



Entrevista para el levantamiento de información acerca de los procesos CETI



Equipo Líder

Fecha (aaaa.mm.dd): 2010.05.24

CLAVE DEL PROYECTO : GRP CETI

Hoja : 1 de 2

Nombre del encuestado: _____
Área de adscripción: _____
Puesto que desempeña: _____

1. ¿Qué actividades, funciones y/o procesos se realizan en esta área?
2. ¿Qué procedimientos están previamente establecidos para desarrollar tales actividades, funciones y/o procesos?, en caso de no contar con algún procedimiento que avale alguna o algunas de las actividades indíquelo.
3. ¿Cómo se están haciendo tales actividades, funciones y/o procesos?
4. ¿Cuál es la frecuencia en que ocurren?
5. ¿Cuál es la cantidad de transacciones o decisiones por actividad, función y/o proceso?
6. ¿Cuáles son los límites impuestos por tiempo y cantidad de trabajo por actividad, función y/o proceso?
7. ¿Cómo miden la eficiencia y eficacia con la que se llevan a cabo cada una de las actividades, funciones y/o procesos? (con enfoque a proceso no a personas)
8. ¿En qué actividades, funciones y/o procesos no se cumple con la meta de eficiencia y eficacia?, y Señale el ¿Por qué?
9. ¿Qué tan serios son los problemas descritos?
10. ¿Ha logrado identificar la causa principal de los problemas descritos? En caso afirmativo indique cuál es.
11. ¿Qué interacciones existen entre el personal y las áreas, que no aparecen en el organigrama o en los procedimientos de operación establecidos para cada una de las actividades, funciones y/o procesos que realiza?
12. ¿Cuáles son las dependencias de información o de flujo entre las áreas y procedimientos?
13. ¿Cuáles elementos del sistema son más importantes para el éxito de sus actividades, funciones y/o procesos?



Entrevista para el levantamiento de información acerca de los procesos CETI



Equipo Líder	Fecha (aaaa.mm.dd): 2010.05.24
CLAVE DEL PROYECTO : GRP CETI	Hoja : 2 de 2

14. ¿Cómo circula la información y las instrucciones entre las áreas de la Institución?
15. ¿Cómo interactúan las diferentes áreas con las demás en el ámbito de sus actividades, funciones y/o procesos?
16. ¿Qué herramientas informáticas, bases de datos, etc. utiliza para el manejo de la información de sus actividades, funciones y/o procesos? Descríbala ampliamente.
17. ¿En qué procesos y/o procedimientos se incumple con la entrega de formatos registrados en el SGC?