



## ¡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”.
- Los únicos documentos y formatos válidos, son los que se encuentran aprobados y publicados en el mapa de procesos en la intranet.
- 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.

