



ANEXO AD.13
RESULTADO AUDITORÍA INTERNA-CONSULTA
ESPECIALIZADA

	LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS MISIONALES		Página 2 / 6Versión 01
	Gestión de Calidad		Fecha: 08/03/10
	Código: F GC GI-10		Emitido a: Procesos Asistenciales

1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA.			
PROCESO A AUDITAR	Proceso de Consulta Especializada		
RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO	Dr. Pedro Antonio González Camacho	FECHA AUDITORIA	Mayo 14 de 2010
AUDITOR	Lina María Africano Díaz		
OBSERVADOR	Andrea del Pilar Duarte C		

Elaboró: Andrea del Pilar Duarte c Cargo: Autora del Proyecto	Revisó: Lina María Africano Cargo: Facilitadora de Calidad	Aprobó: Myriam González Cargo: Dirección General
Fecha elaboración: 06/03/10	Fecha revisión: 08/03/10	Fecha aprobación: 08/03/10

	LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS MISIONALES		Página 3 / 6Versión 01
	Gestión de Calidad		Fecha: 08/03/10
	Código: F GC GI-10		Emitido a: Procesos Asistenciales

PHVA	PREGUNTA	CLASIFICACIÓN			
		Conformidad	Observación	No Conformidad	
				Menor	Mayor
PLANEAR	¿Cuál es el objetivo de su proceso / subproceso?	X			
	¿Cómo se interrelaciona con los demás procesos de la organización?	X			
	¿Cómo contribuye su proceso a la política y objetivos de calidad de la organización y el direccionamiento estratégico?	X			
	¿Quiénes participan en la realización de su proceso?	X			
	¿Qué recursos utiliza para realizar el proceso?	X			
	¿Qué entradas y de cual(es) proceso(s) ó proveedores los recibe para realizar sus actividades?	X			

LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS MISIONALES

Gestión de Calidad

Código: F GC GI-10

Página 4 / 6 Versión 01

Fecha: 08/03/10

Emitido a:
Procesos Asistenciales

	¿Qué salidas / servicio se generan de la realización de su proceso y con cual(es) proceso(s) se relaciona?	X			
	¿Con cuáles requisitos de la norma se relaciona el proceso?	X			
	¿Con qué documentación cuenta para apoyar la realización de su proceso?	X			
HACER	¿Qué requisitos se han identificado relacionados al servicio (incluyendo requisitos especificados por el cliente, legales y cualquier otro definido por la misma organización)?	X			
	¿Cómo se revisan los requisitos del cliente relacionados con el servicio antes de su	X			

LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS MISIONALES

Gestión de Calidad

Código: F GC GI-10

Página 5 / 6 Versión 01

Fecha: 08/03/10

Emitido a:
Procesos Asistenciales

	aceptación?				
	¿Cómo se confirman los requisitos del cliente cuando este no los proporciona por escrito?	X			
	¿Cómo se manejan al interior de la organización los cambios en los requisitos del servicio?	X			
	¿Qué canales de comunicación se han establecido con el cliente para dar información del servicio, contratos, atención a solicitudes, retroalimentación, quejas?	X			
	¿Qué mecanismos de medición de la percepción del cliente se tienen establecidos?	X			
	¿Cómo es el manejo a quejas y retroalimentación del cliente durante la		X		

LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS MISIONALES

Gestión de Calidad

Código: F GC GI-10

Página 6 / 6 Versión 01

Fecha: 08/03/10

Emitido a:
Procesos Asistenciales

	prestación del servicio?				
	Control de Documentos	X			
	Control de Registros	X			
VERIFICAR	¿Qué mecanismos de seguimiento y/o verificación tiene su proceso?	X			
	¿Qué indicadores le permiten hacer seguimiento a su proceso?		X		
	¿Qué auditorías se han realizado a su proceso?		No se han realizado auditorías		
ACTUAR	¿Qué acciones correctivas ha implementado en su proceso?		Levantar la acción correctiva de tiempo de espera elevados		
	¿Qué acciones preventivas ha implementado en su proceso?	X			
	¿Qué mejoras ha implementado en su proceso?	X			