

**Anexo A****Ficha de Observación**

FICHA DE OBSERVACIÓN		
FICHA No.	01	
ELABORA DO POR:		
LUGAR:		
SECTOR:		
TIEMPO	OBSERVADO	
1 día	Empresa Prestadora de servicio de salud; Área: Atención al Afiliado.	
1 día	Empresa Prestadora de servicio de salud; Área: Gestión de Servicios	
1 día	Empresa Prestadora de servicio de salud; Área: Recobros	
PALABRAS CLAVE:		



Anexo B

Guía de observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN		
Aspectos a observar y registrar en materia técnica-ejecución	¿Cuáles son los principales procesos que se desempeñan en la compañía?	
	¿Cuáles son los principales actores intervinientes en el proceso y qué labor cumplen?	
	¿Cuáles son los principales problemas que afectan los procesos?	
	¿Qué tipo de problemas con relación a los sistemas de información se observan?	
	¿Cuáles fueron las problemáticas que más le interesaron y por qué?	
	¿Cuáles son los factores que más debilitan –en el manejo articulado del proceso– el resultado final?	

Aspectos a observar en materia comunicativa	¿Qué canales de comunicación se utilizan en el ejercicio de los distintos procesos?	
	¿Cómo ha sido la comunicación de las diferentes áreas intervinientes en los procesos de la compañía?	
	¿Qué incidencia ha tenido la propuesta comunicativa sobre el resultado final del proceso?	
	¿Existen casos exitosos que se deriven del proceso comunicativo, en la articulación de los procesos?	
Aspectos a observar en materia del sistema de información	¿Cuál es el proceso que se sigue a partir del sistema de información?	
	¿Cuáles son los principales inconvenientes en el manejo del sistema de información?	

	¿Qué incidencia ha tenido dichas fallas en el sistema de información en el resultado final del proceso?	
	¿Existen casos exitosos que se en e manejo del sistema de información?	



Anexo C

Entrevista a los principales actores en el proceso

Buenos días y/o tardes:

La presente entrevista es de carácter exclusivamente informativo, la cual se realiza como apoyo al trabajo de investigación de Especialización de Gerencia de la Calidad. De modo que, las apreciaciones acá señaladas no generan compromiso alguno con el tema tratado.

1. ¿Qué sabe sobre los procesos que desempeña la empresa prestadora de servicios de salud?

Rta/

2. ¿Cuáles han sido las acciones ejercidas por la Entidad, en pro de fomentar el resultado eficiente de los servicios a prestar, a partir de la articulación de los procesos en las siguientes áreas?

Rta/

3. ¿Cuál considera ha sido el mayor inconveniente para la generación de resultados eficientes en la articulación de los procesos, por medio de los sistemas de información?

Rta/

4. ¿Cuál ha sido el apoyo de las áreas administrativas en pro de lograr una mejora, en la articulación eficiente de los procesos a través de los sistemas de información?

Rta/

5. ¿Cuál considera usted que puede ser la solución a los principales inconvenientes presentados en la articulación de los procesos por medio de los sistemas de información, en pro de un resultado eficiente por parte de la empresa prestadora de los servicios de salud?

Rta/

6. ¿Cree usted que los actuales sistemas de información se pueden mejorar o se debe contemplar opciones externas?

Rta/