

HABILIDADES DEL AUDITOR EN LA FUNCIÓN METROLÓGICA.

CRITERIOS DE DESEMPEÑO

DESARROLLAR HABILIDADES PARA LA EJECUCIÓN Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN DEL PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS.

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Desarrollar habilidades básicas para llevar a cabo auditorías internas.

OBJETIVO DEL CURSO

Contribuir a desarrollar habilidades en los auditores, para hacer de la auditoría interna una herramienta que aporte valor para la mejora de la función metrológica.

CONTENIDO DEL CURSO

- Cómo agregar valor a través de las auditorías.
- Habilidades para:
 - Planificar las auditorías.
 - Manejo de entrevistas.
 - Redacción de hallazgos.
 - Redacción de informes.

DURACIÓN

8 HORAS

NORMAS APLICABLES

NA

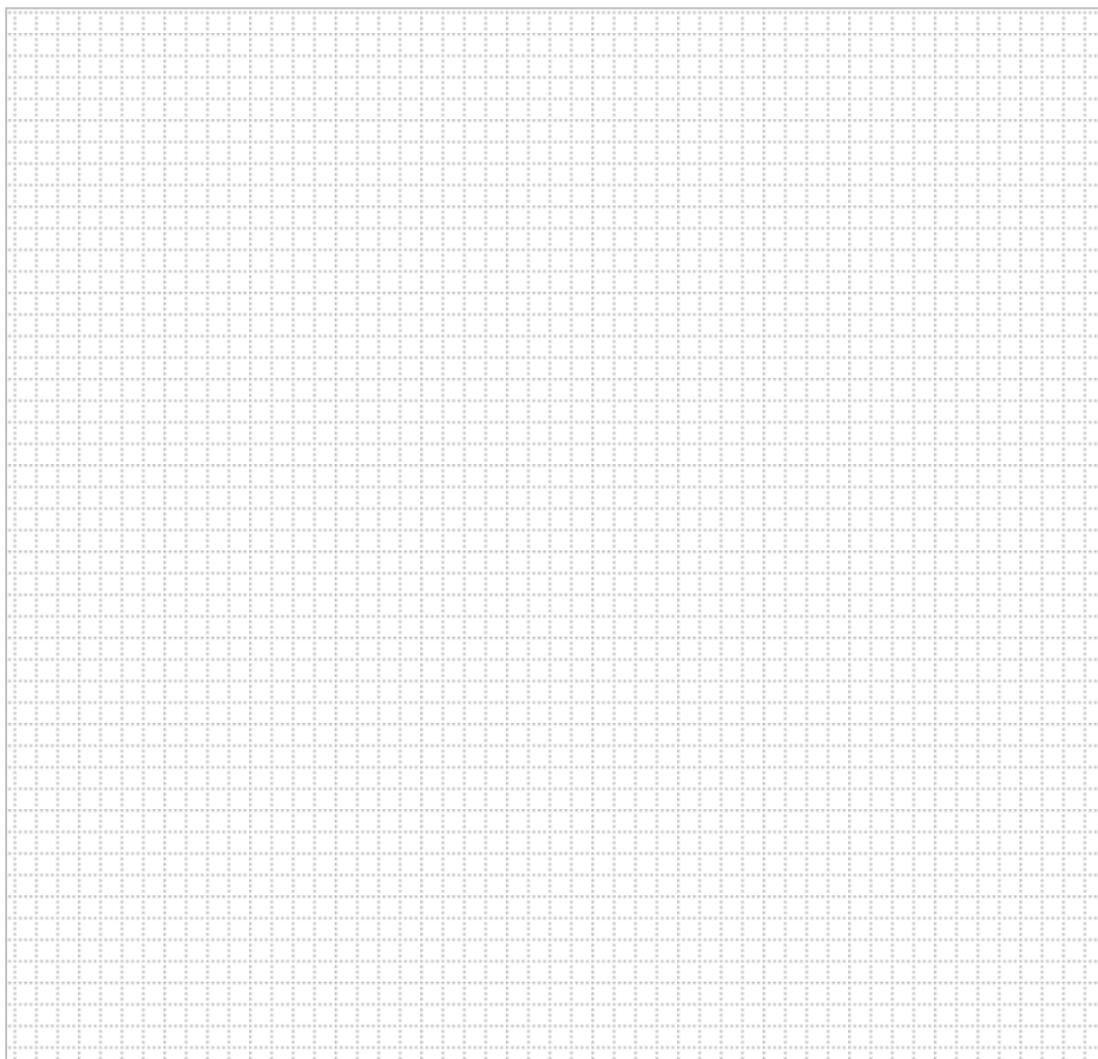


HABILIDADES DEL AUDITOR EN LA FUNCIÓN METROLÓGICA

www.icontec.org



12V12-V2



¿CÓMO AGREGAR VALOR A TRAVÉS DEL PROCESO DE AUDITORÍA?

Escenario 1

Laboratorios que implementan el SGM integrado a su forma de trabajar ayudando al logro de sus objetivos estratégicos.



Valor agregado



Pregunta con valor agregado:
¿Cómo podemos utilizar el SGM para que ayude a mejorar nuestro laboratorio?

Escenario 2

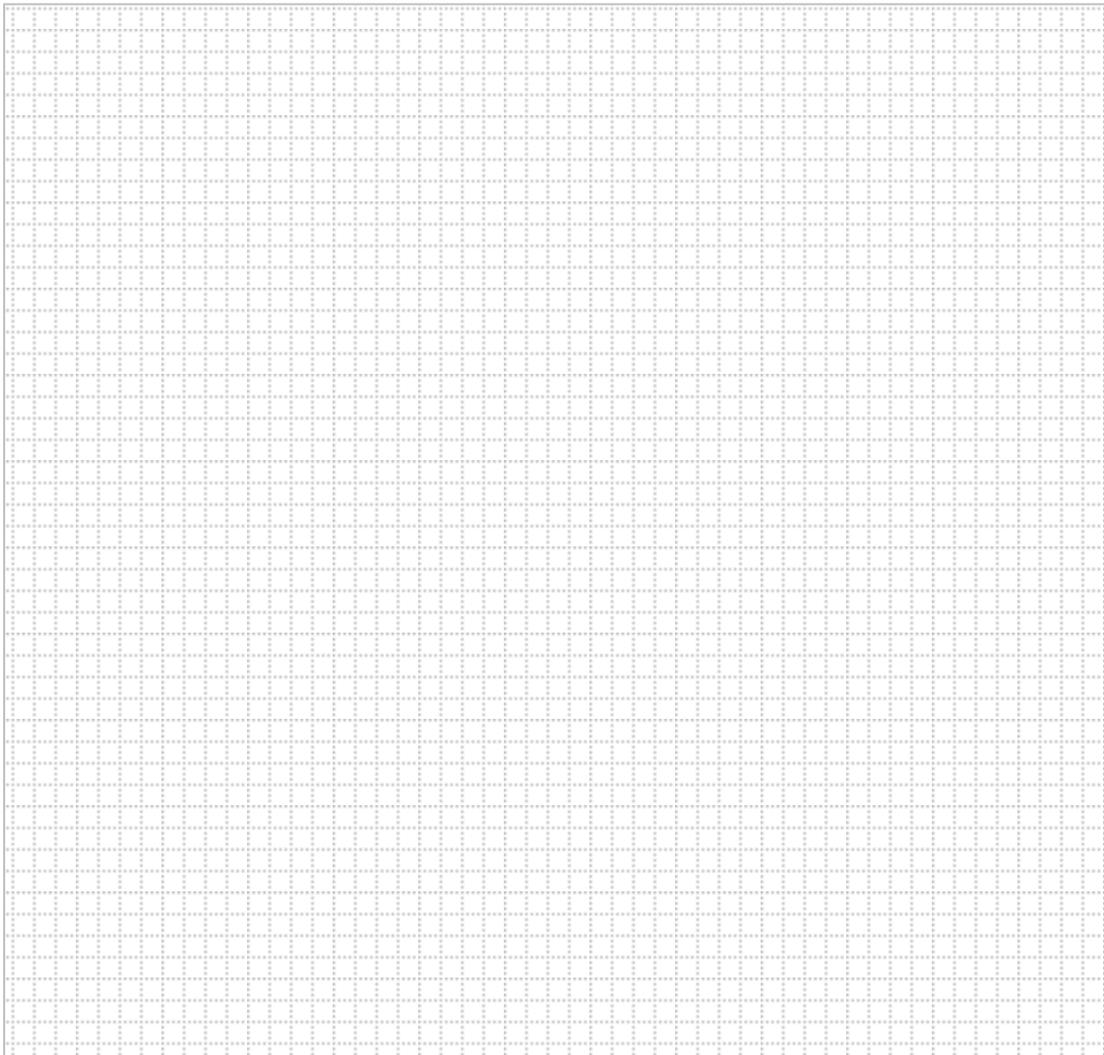
Organizaciones que crean un conjunto de procedimientos y registros que no reflejan la manera real de cómo trabaja el laboratorio y simplemente agregan costos sin ser útiles.



