

¿COMÓ RECIBIR UNA AUDITORÍA?



Arquitectura
e Ingeniería



Cumplimiento
regulatorio



Monitoreo
continuo



Asesorías
capacitaciones

Preparación



- Sistema
- Personal
- Instalaciones
- Proceso de auditoria

Durante la auditoria



- Presentación/ reunión de apertura
- Monitorear las estrategias planteadas

Final de auditoria



- Reunión de cierre con auditor
- Reunión con el personal

PREPARACION



Arquitectura
e Ingeniería



Cumplimiento
regulatorio



Monitoreo
continuo



Asesorías
capacitaciones

Sistema

- Antecedentes
- GAP análisis vs Criterios
- Análisis de riesgos
- Proyecto

Personal

- Entrenamiento sobre comportamientos durante la auditoria

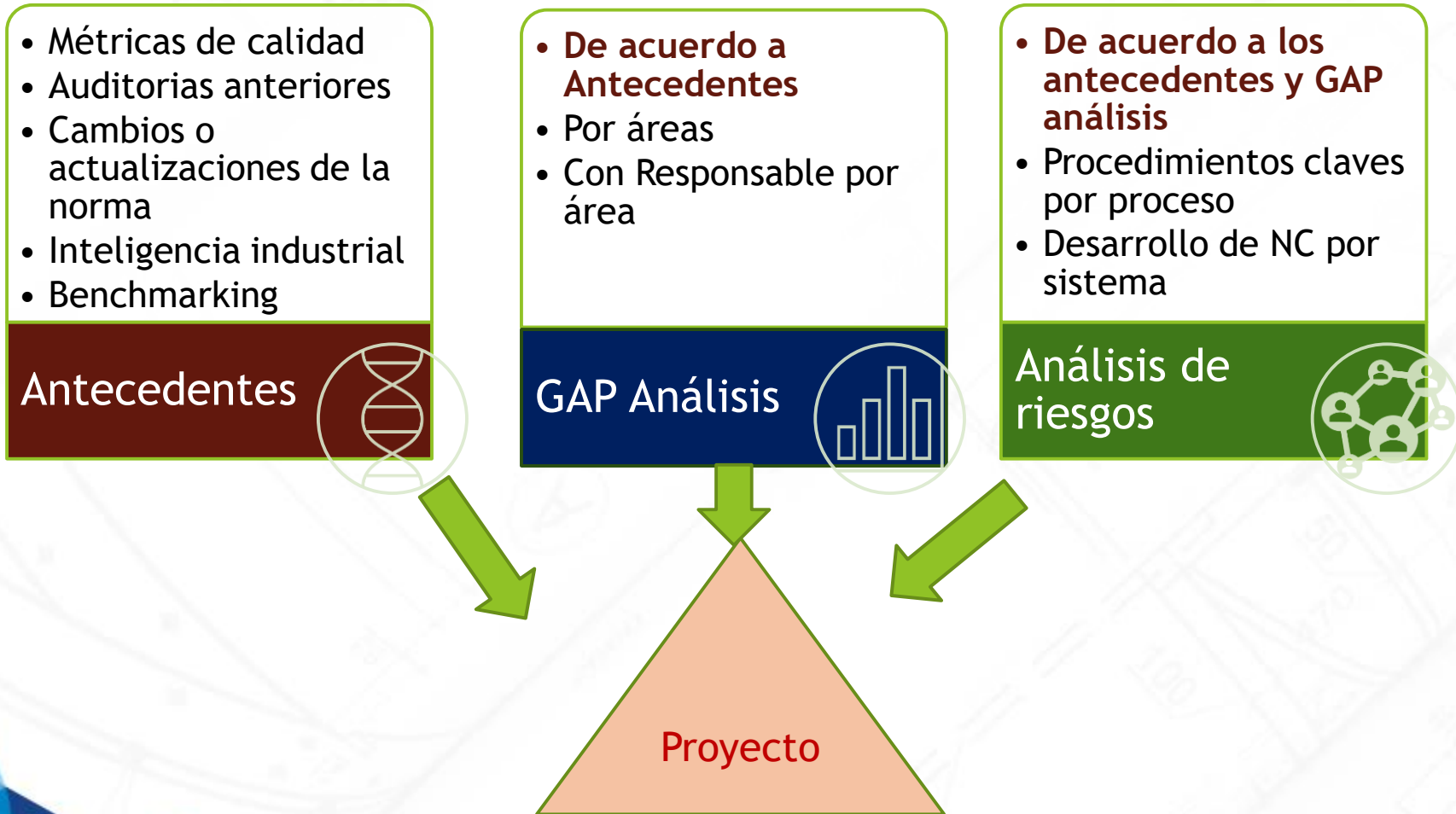
Instalaciones

- Mantenimiento general

Proceso de Auditoria

- Plan de auditoria
- Equipo Auditor
- Roles y responsabilidades

1. SISTEMA





Proyecto

- ❖ **Proporciona a todos una visión general del Proyecto** y permite tener una visión más amplia para ver los distintos pasos que están sucediendo
- ❖ También puedes identificar de forma proactiva los posibles obstáculos o requisitos antes de que comience el proyecto.
- ❖ **Gestiona tus recursos de manera más eficaz**: Recursos como equipos, presupuesto y tiempo. Los proyectos serían ideales si lo tuvieras todo disponible para cuando lo necesites, Saber cuándo tienen lugar tareas específicas te permite asignar y administrar los recursos de tu proyecto de manera más eficaz.
- ❖ **Hace que los proyectos sean más llevaderos**: los proyectos enormes se vuelven más viables. Para crear un cronograma, tendrás que dividir el proyecto en pasos factibles.
- ❖ **Mantiene los proyectos en el buen camino**: ayuda a mantener el rumbo. Analizando las cosas, permite detectar lagunas o incoherencias y monitorear el progreso. Actuando para quitar obstáculos
- ❖ **Permite aumentar la responsabilidad del equipo**, ya que todos tienen visibilidad sobre los responsables de cada tarea

