



Consejos útiles para la Auditoría...

“Porque la calidad está en usted”

¿Qué busca un Auditor de Sistemas de Gestión cuando audita una organización? La respuesta es muy sencilla: “CUMPLIMIENTO”

Estar tranquilos durante la auditoría, todos hemos trabajado a conciencia.

Si no entiende una pregunta, solicite que se vuelva a formular, nunca conteste sin entender lo que están preguntando.

Tómese el tiempo necesario para pensar la respuesta.

Responda únicamente lo que le preguntan.

Cuando soliciten un documento, antes de entregarlo verifique que está correctamente archivado. Tenemos algunos minutos para entregar lo solicitado.

No confíe en su memoria, en la Intranet puede buscar toda la información que requiera. Si es necesario solicite ayuda.

La organización del puesto de trabajo es fundamental para proyectar una imagen de “calidad”.

No muestre documentos o formatos que no estén definidos en los procesos.

No evidencie incumplimientos o inconsistencias. Si detecta una durante la auditoría espere que el auditor la detecte directamente.

No se audita a las personas como tal (por agradables, desagradables o simpáticas, etc.) pero sí como función organizacional y por lo tanto la actitud hacia el compromiso con los objetivos de calidad es tomada en consideración.

Muestre un buen manejo de la documentación, esto resalta el involucramiento y compromiso con el Sistema Integrado de Gestión.

Cuando le hagan una pregunta, responda de manera honesta y concisa solo sobre lo que se está preguntando.

Responda únicamente por lo de su proceso y la parte del Sistema que le corresponda, no dé explicaciones sobre lo que no conoce o no le corresponde.

Si le preguntan algo fuera de su responsabilidad y alcance, lo más correcto, es decir: “No sé, no es mi proceso. Muchas personas por no admitir ignorancia contestan erróneamente y sus respuestas confunden al auditor y hacen perder tiempo.

Para cerciorarse que se entendió la pregunta, puede decir: “¿Quiere decir que...? y repetir la pregunta que hizo el auditor.

Evite decir: “Antes no lo hacíamos así...”, “Antes usábamos otro formato”, etc.

Cuando el auditor guarda silencio y usted cree que debe hablar, ¡No lo haga! Primero pregunte al auditor si quiere mayor explicación.

Evite divagar platicando de anécdotas, casos de excepción de la aplicación de procedimientos, etc.

La información “reservada” no puede ser entregada al auditor (ni fotocopia), sólo puede ser consultada.

En caso de tener alguna No Conformidad, entienda cuál es el motivo de la misma, entienda el requisito incumplido.

Si tiene algún problema en el desarrollo de la auditoría debe comentarlo con el responsable de su proceso.

Mantenga la confianza en que el trabajo que realiza es conforme con las actividades planificadas y desarrolladas.

No presente más información de la que se solicita y de la que es requerida.

Identifique sus responsabilidades, autoridad e interrelación y en dónde está documentado.

Y, por último, seguridad y confianza, todo va a salir bien.