

Tips Auditoria

¿Qué son los tips y preguntas frecuentes de auditoría?

- Los tips de auditoría y preguntas frecuentes de auditoría, son herramientas que se utilizan para preparar al personal antes y durante una auditoría. Estos proporcionan directrices y mejores prácticas para manejar situaciones comunes en una auditoría, mientras que las preguntas frecuentes son aquellas que los auditores suelen hacer para evaluar la conformidad con los estándares de calidad.

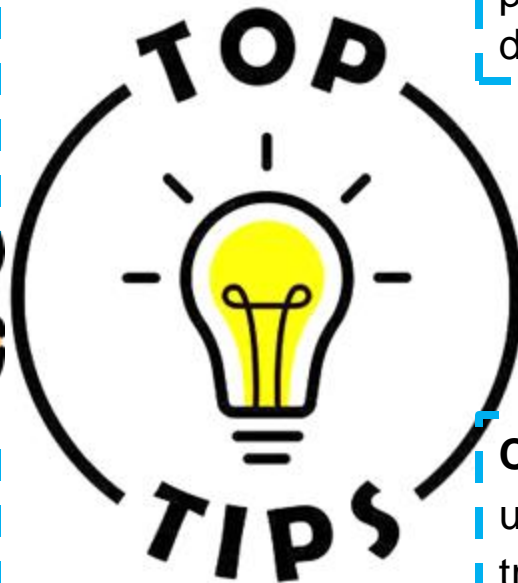
Conoce tus procesos: Asegúrate de entender claramente los procesos y procedimientos que sigues en tu trabajo. Estudia la documentación relacionada y prepárate para explicar cómo contribuyes a la calidad del producto o servicio. (importante saber ingresar a GINA y ubicar los documentos relacionados a mi área de trabajo.

TIPS



Sigue los procedimientos: Durante la auditoría, es crucial que sigas los procedimientos tal como están documentados. No improvises ni intentes "mejorar" procesos en ese momento, ya que esto puede generar discrepancias.

TIPS



Ten la documentación al día: Verifica que toda la documentación, como registros, manuales de procedimientos, y/o controles, se encuentre actualizada y completa. La auditoría puede incluir la revisión detallada de estos documentos.

TIPS



Colabora y muestra disposición: Muestra una actitud colaborativa y disposición para trabajar con el auditor. Si se requiere acceso a ciertos documentos o áreas, facilítalo de manera oportuna.

TIPS



Entiende el propósito de la auditoría: Ten presente que una auditoría no es un examen individual, sino una herramienta para mejorar los procesos y garantizar la conformidad con los estándares. Esto te ayudará a abordar la auditoría de manera constructiva.

TIPS



Responde lo que se te pregunta: Limitate a responder lo que se te pregunta sin proporcionar información adicional innecesaria. Esto ayuda a mantener el enfoque de la auditoría.

TIPS



Entrega únicamente la documentación que te soliciten: Es importante que entregues al auditor únicamente el documento que solicita, si pasas una carpeta completa debes tener la seguridad de que toda la información esté correcta.

TIPS



Prepara a tu equipo: Debes indicarle a cada persona de tu equipo cuándo realizarán las entrevistas con los auditores, Ayúdalas a prepararse para que respondan de manera natural, con confianza y libres de inseguridad.

TIPS



No discutas con el auditor: No debes entrar en conflicto con la persona que se está encargando de llevar a cabo la auditoría, esto no significa que aceptes todo lo que el auditor diga, sino que debes responderle de manera educada y cordial, haciendo uso de la inteligencia emocional.

TIPS



Revisa auditorías anteriores: Antes de la auditoría, repasa las auditorías anteriores y asegúrate de que las acciones correctivas sugeridas hayan sido implementadas. Esto muestra un compromiso con la mejora continua.

TIPS



Entiende que te están preguntando: Asegúrate de entender lo que está preguntando el auditor, así evitarás presentar evidencias que no corresponden, si tienes alguna duda, puedes pedir al auditor que te aclare cualquier cuestión que no haya quedado del todo clara, que te ponga un ejemplo, te reformule la pregunta o la haga de otra forma.

TIPS



Prepárate para las preguntas abiertas: El auditor puede hacer preguntas abiertas, como "¿Cómo manejas los riesgos?" o "¿Qué mejoras has implementado recientemente?". Prepárate para ofrecer respuestas que demuestren el conocimiento del equipo sobre el sistema de gestión de calidad.