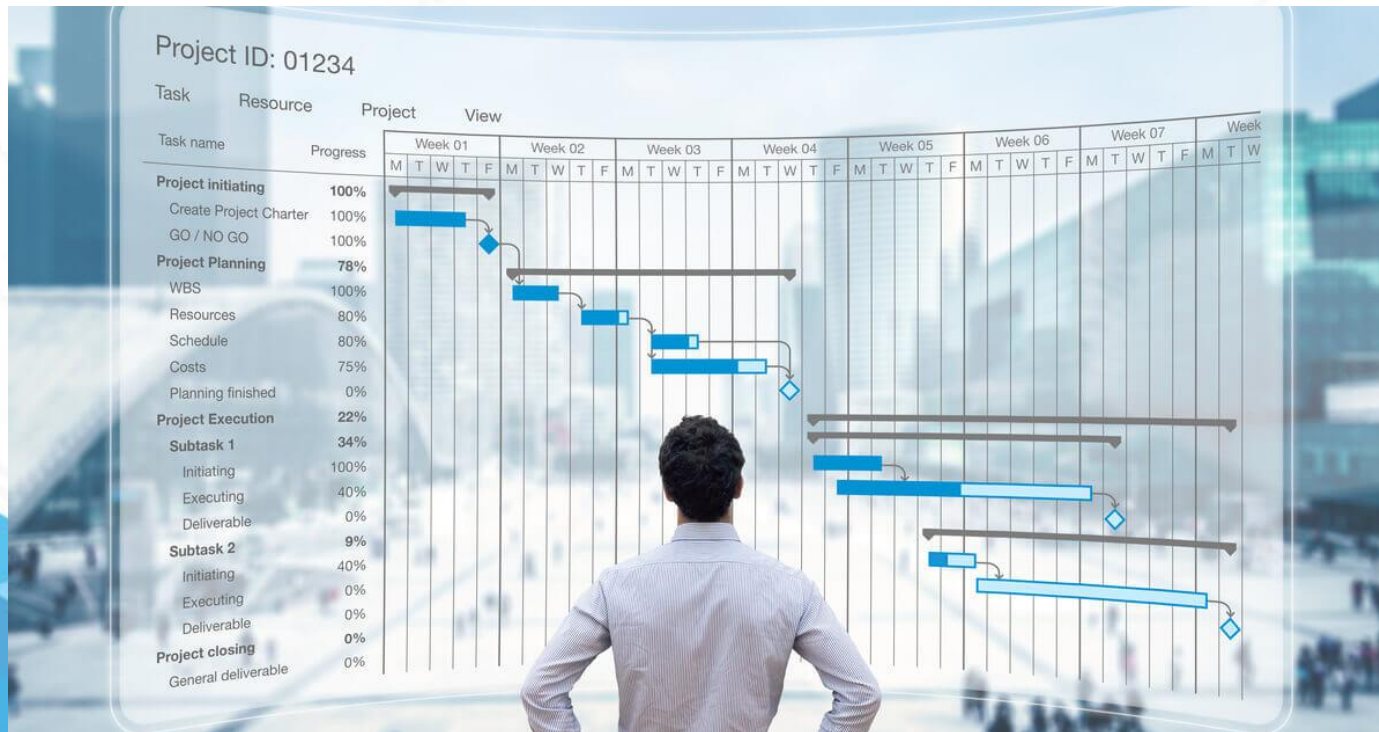
A. El objetivo y alcance del proyecto



- Objetivos:** ¿qué logrará tu proyecto?
- Entregas:** ¿cuál es el resultado de tu proyecto?
- Restricciones:** ¿con qué limitaciones estás trabajando?
- Recursos:** Con que recursos vas a trabajar este Proyecto?

