en cuenta en el proceso de toma de decisiones.
- e.Se utilizan y la información se analiza, además se tiene en cuenta en el proceso de toma de decisiones enfocadas al mejoramiento continuo.

**III. RECURSOS HUMANOS**

**13. ¿El personal involucrado en los procesos (operativos) de la organización reconoce la importancia de mejorar?**

- a. No reconocen la importancia de mejorar los procesos.
- b. La reconoce, pero no está informado acerca de las actividades de mejora.

- c. La reconoce, está informada, pero no se siente motivado o comprometido.
- d. La reconoce, está informada y se siente motivada y comprometida.
- e. La reconoce, está informado, se siente motivado y comprometido, pero además propone actividades de mejora.

**14. ¿Han capacitado al personal sobre actividades relacionadas con mejoramiento de procesos?**

- a. No se ha capacitado.
- b. Se ha capacitado, pero no se ha supervisado ni evaluado el cumplimiento de los objetivos de la capacitación.
- c. Se ha capacitado, se ha supervisado, pero no evaluado.
- d. Se ha capacitado, supervisado y evaluado periódicamente.
- e. Se ha capacitado, supervisado y evaluado periódicamente, pero además se ha detectado que el nivel de aprendizaje y el compromiso del personal es el deseado.

**IV. PLAN DE MEJORA**

**De las siguientes frases sobre un plan de mejora, ¿con cuál cree que se identifica mejor la empresa?**

- a. No se ha puesto en marcha ningún plan de mejora, en la historia de la empresa.
- b. Se tienen lineamientos estratégicos de mejora, pero no se han aplicado.
- c. Se tiene un plan de mejora documentado, se ha puesto en marcha de forma parcial, pero no ha sido actualizado, ni revisado.

d. Se tiene un plan de mejora documentado, se ha puesto en marcha de forma total, pero no ha sido actualizado, ni revisado.

e. Se tiene un plan de mejora documentado, ha sido implementado totalmente y de manera adecuada, ha sido supervisado, revisado y se actualiza periódicamente.

**15.¿Conoce un procedimiento, modelo o metodología (BPR, CMMI) específica que sirva de guía para mejorar continuamente a través del REDISEÑO de los procesos de su empresa?**

- A. Si
- B. No

Si la respuesta es afirmativa, indique cual: \_\_\_\_\_

**16. De la siguiente escala seleccione la que más se ajusta a la posición de la empresa frente a la siguiente frase “ el mejoramiento continuo por medio del REDISEÑO de procesos es fundamental para una buena gestión de estos”**

- a.Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Indiferente
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

**17. De acuerdo a su criterio considera que la organización en este momento:**

- a. No está interesada en realizar mejoras en los procesos.
- b.No realiza ningún tipo de mejoras en los procesos, debido a la falta de interés de la alta gerencia y/o falta de recursos para esto.
- c.Realiza mejoras de momento, es decir se toman decisiones sobre problemas a medida que estos se presentan.
- d.Realiza mejoras muy elementales.
- e. Realiza e implementa mejoras importantes que le permiten detectar a tiempo los problemas y a su vez identificar nuevos puntos críticos.

**18.De las siguientes situaciones, seleccione cual es la que se presentan en cuanto al REDISEÑO de procesos en la organización:**

- a. No se conocen sistemas básicos para el mejoramiento por medio del rediseño de procesos, ni se han realizado actividades relacionadas con esto.
- b.Se conocen sistemas básicos para el mejoramiento, pero no por medio del rediseño de procesos.
- c.Se realizan acciones eventuales y/o parciales de mejoramiento pero no por medio del rediseño de procesos.
- d. Se emplean técnicas básicas para realizar mejoramiento por medio del rediseño de procesos.
- e.Se emplean técnicas avanzadas para mejorar por medio del rediseño de procesos y es posible porque la organización cuenta con la tecnología requerida para estas actividades.



**19. ¿Está utilizando una técnica o herramienta (Workflow, SSM), de rediseño actualmente?**

- A. Si
- B. No

Si la respuesta es sí,  mencione, de lo contrario continúe con la pregunta n°22.

**20. Con respecto a la técnica o herramienta de diseño empleada:**

- a. Se aplicó de forma parcial, es decir no se tomaron en cuenta todas las fases o etapas.
- b. Se realizaron todas las fases o etapas que componen el proceso llegando a la implementación.
- c. Se implementó la estrategia de mejora en la organización pero ésta no se lleva a cabo periódicamente.
- d. Se implementó la estrategia y todo el personal es consciente de la necesidad de realizar, y mantener el compromiso de ejecución de dichas actividades de forma periódica.

**21. Indique los cambios más significativos que se han presentado a nivel de la empresa y/o los procesos gracias a la estrategia utilizada.**

## **V. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

**22. ¿La empresa ha definido indicadores para medir y controlar los procesos?**

- a. No se han definido.
- b. Se han definido para algunos procesos.
- c. Se han definido para todos los procesos y son controlados.
- d. Se han definido todos los procesos, son controlados y evaluados.
- e. Se han definido para todos los procesos, son controlados, evaluados y mejorados periódicamente.

Si los indicadores son evaluados, ¿los resultados son tenidos en cuenta en la toma de decisiones?

- A. Si
- B. No

**23. ¿Los indicadores establecidos midiendo los objetivos o la política de la organización?**

- A. Si
- B. No

**24. Con respecto a los recursos aptos (personal, equipo, tecnología, económico) para prestar un servicio acorde a los requisitos de los clientes, la empresa:**

Seleccione según su criterio, la que se ajuste a la situación de la organización.

- a. No cuenta con los recursos necesarios.
- b. Cuenta con los recursos, pero estos no favorecen completamente los requisitos de los clientes.
- c. Cuenta con los recursos y estos favorecen completamente los requisitos de los clientes, pero no se presentan soluciones oportunas ante las dificultades.
- d. Cuenta con los recursos, estos favorecen completamente los requisitos de los clientes y se presentan soluciones oportunas ante las dificultades.

e. Cuenta con los recursos, estos favorecen completamente los requisitos de los clientes, se presentan soluciones oportunas ante las dificultades y además se superan las expectativas evitando o previniendo cualquier inconformidad.

**25. ¿En caso de presentarse una no conformidad con el cliente, existe en la organización un proceso para dar pronta y adecuada solución?**

- A. Si
- B. No

Si la respuesta es sí, indique cuál: \_\_\_\_\_

**26. Identifica con claridad las actividades críticas, es decir aquellas en donde el cliente demuestra o manifiesta más conformidades.**

- A. Si
- B. No

**27. ¿Se tiene establecido un proceso que permita realizar un seguimiento a las sugerencias de los clientes?**

- A. Si
- B. No