

# Sensibilización Auditores Cartago 2017

## Modulo 2.A



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA  
MUNICIPIO DE CARTAGO VALLE

# AUDITORÍA

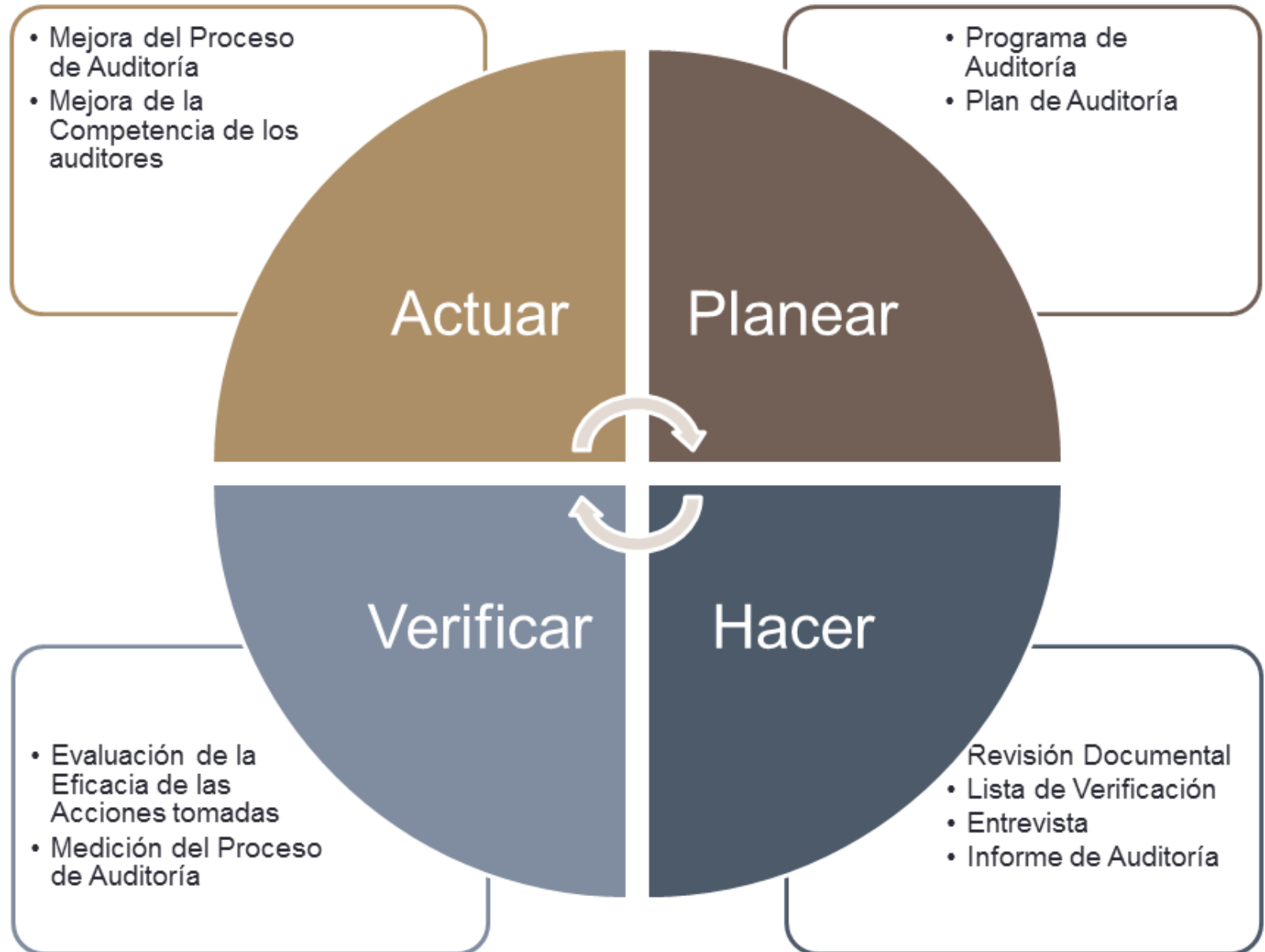
Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría. NTC-ISO 9000:2015.

Concepto:

La auditoría es el examen crítico y sistemático que realiza una persona calificada o grupo de personas independientes del sistema auditado, que puede ser una persona, organización, sistema, proyecto o producto, con el objeto de emitir una opinión independiente y competente.