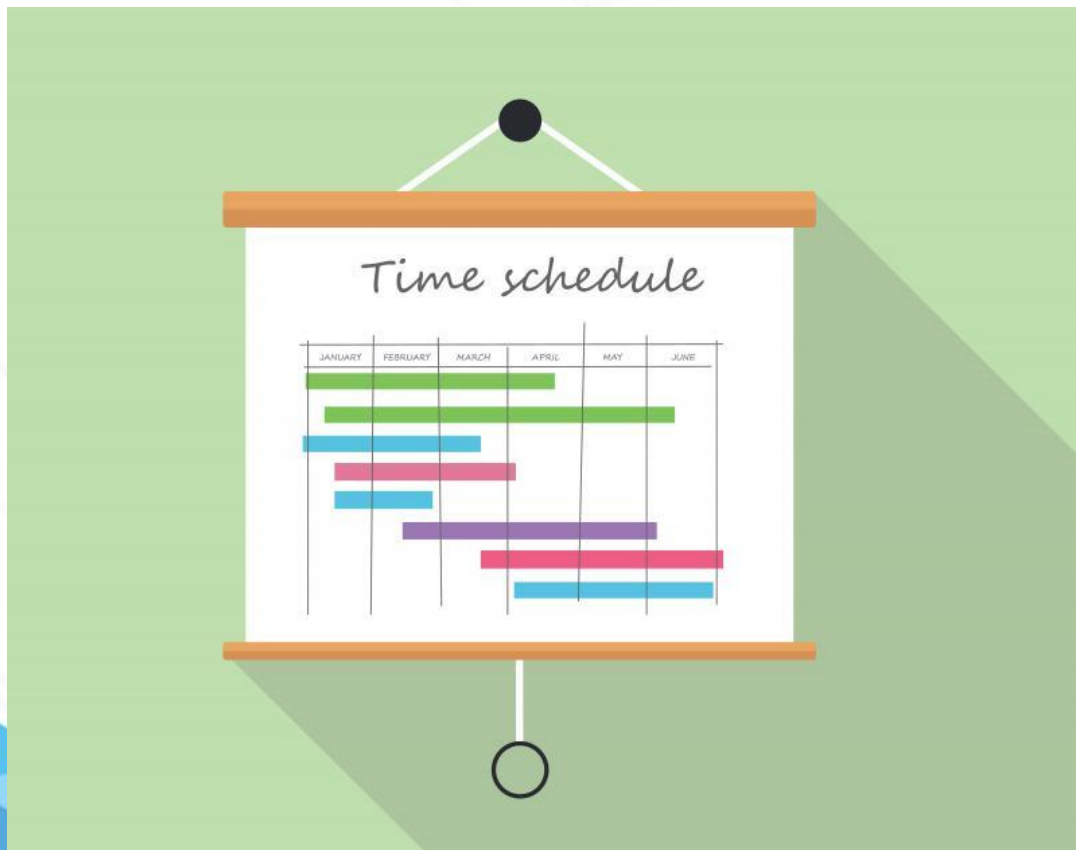
B. Identificar las tareas del proyecto

El cronograma establece una secuencia lógica de tareas, fechas para las tareas y fecha de finalización



Tareas pueden ser:

- **Dependencias de tareas y recursos:** se trata de recursos que no se pueden usar al mismo tiempo o tareas que no se pueden completar hasta que se realice una posterior.
- **Tareas simultáneas:** son pasos que pueden suceder simultáneamente



C. Incluir los Plazos / fechas / responsables

Las estimaciones de tiempo ayudarán a establecer plazos realistas para las tareas del proyecto.

ANÁLISIS DE BRECHAS (GAP ANALISIS)

El **análisis de brechas** se define como un método para evaluar las diferencias entre el desempeño real y el desempeño esperado en una organización o negocio.

El término “brecha” se refiere al espacio entre “donde estamos ahora” (el estado actual) y donde “queremos estar” (el estado objetivo). Un análisis de brechas también puede ser referido como **GAP analysis**

Se puede realizar un análisis de brechas:

A nivel estratégico: Para comparar la condición o nivel del negocio con el de los estándares de la industria.

A nivel Operativo: Para comparar el estado actual o rendimiento de tu negocio con lo que has deseado.

HERRAMIENTAS

- Análisis DOFA (FODA): se centra en las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas en el entorno interno y externo respectivamente. El análisis DOFA le ayuda a determinar su posición actual dentro de la industria o el mercado.

PASO A PASO- ANALISIS DE BRECHAS (GAP ANALISIS)

Los siguientes pasos se pueden seguir para analizar e identificar los vacíos en su negocio:

Paso 1: Identifica el área

Necesitas saber dónde enfocarte, ese será el requerimiento primario.

Paso 2: Identifica las metas que deseas alcanzar

Ahora que conoces el área en la que debes enfocarte, establece tu meta u objetivos. Estas metas tienen que ser realistas e inteligentes y asegúrate de alinearlas con las necesidades de tu negocio.

Paso 3: Conoce tu estado actual

Antes de seguir adelante, debes saber cuál es tu situación actual. Al examinar los informes y antecedentes de tu empresa, conocerás tu posición actual frente a la norma o criterio, realiza una lluvia de ideas y recopila la mayor cantidad de datos

Paso 4: Determina dónde quieres estar en el futuro

Define tus parámetros, recuerda que has establecido metas inteligentes, logrando esas metas serás capaz de alcanzar la posición deseada para tu Sistema en el futuro.

Paso 5: Comprende las brechas entre dos estados

Ahora que comprendes los atributos de dónde te encuentras actualmente (estado presente) y dónde deseas estar en el futuro (estado deseado), es fácil para identificar lo que le está impidiendo alcanzar tus objetivos. Después de que hayas identificado tus brechas, prepárate para cerrarlas

¿Cómo realizar FODA?