No agregan valor



Pregunta sin valor agregado:
¿Qué procedimientos hay que redactar para obtener la certificación?



¿POR QUÉ ES IMPORTANTE PARA EL LABORATORIO EJECUTAR UNA AUDITORÍA CON VALOR AGREGADO ?



Le da a la alta dirección información acerca de:

- La capacidad del laboratorio para cumplir sus objetivos estratégicos.
- Identificación de problemas que si se resuelven mejoran el desempeño de la laboratorio

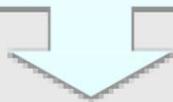
Es útil para los clientes porque aumenta la capacidad del laboratorio para suministrar productos conformes

CÓMO “AGREGAR VALOR”:



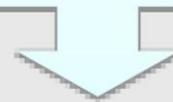
Esta en función de:

Nivel de madurez de la cultura de calidad del laboratorio

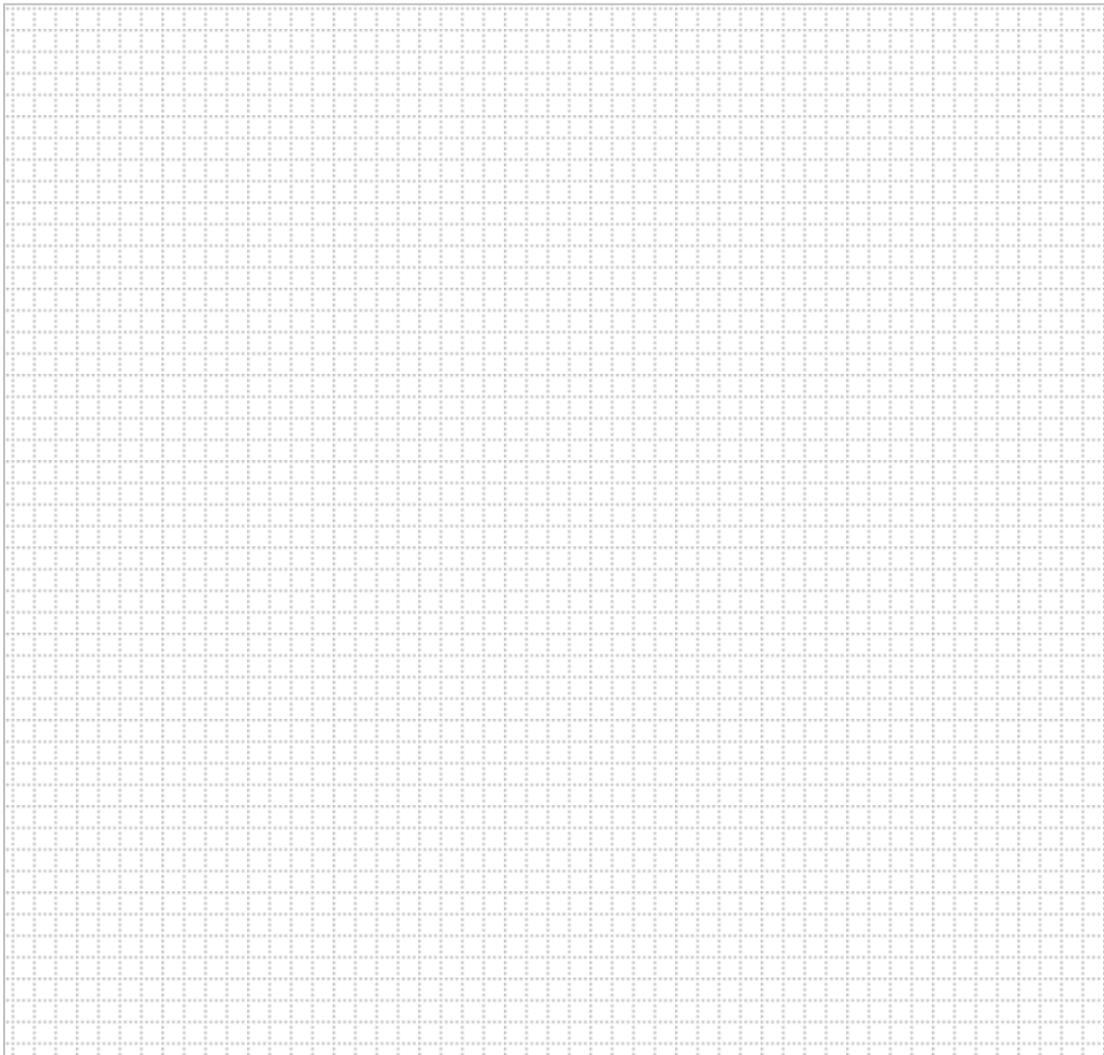


Grado de conciencia, compromiso, actitud colectiva y comportamiento del laboratorio respecto a la calidad.

