

¿Cómo estar preparado para una auditoría?

Desde la dependencia de Calidad hemos realizado un recorrido por las experiencias vividas en la atención y ejecución de las auditorías internas y externas; luego de revisar esta evaluación hemos preparado una serie de recomendaciones que esperamos nos ayuden a tomar medidas para la preparación y atención de las auditorías.



Recuerda:

Las auditorías se hacen a los procesos y no a las personas, es decir, que cuando se encuentran "No conformidades", las mejoras a aplicar serán SIEMPRE a tu proceso. Sigue estos tips para que domines tu próxima auditoría.

TIP #1. Prepárate:

- Una vez se notifica la auditoría es necesario que revises el alcance de la misma.
- Revisa la documentación que requieres para dar respuesta a los requerimientos del proceso.
- Contacta a los líderes y coordinadores de otros procesos que deban apoyar la visita y deban brindar información o algún tipo de acompañamiento.
- Recuerda informar a tu personal que debe tener preparado y vela por el orden y aseo de las áreas.

TIP #2. Sé empático:

- Recibe al auditor con una actitud positiva y de apertura.
- Siempre es bueno empezar a charlar 1 o 2 minutos con el auditor antes de entrar en materia para que sepan que cuentan con tu atención. Practica la escucha activa, evita interrumpir.
- Sé amable, trata bien al auditor y ofrécele un ambiente acogedor.

TIP #3. Contesta únicamente lo que te preguntan:

- No divagues en las respuestas, esto evita dar elementos a los auditores para que sigan preguntando.
- Contesta ÚNICAMENTE lo que te preguntan, no más y muestra SOLAMENTE lo que te solicitan.
- Permite que el auditor analice tu respuesta y si necesita más aclaración deja que él sea quien te pregunte.
- Reacciona con serenidad ante los hallazgos.

TIP #4. Muestra tus resultados:

- Brinda evidencia a los auditores sobre tu respuesta, si son solicitadas.
- Si no tienes evidencia, también debes mencionarlo para que coloquen las oportunidades de mejora a tu proceso.
- Muestra solo lo que te piden y nada más.
Si tienes papeles o archivos desordenados y muestras más cosas puede ser contraproducente para tu proceso.
- Antes de entregar toda la documentación, supervísala y asegúrate de su corrección y coherencia. Es importante que la información general cuadre con los listados detallados.

TIP #5. Pregunta si algo no te queda claro:

- Tienes derecho de pedir aclaración si no entendiste la pregunta.
- Pídeles también que te pongan un ejemplo y que te lo grafiquen.

TIP #6. Solicita que te expongan las conclusiones que encontraron en tu proceso:

- Cada auditor tiene su propio criterio y generan conclusiones a partir de cada auditoría.
- Sin embargo, siempre deben tener en cuenta el alcance.
No te pueden preguntar algo que no esté a su alcance.
- Es importante que cuando la auditoría concluya, te expongan los hallazgos de la misma.
- Con estas conclusiones, podrás tomar nota de las no conformidades y oportunidades de mejora de tu proceso para tomar acción y empezarlas a ejecutar.

TIP #6. Haz seguimiento a tu reporte de auditoría:

- A veces estamos tentados a que como las auditorías se hacen una o dos veces al año, dejamos las mejoras a aplicar en último momento.
- Es necesario que planifiques las correcciones a aplicar para que la auditoría realmente ayude tu proceso.
- Con una buena planificación, las mejoras se irán viendo progresivamente y te beneficiarán.

TIP #7. Implementa el aprendizaje organizacional:

- Recuerda “Las mejores prácticas” son las que debemos fortalecer y mantener.
- Informar a los equipos de trabajo aquellas acciones o elementos que ocasionaron oportunidades de mejora y aquellos que fueron un factor clave de éxito.

“El mejoramiento continuo no es nada diferente a lo que realizamos en el día a día, la diferencia está marcada por el compromiso y amor en lo que hacemos”.