



ANEXO AD.3
RESULTADO AUDITORÍA INTERNA-GESTIÓN DE VENTAS

	LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS DE APOYO		Página 2 / 6Versión 01
	Gestión de Calidad		Fecha: 08/03/10
	Código: F GC GI-11		Emitido a: Procesos de Apoyo

1. DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA.			
PROCESO A AUDITAR	Proceso de Gestión de Ventas		
RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO	Dra. Myriam Aurora González Camacho	FECHA AUDITORIA	Mayo 3 de 2010
AUDITOR LIDER	Lina María Africano Díaz		
OBSERVADOR	Andrea del Pilar Duarte		

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 DE APOYO		Página 3 / 6Versión 01
	Gestión de Calidad		Fecha: 08/03/10
	Código: F GC GI-11		Emitido a: Procesos de Apoyo

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			
	¿Qué salidas / servicio se generan de la	X			

LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS DE APOYO

Gestión de Calidad

Código: F GC GI-11

Página 4 / 6 Versión 01

Fecha: 08/03/10

Emitido a:
Procesos de Apoyo

	Realización de su proceso y con cual(es) proceso(s) se relaciona?				
	¿Con cuáles requisitos (legales, ISO 9001, etc) se relacionan con el proceso?	X			
	¿Con qué documentación cuenta para apoyar la realización de su proceso?	X			
HACER	¿Cómo se planifica el proceso?	X			
	¿Qué controles se ha previsto aplicar durante el proceso?	X			
	¿Qué parámetros de proceso se controlan durante el proceso?	X			
	¿Qué registros se conservan como evidencia del control del proceso?	X			
	¿En qué documentos se encuentra establecidos los controles durante	X			

LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS DE APOYO

Gestión de Calidad

Código: F GC GI-11

Página 5 / 6 Versión 01

Fecha: 08/03/10

Emitido a:
Procesos de Apoyo

	la ejecución del proceso?				
	¿Qué tipos de controles se tienen establecidos?	X			
	Anotar personas que realizan trabajos que afectan la calidad del servicio para revisar su competencia.	X			
	Verificar que estos procedimientos se estén aplicando.	X			
	Verificar como se controlan los parámetros del durante las diferentes etapas del proceso	X			
	Verificar que se estén diligenciando los registros que evidencien las actividades de control del proceso relacionadas en los procedimientos	X			
	Verificar que se estén cumpliendo las reglamentaciones	X			

LISTA DE CHEQUEO PARA AUDITORÍA INTERNA DE PROCESOS DE APOYO

Gestión de Calidad

Código: F GC GI-11

Página 6 / 6 Versión 01

Fecha: 08/03/10

Emitido a:
Procesos de Apoyo

	obligatorias definidas por el gobierno (ministerio, entidad reguladora, etc.)				
	Verificar que se disponga de los recursos relacionados en los instructivos y demás documentos.	X			
VERIFICAR	¿Qué mecanismos de seguimiento y/o verificación tiene su proceso?	X			
	¿Qué indicadores le permiten hacer seguimiento a su proceso?	X			
	¿Qué auditorias se han realizado a su proceso?		Ninguna		
ACTUAR	¿Qué acciones correctivas ha implementado en su proceso?	X	Ninguna		
	¿Qué acciones preventivas ha implementado en su proceso?	X			
	¿Qué mejoras ha implementado en su proceso?		Ninguna		