# Etapas de una Auditoría

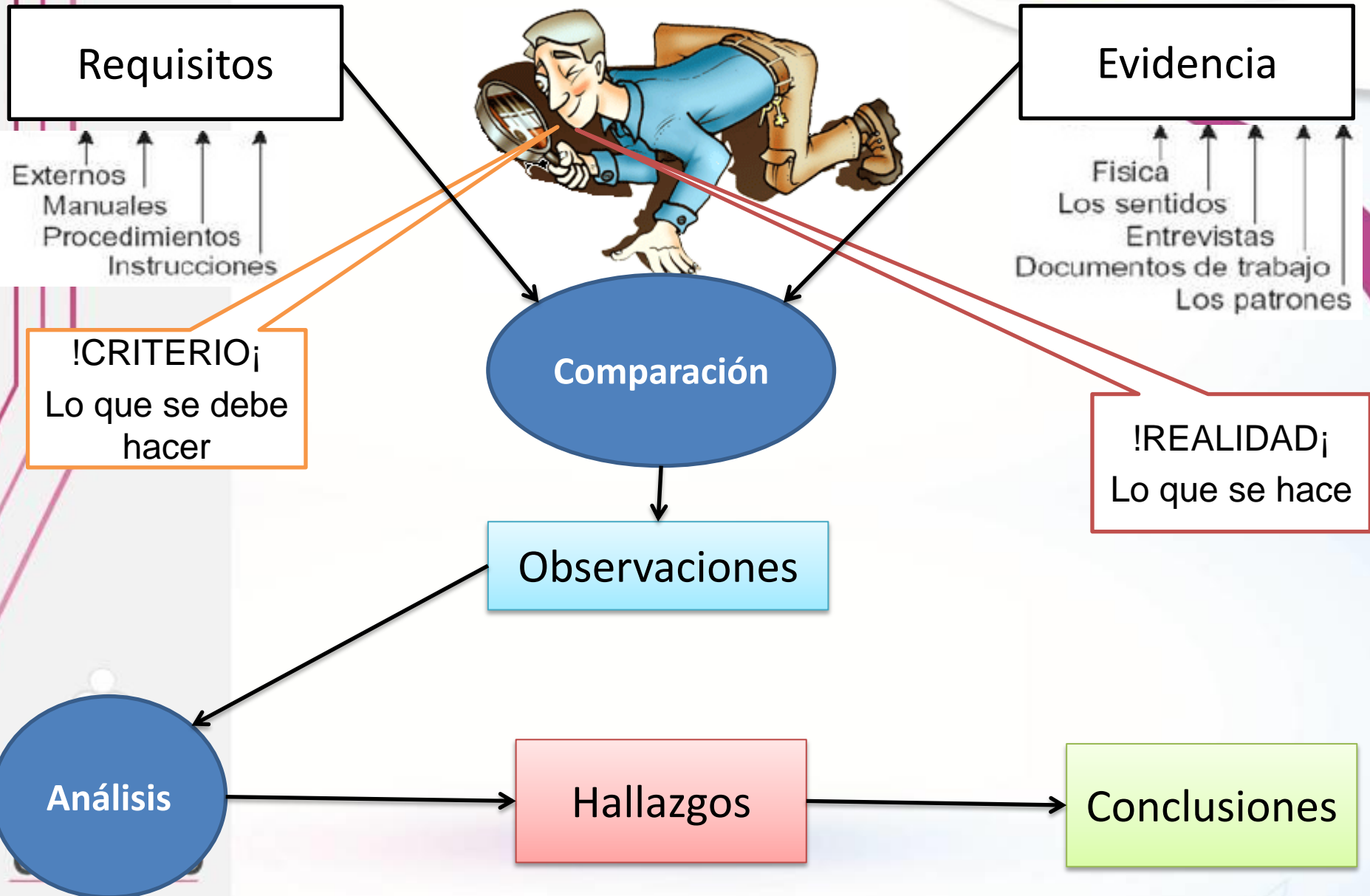


# INICIO DE LA AUDITORÍA

Cuando se inicia una auditoría la responsabilidad corresponde al líder del equipo auditor designado hasta que la auditoría finalice.