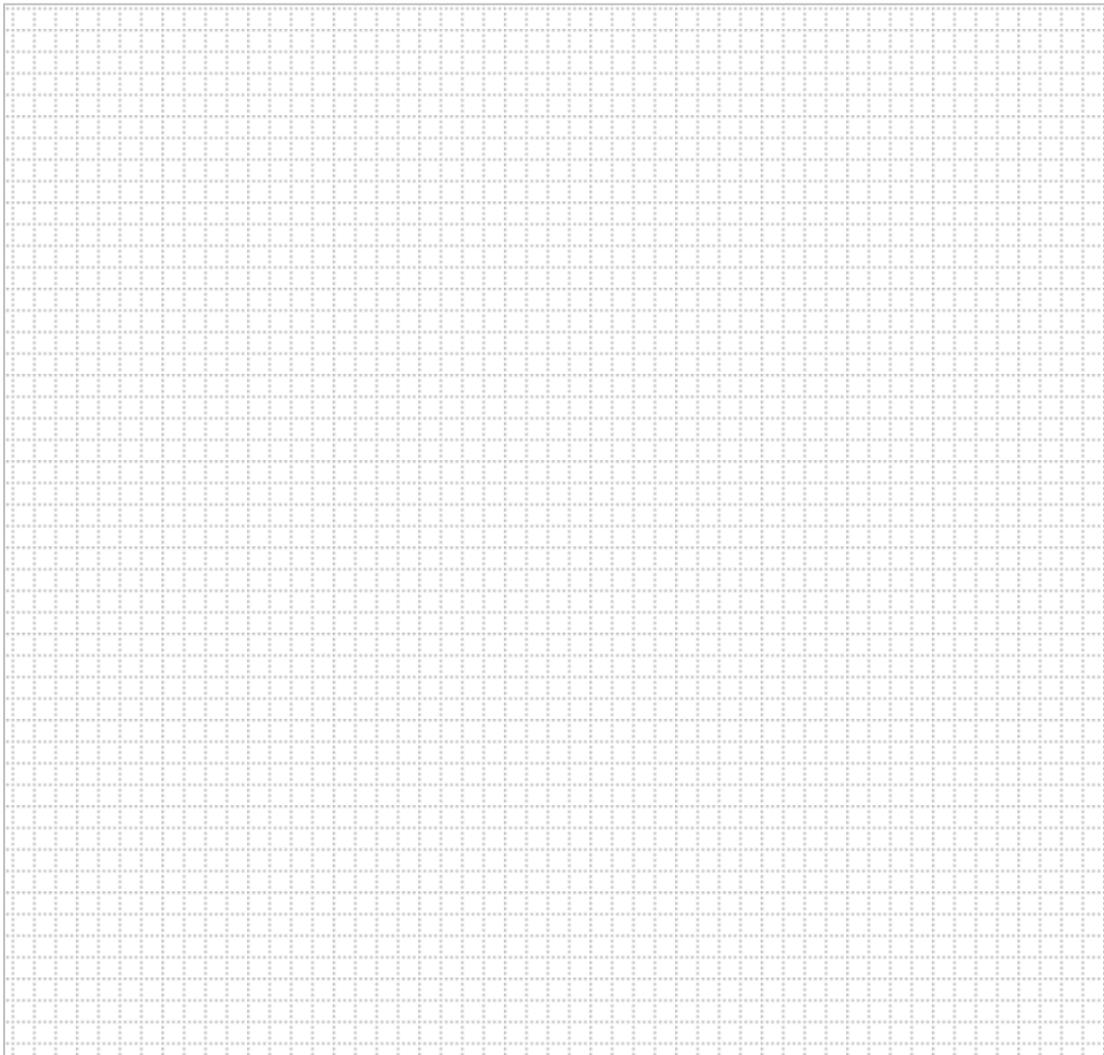
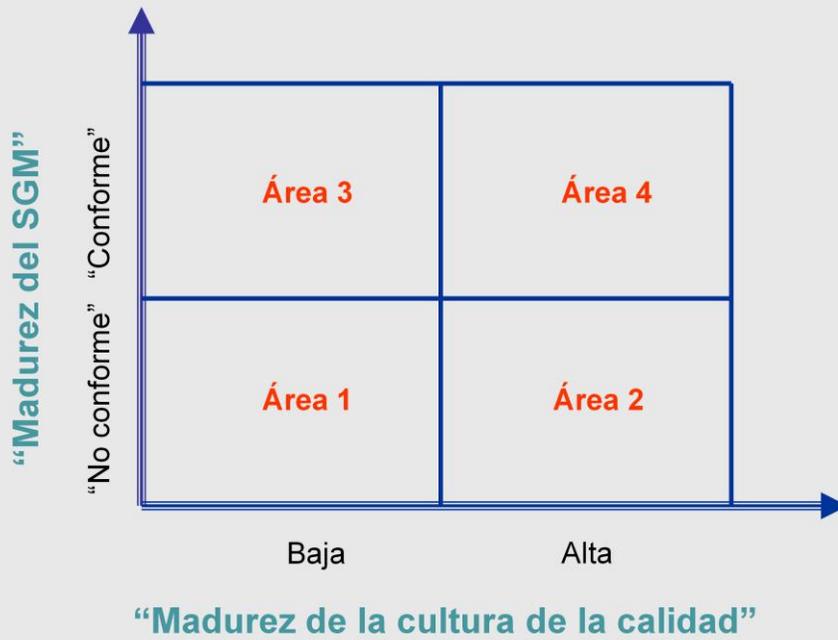
Madurez del SGM con respecto a los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17025



Madurez del sistema y grado en que cumple los requisitos de la norma NTC ISO/IEC 17025



