


**ANEXO AD.14**  
**RESULTADO AUDITORÍA INTERNA-SOPORTE**  
**TERAPÉUTICO**

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

1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA.			
<b>PROCESO A AUDITAR</b>	Proceso de Soporte Terapéutico		
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO</b>	Ivonne Astrid Pabón	<b>FECHA AUDITORIA</b>	Mayo 14 de 2010
<b>AUDITOR</b>	Lina María Africano Díaz		
<b>OBSERVADOR</b>	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**

Gestión de Calidad

**Código: F GC GI-10**

Página 3 / 6 Versión 01

Fecha: 08/03/10

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	Quejas verbales deben ser escritas		

# 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	Oportunidades		
	¿Qué auditorias se han realizado a su proceso?		No se han realizado auditorias		
ACTUAR	¿Qué acciones correctivas ha implementado en su proceso?		Levantar la acción correctiva de terapias canceladas		
	¿Qué acciones preventivas ha implementado en su proceso?		Ninguna. Documentarlas		
	¿Qué mejoras ha implementado en su proceso?	X			