

Apéndice B. Lista de Condiciones Iniciales

En la tabla 1, se muestra la lista de chequeo que tiene el objetivo evaluar las condiciones iniciales básicas de la empresa Cohabitando SAS.

Tabla 1

Lista de Chequeo – Evaluación de Condiciones iniciales básicas

CARACTERISTICAS A EVALUAR		SI	NO
No	PROCESOS		
1	Existe un enfoque basado en proceso en la organización.		X
2	Los procesos en la empresa están identificados.		X
3	Todos los procesos son planeados 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
SERVUCCIÓN			
8	La organización cuenta con los recursos necesarios para prestar los servicios de manera controlada.	X	
9	Se cuenta con un sistema de servucción con la capacidad requerida de acuerdo a 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
AMBIENTE DE TRABAJO			
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	

Continuación de la tabla 1

Lista de Chequeo – Evaluación de Condiciones iniciales básicas

CARACTERÍSTICAS A EVALUAR		SI	NO
TALENTO HUMANO			
20	Existe un compromiso con los procesos por parte del personal de la organización.	X	
21	Se capacita el 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 reinducción 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
CLIENTE			
26	Existe un programa de servicio al cliente, claramente establecido.		X
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 clientes.		X
31	Se utilizan diversos mecanismos para mejorar continuamente la satisfacción del cliente.		X
SISTEMAS DE INFORMACIÓN			
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 faciliten 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	

Continuación de la tabla 1

Lista de Chequeo – Evaluación de Condiciones iniciales básicas

CARACTERISTICAS A EVALUAR		SI	NO
MEJORA			
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

Nota. Reproducido de Mejoramiento de los procesos en empresas de prestación de servicios (p.32), por Ortiz, N. y Serrano, L.