

Criterios de evaluación de los procesos

Necesidad de modificación de los procesos	Si	No
• Los costos del proceso están en concordancia con la creación del valor	☐	☐
• Las fallas del proceso se encuentran dentro de los límites de tolerancia	☐	☐
• Se encuentra asegurada la satisfacción del cliente	☐	☐
• La gestión de los procesos es lo suficientemente estable	☐	☐
• El tiempo de recorrido correspondiente al proceso es satisfactorio	☐	☐

Intensidad de conocimiento de los procesos	Si	No
• Existen muchos pedidos sobre informaciones	☐	☐
• Hay una elevada orientación al servicio y a los clientes	☐	☐
• Coexiste una buena dinámica del ambiente humano	☐	☐
• Se emplean medios de elaboración complejos	☐	☐
• Existe una elevada y constante exigencia de calificación	☐	☐
• Hay un trabajoso acuerdo sobre los pedidos	☐	☐
• Se presenta una elevada tasa de perturbaciones individuales en los negocios	☐	☐

Fuente: North 2003

Criterios de evaluación de los procesos

Organización del conocimiento de los procesos	Si	No
• Las informaciones relevantes están rápidamente disponibles	☐	☐
• Varios trabajadores dominan cada fase del proceso	☐	☐
• La interfase de transferencia de los conocimientos, funciona bien	☐	☐
• Las experiencias son registrables en forma sistemática	☐	☐
• Los problemas son solucionados rápidamente	☐	☐
• Se ha establecido una mejora continua	☐	☐
• Nosotros aprendemos externamente (clientes, competencias, etc.)	☐	☐

Fuente: North 2003