TIPS



Pregunta	Finalidad	Ejemplo de Posible Respuesta
¿Cómo asegura la organización que todos los empleados conocen y entienden la política de calidad?	Verificar que la política de calidad esté comunicada y comprendida en todos los niveles de la organización.	La política de calidad se comunica a través de reuniones periódicas, sesiones de formación, y está disponible en los tableros de anuncios y la intranet. Se realiza una revisión anual para asegurar su comprensión.
¿Cómo se determinan los riesgos y oportunidades dentro de la organización?	Evaluar cómo la organización identifica, evalúa y gestiona los riesgos y oportunidades que pueden afectar el sistema de gestión de calidad.	La organización realiza análisis FODA y reuniones de equipo para identificar riesgos. Se utilizan matrices de riesgos para priorizarlos y asignar acciones de mitigación.
¿Cómo se gestionan los documentos y registros de calidad?	Confirmar que existe un control adecuado sobre la documentación, asegurando que los documentos estén actualizados y accesibles.	Todos los documentos y registros se gestionan mediante un sistema de control documental. Solo el personal autorizado puede realizar cambios, y estos se registran en el historial de revisiones. Los documentos obsoletos se archivan.
¿Cómo se mide y analiza la satisfacción del cliente?	Evaluar cómo la organización recopila y utiliza los comentarios de los clientes para mejorar productos/servicios.	La satisfacción del cliente se mide a través de encuestas periódicas, análisis de quejas y sugerencias, y reuniones con clientes clave. Los resultados se analizan y se incorporan a las mejoras continuas.
¿Qué mecanismos tienen para la mejora continua?	Entender cómo la organización identifica áreas de mejora y toma acciones para implementarlas.	Utilizamos herramientas como el Ciclo PHVA y auditorías internas para identificar áreas de mejora. Las sugerencias de los empleados también se evalúan y se implementan cuando es factible.
¿Cómo se capacita al personal y se asegura su competencia para las tareas asignadas?	Evaluar cómo se gestiona la formación del personal y cómo se asegura que tienen las habilidades necesarias.	Se realiza un análisis de necesidades formativas anual. El personal recibe formación interna y externa, y sus competencias se evalúan periódicamente. Se registran todas las capacitaciones en el sistema de gestión de calidad.
¿Qué métodos utiliza la organización para controlar los productos no conformes?	Evaluar cómo la organización identifica, controla y corrige productos o servicios que no cumplen con los requisitos establecidos.	Los productos no conformes se identifican y aíslan. Se investigan las causas y se toman acciones correctivas. Los resultados se documentan y se hace un seguimiento para evitar recurrencias.

Pregunta	Finalidad	Ejemplo de Posible Respuesta
¿Cómo se realiza la revisión por la dirección y qué se revisa en esas reuniones?	Confirmar la participación activa de la alta dirección en la revisión del sistema de gestión de la calidad.	La revisión por la dirección revisa los indicadores, la satisfacción del cliente, los resultados de auditorías y las acciones correctivas. Se toman decisiones estratégicas basadas en estos datos.
¿Cómo se asegura la organización de que todos los documentos están debidamente controlados y autorizados antes de ser distribuidos?	Confirmar que los documentos pasan por un proceso de revisión y aprobación antes de su distribución para garantizar su validez y vigencia.	Todos los documentos deben ser aprobados por el responsable del área correspondiente. Se lleva un registro de control de versiones, y solo los documentos autorizados se distribuyen para su uso.
¿Qué procedimiento sigue la organización cuando se identifica una No conformidad en un proceso o producto?	Evaluar cómo la organización maneja las no conformidades para prevenir la recurrencia de problemas.	Una vez identificada una no conformidad, se registra en el sistema, se realiza una investigación para determinar la causa raíz, y se implementan acciones correctivas. Se monitorean las acciones para asegurar que la no conformidad no se repita.
¿Cómo se asegura la organización de que los registros de calidad se mantengan legibles, fácilmente identificables y recuperables?	Confirmar que los registros de calidad se gestionan de manera que se mantengan accesibles y comprensibles a lo largo del tiempo.	Los registros se almacenan en un sistema digital seguro y se hacen copias de respaldo. Están organizados por categorías y se pueden recuperar rápidamente mediante un sistema de búsqueda.
¿Qué proceso sigue la organización para identificar y evaluar los riesgos asociados a sus procesos?	Evaluar cómo la organización gestiona los riesgos para prevenir impactos negativos en la calidad.	Realizamos evaluaciones de riesgos periódicas utilizando una matriz de riesgos. Los riesgos se evalúan en términos de probabilidad e impacto, y se desarrollan planes de acción para mitigar los más significativos.
¿Cómo se asegura la organización de que los empleados entienden la misión y visión de la empresa y cómo se relacionan con sus tareas diarias?	Confirmar que la misión y visión de la empresa están integradas en la cultura organizacional y en las actividades diarias.	Se realizan sesiones informativas y capacitaciones para asegurar que todos los empleados entiendan la misión y visión. Estas se destacan en reuniones periódicas y se relacionan con los objetivos individuales.
¿Cómo se gestiona la mejora continua en relación con los planes de acción derivados de auditorías internas y externas?	Asegurar que las auditorías resulten en acciones efectivas que impulsen la mejora continua.	Tras cada auditoría, se desarrollan planes de acción para abordar las no conformidades y oportunidades de mejora. Estas acciones se monitorizan hasta su cierre, y se revisa su efectividad en reuniones de revisión por la dirección.

**¡MUCHAS
GRACIAS!**



Ciencias