Para iniciar una auditoría en nuestra organización, se deben tener en cuenta las actividades:

# La foto de una auditoría



# Pasos de la auditoría en nuestra organización, en resumen.

Realice taller



# ¿CUALES HACER?

Tipos de preguntas	¿Qué busca?	Ejemplos
<b>ABIERTAS</b> (Generan ambiente de conformidad)	Las preguntas abiertas estimulan al auditado a ser el que mas hable, y así se reduce el numero de preguntas que el auditor debe formular	“¿Dígame que procedimientos sigue usted?” “¿Muéstreme como funciona esto?” “¿Cómo }procesa los resultados del servicio?” ¿“De donde viene este formato?” ¿“Que hace cuando ....?”
<b>SONDEO</b> (Mas especificas)	Las preguntas de sondeo o aclaración son preguntas abiertas diseñadas para extraer información especifica y mas profunda acerca de un tópico	“Por favor, explíqueme ¿Qué esta ocurriendo aquí?” “¿Por qué estas quejas no han sido atendidas?” “¿Qué quiere decir?” “Deme algunos ejemplos” “¿Cómo funciona esto?” “¿Me va a decir algo mas?”
<b>CERRADAS</b> (Se cierra el tema, se concreta).	Las preguntas cerradas están diseñadas para obtener respuestas breves del auditado.	“¿Usted diligencio este formato” “¿ Es ese el archivo para ubicar los documentos internos y externos?” “¿Qué información entrego al usuario?” “¿Quién trabajo con usted en la entrega de la información?” “Déjeme ver si entendí correctamente. Me dijo que primero hablaron con el usuario y luego enviaron una carta de respuesta con la misma información soportada con otros documentos ¿Correcto?”

## ¿CUALES EVITAR?

Tipos de preguntas	¿Qué busca?	Ejemplos
<b>CAPCIOSAS</b>	Las preguntas sugieren al auditado la respuesta "correcta" o "políticamente correcta".	Siempre programa a los profesionales así....¿verdad? "Supongo que sabe que esto que encontramos va contra la ley...." "Por supuesto, para usted es obvio que esta es la información que necesito, no". "¿Por supuesto que esta solicitud debio ser tramitada?"
<b>MULTIPLES</b>	Las preguntas múltiples pueden confundir al auditado y hacerle olvidar algunas de sus respuestas, o hacer que se enfoque en algo de menor importancia.	"¿Cuándo comenzó en este trabajo le informaron acerca del manual de procedimientos? ¿sabe en donde se encuentra este manual? Quien le enseñó a hacer su trabajo?"
<b>AGRESIVAS</b>	Estas preguntas son una vía segura para poner al auditado fuera de lugar	"¿Así que usted es al que le ocurrió...?" "¿Finalmente pudieron trabajar juntos y resolver este problema?" "Parece que usted realmente tiene problemas para manejar este proceso" "¿No pudo averiguar como archivar esto correctamente?" "¿En el tiempo que lleva en este puesto no se ha molestado en leer el procedimiento?" ¡Ese asistente suyo.....Déjeme decirle....!



## REDACCION DE NO CONFORMIDADES

Con la menor cantidad de palabras posibles/ corta y precisa. Evidencia

“La orden de compra OC-879 del cliente XXX S.A que implica modificaciones en la presentación y forma de la entrega no se reviso, según lo establecido en el Procedimiento P013”

Clara y entendible

Que se describa el incumplimiento

Escritas en forma objetiva /sin aspectos subjetivos

<https://es.slideshare.net/JuanDavid51/mi-auditoria-de-calidad>

**BASADA EN EL REQUISITO QUE SE INCUMPLE**

# Los malos hábitos a evitar en la auditoría

- Pérdida de atención.
- Preocupación.
- Sobre-reacción.
- Interrumpir al auditado.
- Escuchar sin mirar.
- Escuchar sólo lo que deseamos oír.
- Usar el tiempo de escuchar para reflexionar.

# Tipos de clientes



## Reservado

Es poco comunicativo y te obliga a adivinar lo que está pensando.



## Gruñón

Es antipático y espera que le tengas miedo.



## Oportunista

Deshonesto y avaro, siempre va a querer sacar ventaja; su mayor debilidad es el dinero.



## Amistoso

Quiere tomar la charla contigo como pasatiempo y suele desviar el tema.



## Ególatra

Presume de saber y conocer de todo, le gusta ser el centro de atención.



## Tímido

Se preocupa y hasta cierto se obsesiona por el riesgo de cometer errores.

## Terco

Una vez que reafirmó algo, no lo rectificará ni aunque se le muestre lo contrario.



## Acelerado

Habla con tanta energía que podría contagiarte.