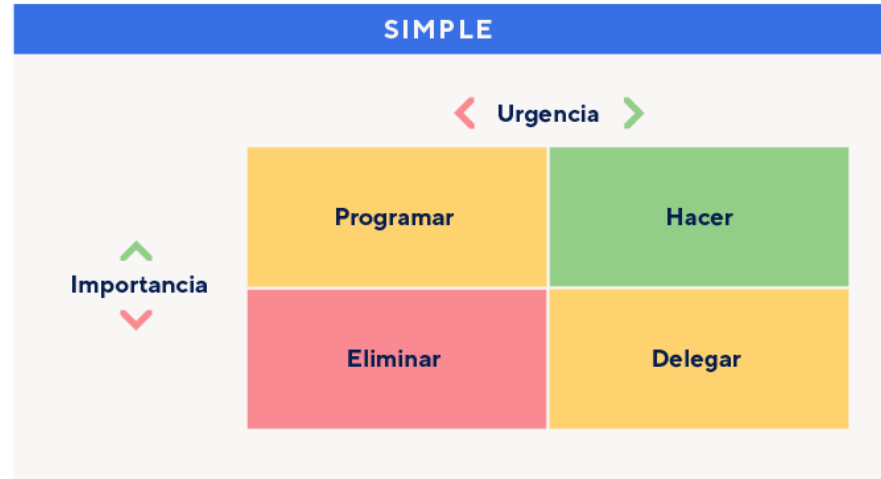
- Reúne a tu equipo de expertos
- Crear una matriz de análisis FODA
- Enumera todas las fortalezas y debilidades internas de tu negocio.
- Anota las oportunidades y amenazas que pueden afectar a tu negocio desde un entorno externo.
- Reorganiza cada punto en el orden de mayor prioridad en la parte superior y los menos importantes en la parte inferior.
- Analiza cómo se puede utilizar los puntos fuertes para minimizar los puntos débiles y aprovechar mejor las oportunidades disponibles y evitar cualquier amenaza.

ANÁLISIS FODA

	Positivos para alcanzar el objetivo	Negativos para alcanzar el objetivo
Origen Interno (atributos de la empresa)	Fortalezas	Debilidades
Origen Externo (atributos del ambiente)	Oportunidades	Amenazas

Comparación de la complejidad de la matriz

Priorización de tareas



COMPLEJO

	Criterio A	Criterio B	Criterio C	Total
Proyecto 1	5	3	2	10
Proyecto 2	3	3	5	11
Proyecto 3	5	5	2	12

2. PERSONAL



Calificación de personal

IDITC

Como Responder a los auditores



Actividades para motivar al personal



Celebrar pequeños triunfos

con Tecnyca: funciona

¿CÓMO RESPONDER A LOS AUDITORES?

Efectué un entrenamiento previo de como responder una auditoria

- Antes de responder, asegúrese de comprender bien las preguntas. Si no esta seguro, pida amablemente, le repitan la pregunta
- Sea sincero y honesto
- Conteste las preguntas lo más concreto posible. Sólo responda a lo que le preguntan, no intente dar mas explicaciones.
- No discuta no conformidades, sólo básate en los hechos y negocia solo con evidencias.
- Estudie sus procedimientos e instrucciones de trabajo para que no tengas que decir: “no sé”, “no conozco el proceso”, “nunca se me ha dicho”.
- Prepare las posibles preguntas a cada tema, para hacer una simulación de auditoria con las personas que tengan mas probabilidad de ser entrevistadas por los auditores
- Asegure un área de documentos , debidamente identificada y ordenada

¿CÓMO RESPONDER A LOS AUDITORES?

- Asegure el orden del área y mantenga silencio
- En caso de dudas, consulte el procedimiento. Nunca conteste bajo la memoria
- Tener apertura al momento de la auditoría.
- Mostrar seguridad. No mostrar nerviosismo ante el Auditor.
- Mantén la confianza en que el trabajo que se realiza es conforme con las actividades planificadas y desarrolladas
- Utilice ayudas visuales para facilitar dar la información
- No se acelere, mantenga la calma
- Muestra sólo la documentación que te solicitan.
- Si ud. acompaña a los auditores, ayude a generar confianza al personal que esta siendo entrevistado
- Evite contestar preguntas, señalando a otra área de la compañía.
- **NUNCA DEJE SOLO AL AUDITOR**

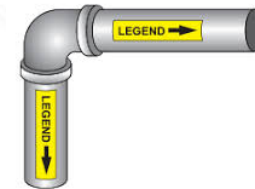
¿CÓMO MOTIVAR AL PERSONAL?