TIPOS DE ORGANIZACIONES



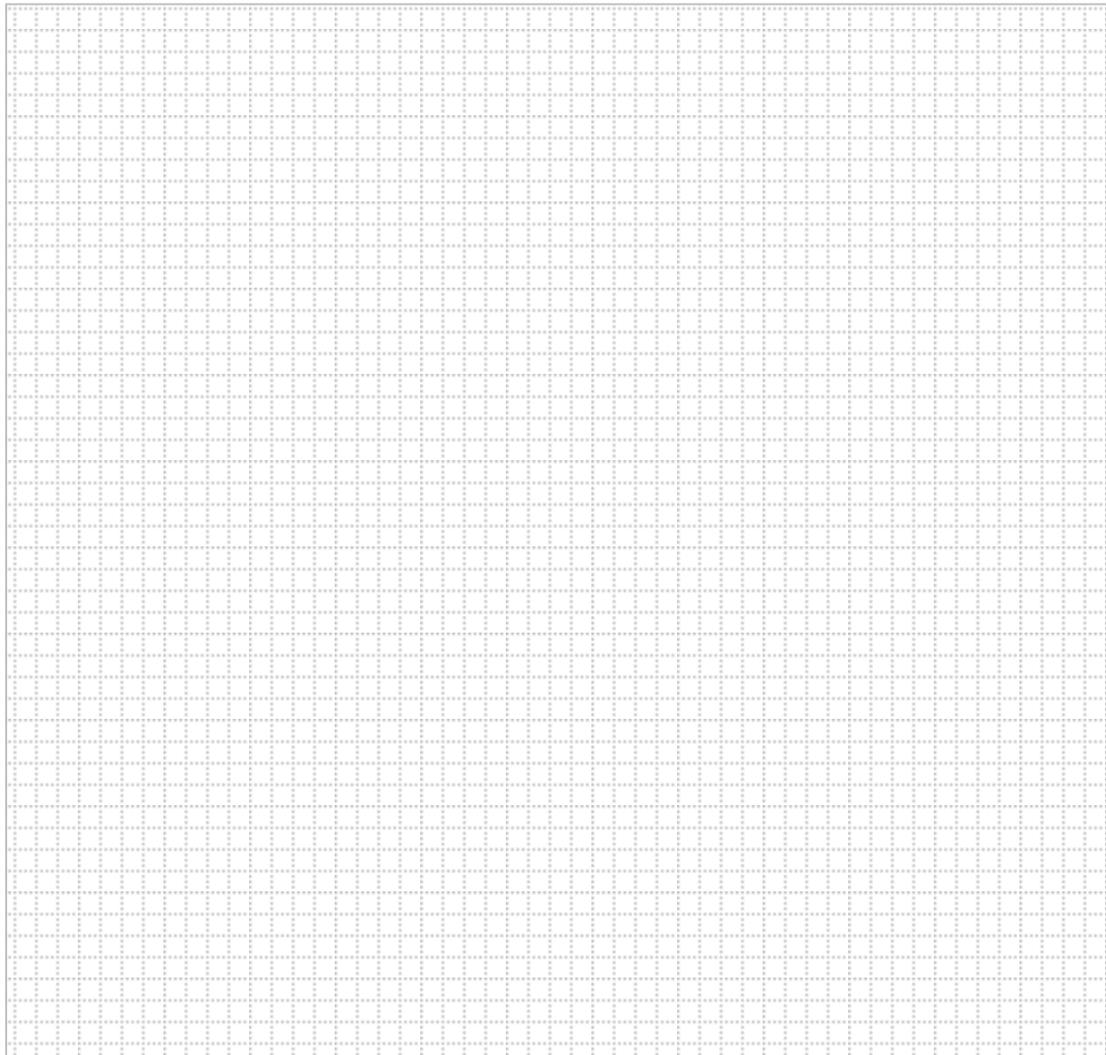
HABILIDADES PARA LA PLANIFICACIÓN DE LAS AUDITORÍAS



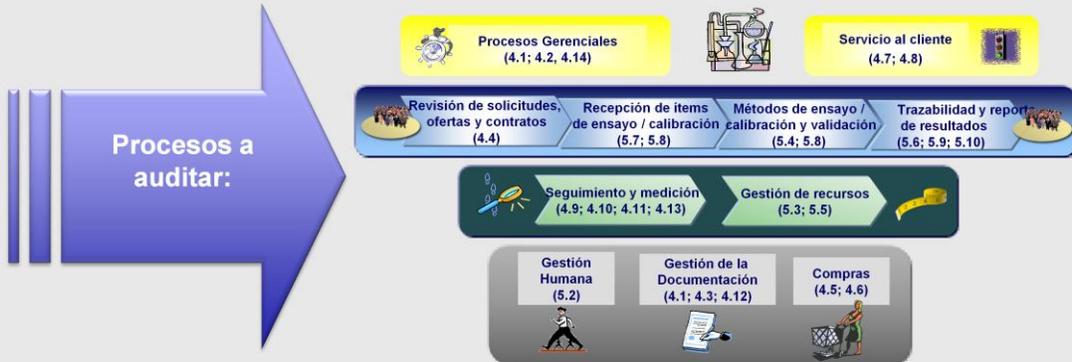
1. Revisión de la documentación.