Problema	Detección	Solución
Asociación de la auditoría técnica a la inspección	Por que desconocen los objetivos de la auditoría, los auditados buscan responsables para la no conformidad o fallas, y un eventual castigo.	Aclarar, en todas las oportunidades, los objetivos reales de la auditoría
Reversión de la auditoría	Los auditados comienzan a cuestionar a los auditores por diversos motivos	Repasar los objetivos de la auditoría, informar que las dudas eventuales pueden analizarse posteriormente, y volver a dirigir los trabajos para continuar la auditoría
Ansiedad	Por el desconocimientos sobre los objetivos de la auditoría, los auditados se descontrolan emocionalmente, temen las consecuencias, o no proveen informaciones confiables	Evitar la presencia de grupos numerosos durante las entrevistas con el auditado, pues el auditado puede sentirse intimidado (ese tipo de problemas se observa a niveles jerárquicos inferiores, principalmente cuando la dirección general del establecimiento está presente)
Antagonismo interno	Aprovechando la oportunidad de la auditoría, los auditados cuestionan a su propia empresa y critican las prioridades, metas y métodos asumidos por órganos o personas de la empresa	Separar criteriosamente los verdaderos objetivos de la información de las aspiraciones personales, para tener un análisis imparcial. Ponderar las informaciones recogidas, y evitar la polarización. En algunos casos, este tipo de discusión puede proporcionar beneficios para la empresa; sin embargo, debe preservarse el cumplimiento de los objetivos de la auditoría, y dejar la polémica para el ámbito interno de la empresa



<b>Problema</b>	<b>Detección</b>	<b>Solución</b>
<b>Búsqueda de responsables</b>	Los auditados comienzan a buscar otros responsables para los desvíos detectados que se hayan bajo su responsabilidad	Señalar claramente el desvío como propio del sistema, por medio del análisis detallado del problema, y no tratar de definir responsables
<b>Búsqueda de justificaciones</b>	Los auditados comienzan a mostrar una actitud excesivamente explicativa para las no conformidades o fallas detectadas y buscan justificaciones para cada una de ellas	Enfatizar que para el cumplimiento total del programa de la auditoría, es necesario atenerse solamente a las preguntas que se formulan; posteriormente, los auditados deben discutir sobre las causas de las no conformidades y de las fallas. Resaltar que no se buscan culpables ni justificaciones
<b>Falta de motivación</b>	Por que no presentan un perfil compatible con la función que ejercen, o por no sentirse cómodos en el abordaje sistemático, los auditados pasan a boicotear, ridiculizar o cuestionar los objetivos de la evaluación	En un primer momento, con ejemplos de hechos incontestables, tratar de que los auditados tengan conciencia de que su actitud es impropia. Si la situación permanece igual, proseguir la auditoria, desestimar la actitud del auditado, y no entrar en polémica
<b>Actitud reacia</b>	Cuando los auditados presentan una postura agresiva en relación con los métodos de la auditoria y dificultan la recolección de informaciones	En un primer momento, tratar de aclarar que se trata de un trabajo conjunto entre auditor y auditado; de interés y con el visto bueno de la empresa; y que los hechos recolectados son inherentes al Sistema de Garantía de Calidad. Si la actitud del auditado persiste, se puede en última instancia, considerar la interrupción de la auditoria



# Simulacro de auditoría

- Reunirse en grupos colaborativos para realizar un simulacro de auditoría teniendo en cuenta los pasos de realización de una auditoría.
- Organice un plan de trabajo y los documentos de apoyo que debe tener en cuenta para la realización de una auditoría exitosa.
- Distribuya en su grupo de trabajo roles y responsabilidades.

#	PHVA	PASO	REALIZA	FIRMA	FORMATO/REGISTRO
3	HACER	Informar al auditado	Líder Auditor	Representante Alta dirección	Memorando, Citación Auditoría.
4	HACER	Revisión de documentación	Grupo Auditor	N/A	N/A
5	HACER	Lista de chequeo	Grupo Auditor	Líder Auditor	Lista
6	HACER	Entrevista	Grupo Auditor	Líder Auditor	Acta de Apertura, Lista de chequeo y Acta de cierre

# Pasos de la auditoría en nuestra organización, en resumen.

#	PHVA	PASO	REALIZA	FIRMA	FORMATO/REGISTRO
1	PLANEACIÓN	Programa de auditoría	Alta dirección	Representante Alta dirección	Programa
2	PLANEACIÓN	Plan de Auditoría	Líder Auditor	Líder Auditor	Plan
3	HACER	Informar al auditado	Líder Auditor	Representante Alta dirección	Memorando, Citación Auditoría.
4	HACER	Revisión de documentación	Grupo Auditor	N/A	N/A
5	HACER	Lista de chequeo	Grupo Auditor	Líder Auditor	Lista
6	HACER	Entrevista	Grupo Auditor	Líder Auditor	Acta de Apertura, Lista de chequeo y Acta de cierre
7	HACER	Informe de Auditoría	Líder Auditor	Líder Auditor	Informe
8	HACER	Plan de Mejoramiento	Auditado	Auditado Líder Auditor Alta dirección	Plan
9	HACER	Organizar expediente de auditoría	Grupo Auditor	Líder Auditor	Expediente