

Guía de observación

Enfoque: cumplimiento operativo del proceso de recepción, validación y canalización de requisiciones internas

Objetivo de la observación

Verificar cómo se ejecuta en la práctica el proceso de recepción, validación y canalización de requisiciones internas, identificando desviaciones, omisiones, tiempos de espera, fallas de coordinación y oportunidades de mejora.

Tipo de observación

Estructurada y no participante

Unidad de observación

Proceso administrativo de recepción y canalización de requisiciones entre área solicitante, administración y autorización correspondiente.

Duración estimada

Según ciclo observado o bloques de tiempo definidos

Formato de identificación

- Proyecto: _____
- Empresa / área observada: _____
- Proceso observado: _____
- Fecha: _____
- Hora de inicio: _____
- Hora de cierre: _____
- Observador: _____
- Modalidad: Presencial / Virtual / Mixta
- Lugar o punto de observación: _____
- Objetivo específico de esta sesión: _____

Guía de observación tipo checklist con espacio para evidencia

Bloque 1. Inicio del proceso

Ítem observable	Sí	Parcial	No	Evidencia / comentarios
La requisición inicia en el área correspondiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El formato o solicitud contiene datos básicos completos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El responsable conoce cómo iniciar el trámite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
El inicio del proceso ocurre sin necesidad de correcciones inmediatas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Observaciones descriptivas del bloque:

Bloque 2. Secuencia y flujo del proceso

Ítem observable	Sí	Parcial	No	Evidencia / comentarios
El proceso sigue una secuencia definida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Las actividades pasan por los responsables previstos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
No se detectan pasos omitidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
No se observan retrabajos o devoluciones innecesarias	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Observaciones descriptivas del bloque:

Bloque 3. Claridad de roles y responsabilidades

Ítem observable	Sí	Parcial	No	Evidencia / comentarios
Cada participante sabe qué actividad le corresponde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
No se observan dudas recurrentes sobre quién autoriza o valida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
La transferencia entre áreas ocurre con claridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
No se depende excesivamente de aclaraciones informales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Observaciones descriptivas del bloque:

Bloque 4. Uso de formatos, registros o sistemas

Ítem observable	Sí	Parcial	No Evidencia / comentarios
Se utiliza el formato o medio establecido para el trámite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
La información registrada es legible y suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
El sistema o formato se completa de manera correcta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
No se detectan omisiones relevantes en la documentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____

Observaciones descriptivas del bloque:

Bloque 5. Tiempos de respuesta y continuidad

Ítem observable	Sí	Parcial	No Evidencia / comentarios
El proceso fluye sin interrupciones prolongadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
Los tiempos entre una etapa y otra son razonables	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
No se observan esperas por falta de validación o información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
El proceso mantiene continuidad hasta su canalización	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____

Observaciones descriptivas del bloque:

Bloque 6. Comunicación entre áreas o responsables

Ítem observable	Sí	Parcial	No	Evidencia / comentarios
La comunicación entre áreas es clara y suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Las instrucciones son comprendidas sin necesidad de repetición constante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
No se detectan malentendidos visibles en el intercambio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
La coordinación favorece el avance del proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Observaciones descriptivas del bloque:

Bloque 7. Validaciones y controles

Ítem observable	Sí	Parcial	No	Evidencia / comentarios
Se realizan las validaciones necesarias antes de canalizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Existe revisión de información antes de enviar o autorizar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Los controles se aplican de forma consistente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
No se detectan autorizaciones sin soporte suficiente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Observaciones descriptivas del bloque:

Bloque 8. Incidencias o desviaciones observadas

Ítem observable	Sí	Parcial	No	Evidencia / comentarios
Se detectaron omisiones en el proceso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Hubo correcciones o retrabajos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se observaron interrupciones por dudas o falta de información	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____
Se presentaron desvíos respecto al procedimiento esperado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	_____

Observaciones descriptivas del bloque:

Bloque 9. Cierre del proceso observado

Ítem observable	Sí	Parcial	No Evidencia / comentarios
El trámite concluye con canalización correcta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
El cierre queda documentado o registrado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
El resultado del proceso es claro para los involucrados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____
No quedan actividades pendientes sin seguimiento definido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> _____

Observaciones descriptivas del bloque:

Espacio final para notas de campo del observador

Hechos relevantes observados:

Puntos críticos detectados:

Evidencias de desviación entre proceso formal y práctica real:

Aspectos que requieren validación con otros instrumentos:

Hallazgos preliminares para el diagnóstico:
