

14. CÓMO MEJORAR LA PERFORMANCE DE LAS AUDITORIAS INTERNAS :

- A. FORME AUDITORES INTERNOS DENTRO DE SU EMPRESA. AUNQUE SEAN POCAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN.** *Eso elevará el nivel de calidad de su gente, ya que tendrá más observadores globales de la situación de la empresa. Los auditores contratados en forma externa sólo le servirán al principio, para formar y asistir a sus futuros auditores.*
- B. PREPARE BUENOS AUDITORES INTERNOS.** *Tanto en formación teórica como en experiencia práctica. Si es posible hágalos participar de oyentes en otras auditoría (empresas conocidas, colegas, clientes, proveedores, etc.)*
- C. ELIJA POR CALIDAD HUMANA A SUS AUDITORES.** *Recuerde que es necesario una serie de atributos personales además de los técnicos para desempeñarse eficientemente en una auditoría (capacidad de análisis y observación, buena comunicación y trato, carácter, etc.).*
- D. programe y prepare con dedicación la auditoría.** *Los auditores designados deben tener el tiempo necesario para preparar y desarrollar los cuestionarios a aplicar, y para ejecutar la auditoría con tranquilidad de espíritu, a fin de poder tener la visión de los problemas que se presentan. Planifique la utilización del tiempo.*
- E. CADA AUDITORÍA DEBE AYUDAR A RESOLVER PROBLEMAS DE LA EMPRESA, LLEGANDO AL FONDO DE LAS CUESTIONES.** *Tal vez no puedan detectarse o resolverse todos los problemas de una vez, pero es importante actuar primero sobre los críticos. La auditoría debe permitir poner al descubierto las causas de los problemas o desvíos.*
- F. APLIQUE CORRECTAMENTE LAS HERRAMIENTAS DE RESOLUCION DE PROBLEMAS.** *Una vez finalizada la auditoría, viene la parte más valiosa para la empresa : atacar las causas de los problemas encontrados y hacer crecer la mejora. No desperdicie todo el trabajo realizado, dedicando poco tiempo a la resolución. Piense las soluciones a fondo. Esta es la oportunidad! No se conforme con asignar culpas, o tomar las soluciones fáciles o proponer dilaciones para no llegar al meollo del tema. Si tiene que tomar una acción HÁGALO AHORA!*
- G. NO OLVIDE DE VERIFICAR LA IMPLEMENTACION Y EFECTIVIDAD DE LAS ACCIONES DISPUESTAS.**

OBJETIVOS DE UNA AUDITORIA

- determinar la **conformidad** o no conformidad de los elementos del sistema de la calidad, con los requisitos especificados
- determinar la **efectividad** del sistema de la calidad instrumentado, para lograr los objetivos de la calidad especificados
- proveer al auditado la **oportunidad de mejorar** su sistema de la calidad

PLANIFICACION

1º PASO	INICIACION	Alcance Frecuencia Revisión preliminar
2º PASO	PREPARACION	Plan Asignación de tareas Preparación de Cuestionarios y Planillas
3º PASO	EJECUCION	Reunión Inicial Obtención de evidencias Documentación de Observac. Reunión de cierre Informe Final
4º PASO	SEGUIMIENTO	Cumplimiento y efectividad de acciones correctivas

ATRIBUTOS Y CUALIDADES NECESARIOS DE UN AUDITOR



*** Educación :**

- **Formación secundaria**
- **Expresión oral y escrita**

*** Entrenamiento :**

- **Conocimiento normas**
- **Técnicas de investigación**
- **Habilidad planificación**

*** Experiencia :**

- **Práctica en aseguramiento de la calidad**
- **Participación en auditorías**

*** Atributos personales :**

- **Criterio amplio y maduro**
- **Firmeza de juicio**
- **Capacidad analítica**
- **Habilidad de entendimiento en situaciones complejas**

*** Capacidad de gestión :**

- **Herramientas de gestión (Pareto, Causa-Efecto, etc.)**

*** Mantenimiento de competencia :**

- **Entrenamiento, actualización**
- **Recalificación**

CUALIDADES DESEABLES DE UN AUDITOR

- Saber escuchar

- Estabilidad emocional

- Saber comunicarse

- Curiosidad

- Capacidad de planificación

- Honestidad

- Capacidad de dirección

- Tenacidad

- Capacidad de decisión

- Educación

- Cooperación

- Buena apariencia

- Independencia

- Puntualidad

- Mente abierta

- Buena visión

- Capacidad de adaptación

- Buen carácter/Respeto

- Inteligencia y raciocinio

- Alerta

CONSEJOS PRACTICOS - RESUMEN

- * Preguntas de a una. Esperar respuesta
- * **No poner más de una no conformidad por situación.**
- * **La auditoría toma una foto. Sólo se deben pedir pruebas.**
- * **El auditor puede ser engañado.**
- * **Si un procedimiento no se cumple, buscar el apartado correspondiente de la norma. (Si se apunta siempre al 4.2., es muy general y de poca utilidad).**
- * **Verificar presencia de documentación en sitio de trabajo.**
- * **Ante una duda, seguir preguntando. No apresurarse a poner una NC**
- * **No dejarse engañar por palabras. Comprobar hechos y tiempos**
- * **Verificar también los registros satisfactorios.**
- * **Cuando una NC sea igualmente posible a 2 apartados, ir a la peor, o a la que ayude más a la empresa, o a la que retrate mejor la situación.**
- * **La poca importancia de una actividad no puede suprimir auditorías internas.**
- * **Mejor que una actitud vacilante o dudosa, es retirarse, para no perder imagen en otras situaciones.**
- * **No usar subjetividades ("me parece...") Resta credibilidad/seguridad.**
- * **Reclamar lo que se pide. Insistir hasta obtener lo que se pide o la negativa.**
- * **Antes de ir a una auditoría, prepararse en el tema.**
- * **No duplicar observaciones.**
- * **Usar todas las herramientas éticas para averiguar lo necesario.**
- * **Explicación de las NC en el Informe :**
 - **muy claro qué, y a qué punto corresponde**
 - **no poner : "no se hace...", sino : " no se ha encontrado evidencias de ..."**
 - **decir lo que se ve, no lo que se presume o elabora**
 - **referir elemento y/o descripción de equipo o elemento (identificar) y lugar donde se observó**
- * **Revisar redacción de NC**
- * **Ante desvíos, tratar de reencaminar, llevar al orden o pedir respeto**
- * **Ojo con acciones reiteradas. Esto es sólo un muestreo (salvo que se compruebe con registros)**
- * **En caso de equipos, respetar al Jefe para hablar. No intervenir por sobre el que lo vio directamente.**
- * **Estar atentos a registros falseados , "truchos" o únicos.**