- Mantenga informado al personal sobre los avances del proyecto tanto de preparación como de los resultados parciales y finales de la auditoria
- Asegure un discurso positivo sobre el trabajo diario
- A pesar del ambiente de estrés, mantenga siempre la calma y mantenga la buena comunicación
- Aliente, inspire y motive a los empleados a innovar para crear cambios que ayuden a mejorar los procesos o sistemas



Celebra
CADA LOGRO
POR PEQUEÑO
QUE PAREZCA

3. INSTALACIONES



4. ROLES/ RESPONSABILIDADES DURANTE AUDITORIA



4. OTROS ROLES/ RESPONSABILIDADES

- Revisión de Plan de Auditoria, con énfasis en la Agenda
- Planifique reuniones extraordinarias para tratar temas y reaccione rápido
- Asegure conocer los posibles auditores. Si lo hace, busque información con la experiencia de estos auditores con otras industrias relacionadas.
- Asegure el engranaje de los diferentes roles durante la auditoria
- Si el tipo de auditoria lo permite, cierre los hallazgos durante el ejercicio de la auditoria
- MANTENGA LA CALMA.... Del líder se espera que no desfallezca.

DURANTE LA AUDITORIA



Arquitectura
e Ingeniería



Cumplimiento
regulatorio



Monitoreo
continuo



Asesorías
capacitaciones

Presentación en
reunión de apertura

Seguimiento continuo
de las estrategias

PRESENTACION DURANTE REUNION DE APERTURA

1. Antecedentes de la compañía
2. Organigrama
3. Número de empleados
4. Planeación estratégica: Visión, Misión, objetivos
5. Políticas
6. Certificaciones
7. Mapa de procesos
8. Inversiones / cambios relevantes últimos años
9. Tipo de clientes
10. Capacidad instalada
11. Sistema documental
11. Normas de seguridad durante el ejercicio de auditoria



FINAL DE LA AUDITORIA



REUNION DE CIERRE

1. Cierre parcial o cierre final
2. Agradecer el ejercicio de Auditoria
3. Mantener un ambiente cordial y amable
4. Anotar los hallazgos / observaciones o recomendaciones
5. Preguntar en caso de dudas
6. Si se permite, negociar los hallazgos con el fin de:
 1. Mejorar la redacción
 2. Cambiar el hallazgo o
 3. Eliminar el hallazgo



con Tecnyca: funciona

¿ QUÉ HACER ANTE LAS NO CONFORMIDADES?

1. Evaluar el incumplimiento.
2. **Llevar a cabo acciones inmediatas** de acuerdo a los procedimientos de acciones correctivas.
3. De ser posible, presentar al Auditor las acciones llevadas a cabo antes de la reunión de cierre
4. Estar pendiente de reaccionar rápidamente si es que se presentan No Conformidades en el área.
5. Si la No Conformidad requiere de tiempo para su atención, presentar el plan de acciones a seguir, que contenga las partes afectadas de la No Conformidad.

REUNION INTERNA

1. Agradecer el trabajo del equipo y su compromiso para lograr el resultado de Auditoria
2. Mantener un ambiente cordial y amable
3. Asegurar retroalimentación positiva
4. Permitir participación del personal
5. Celebrar

BENEFICIOS

- Mejora de compromiso del personal
- Ruptura de resistencia al cambio
- Consolidación de una cultura de calidad
- Conciencia de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente.
- Actitud positiva de todo el personal.
- Mejora el sentido de pertenencia
- Crea un ambiente de confianza y credibilidad

