

TIPS PARA RECIBIR UNA AUDITORIA

Debido a que la Universidad recibe al año diferentes tipos de auditoría tanto internas como externas a continuación sugerimos algunas recomendaciones en las etapas de alistamiento, auditoría propiamente dicha y post-auditoría, teniendo en cuenta que un auditor en desarrollo del trabajo de campo, lo que busca es CUMPLIMIENTO, ya sea de normas, procesos y procedimientos, entre otros

Por lo tanto, para enfrentarse a una auditoría independientemente del tipo de ésta, es importante:

Alistamiento:

- ⇒ Identificar y organizar el archivo con todos los registros y documentos que permitan evidenciar cumplimiento
- ⇒ Conocer, entender y comprender la misión, visión, objetivos y Política de Calidad de la Universidad.
- ⇒ Estudiar los procedimientos, e instrucciones de trabajo para que no tener que decir: “no sé”, “no conozco el proceso”, “nunca se me ha dicho”, etc.
- ⇒ Estar listo para explicar el proceso de trabajo según procedimiento
- ⇒ Ordenar el área de trabajo, dejar todo en su lugar.
- ⇒ Identifique sus responsabilidades, autoridad e interrelación y en donde está la documentación
- ⇒ Ponerse de acuerdo con su equipo de trabajo sobre quien responderá a las preguntas.



Foto: Oficina de Comunicaciones

En desarrollo de la auditoria:

- ⇒ No deje que le invada el nerviosismo, usted sabe más del proceso que el auditor
- ⇒ Antes de responder, asegúrese de comprender bien las preguntas
- ⇒ Muestre siempre seguridad
- ⇒ Sea sincero y honesto, y conteste a las preguntas lo más concreto posible.
- ⇒ Sólo responda a lo que le pregunten, de explicaciones sólo si se lo solicitan
- ⇒ No trate de contestar de memoria, consulte los documentos de ser necesario.
- ⇒ Muestre solo el documento que le solicitan.
- ⇒ No discuta no conformidades, sólo básiase en los hechos y demuestre con evidencias

NOTICONTROL

¡Estamos en la web!
www.uptc.edu.co/universidad/

- ⇒ Procure que no haya interrupciones de gente o teléfono.
- ⇒ No se presione, si no puede encontrar algún documento o registro solicitado, pida un tiempo prudencial para presentarlo.
- ⇒ Mantener en orden y disponibles: al personal, los registros de calidad de acuerdo al manual de calidad y los procedimientos
- ⇒ Llevar a cabo acciones inmediatas de acuerdo a los procedimientos de acciones correctivas
- ⇒ Si no entiende la pregunta del auditor, coménteselo para que la vuelva a plantear.
- ⇒ De ser posible, presentar al Auditor las acciones llevadas a cabo antes de la reunión de cierre.
- ⇒ Evitar que dos o más personas respondan al tiempo a las preguntas del auditor
- ⇒ Muestre un buen manejo de la documentación, esto demuestra compromiso con el Sistema
- ⇒ Asegúrese de usar las versiones vigentes de los documentos
- ⇒ Evite decir: "Antes no lo hacíamos así...", "Antes usábamos otro formato", etc.
- ⇒ Para definir las acciones correctivas y/o de mejora, siga el procedimiento de Acciones correctivas y preventivas
- ⇒ Analice la causa raíz siguiendo la guía identificación de causa y análisis de datos V-EI-P04-G01
- ⇒ Tenga cuidado en definir un tiempo adecuado para implementar las acciones correctivas y/o las oportunidades de mejora
- ⇒ Jerarquice las acciones
- ⇒ Tenga en cuenta los recursos con que cuenta el proceso o la institución para las acciones propuestas y analice antes de documentarlas si éstas se van a poder llevar a cabo.
- ⇒ Implementar las acciones y hacer seguimiento a la eficacia y efectividad de las mismas.

Después de la auditoría:

- ⇒ Si hubo no conformidades, no se preocupe...mejor ocúpese en subsanarlas lo antes posible.



Foto: Oficina de Comunicaciones



FACTORES CLAVE DE ÉXITO

- ♦ Alto nivel y compromiso de los líderes de los proceso y de la Alta Dirección.
- ♦ Participación del personal
- ♦ Desarrollo de la conciencia de la importancia de satisfacer los requisitos de los usuarios
- ♦ Actitud positiva del personal

“SOLO SE PROGRESA CUANDO SE PIENSA EN GRANDE, SOLO SE PUEDE AVANZAR CUANDO SE MIRA LEJOS”

José Ortega y Gasset