


#### **ANEXO G.4**

### **LISTA DE CHEQUEO DE AUDITORÍAS INTERNAS PARA PROCESOS MISIONALES**

	<b>LISTA DE CHEQUEO DE AUDITORÍAS INTERNAS PARA PROCESOS MISIONALES</b>	Página <b>2 / 3</b> Versión 01 Fecha: 12/03/10
	Gestión de Calidad <b>Código: F GC GI-08</b>	Emitido a: Procesos Gerenciales

DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA.	
<b>PROCESO A AUDITAR:</b> Procesos Misionales de Admisiones, Consulta Especializada, Cirugía y Soporte Terapéutico General	
<b>RESPONSABLE DEL PROCESO AUDITADO:</b>	<b>FECHA AUDITORIA</b>
<b>AUDITOR:</b>	
<b>OBSERVADORES:</b>	

PHVA	PREGUNTA	CLASIFICACIÓN			
		Conformidad	Observación	NO CONFORMIDAD	
				Menor	Mayor
PLANEAR	¿Cuál es el objetivo de su proceso / subproceso?				
	¿Cómo se interrelaciona con los demás procesos de la organización?				
	¿Cómo contribuye su proceso a la política y objetivos de calidad de la organización y el direccionamiento estratégico?				
	¿Quiénes participan en la realización de su proceso?				
	¿Qué recursos utiliza para realizar el proceso?				
	¿Qué entradas y de cual(es) proceso(s) ó proveedores los recibe para realizar sus actividades?				
	¿Qué salidas / servicio se generan de la realización de su proceso y con cual(es) proceso(s) se relaciona?				
	¿Con cuáles requisitos de la norma se relaciona el proceso?				
	¿Con qué documentación cuenta para apoyar la realización de su proceso?				
HACER	¿Qué requisitos se han identificado relacionados al servicio (incluyendo requisitos especificados por el cliente, legales y cualquier otro definido por la misma organización)?				
	¿Cómo se determinan los requisitos relacionados con el servicio?				

	¿Cómo se revisan los requisitos del cliente relacionados con el servicio antes de su aceptación?				
	¿Cómo se conforman los requisitos del cliente cuando éste no los proporciona por escrito?				
	¿Cómo se manejan al interior de la organización los cambios en los requisitos del servicio?				
	¿Qué canales de comunicación se han establecido con el cliente para dar información del servicio, contratos, atención a solicitudes, retroalimentación, quejas?				
	¿Qué mecanismos de medición de la percepción del cliente se tienen establecidos?				
	¿Cómo es el manejo a quejas y retroalimentación durante la prestación del servicio?				
	Control de documentos				
	Control de registros				
	¿Cómo evidencia el compromiso con la mejora?				
<b>VERIFICAR</b>	¿Qué mecanismos de seguimiento y/o verificación tiene su proceso?				
	¿Qué indicadores le permiten hacer seguimiento a su proceso?				
	¿Qué auditorías se han realizado a su proceso?				
<b>ACTUAR</b>	¿Qué acciones correctivas ha implementado en su proceso?				
	¿Qué acciones preventivas ha implementado en su proceso?				
	¿Qué mejoras ha implementado en su proceso?				