2. Preparación de las actividades de la auditoría *IN SITU*.



1. REVISIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN



| | | |
|---|----------------------------------|--------------------------------|
| Objetivo del proceso | Interacciones del proceso | Actividades del proceso |
| Desempeño del proceso | Control del proceso | Documentación asociada |
| Requisitos a cumplir por parte del proceso | | Recursos del proceso |



12V12-V2



Grid area for notes or additional information.

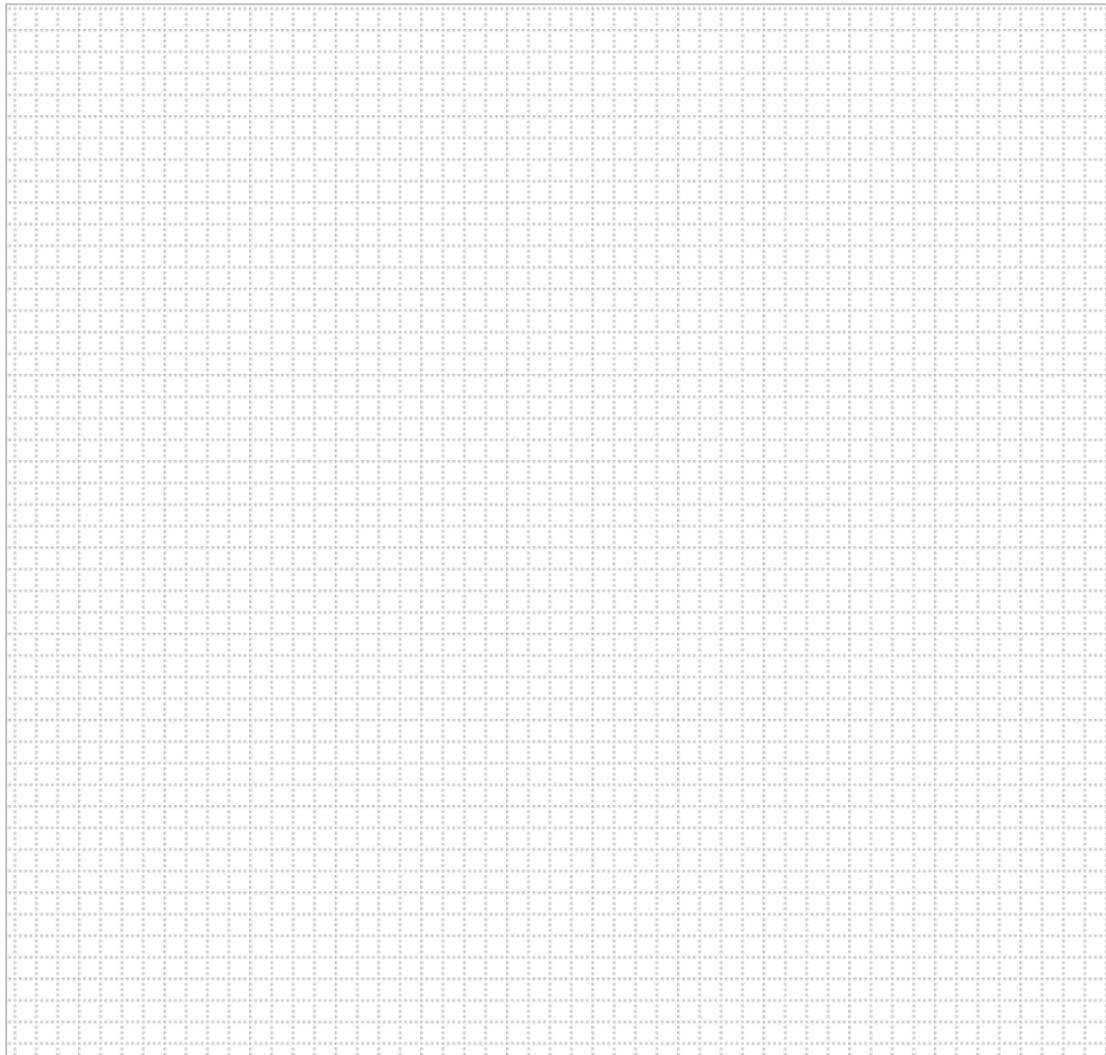
2. PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA IN SITU

➤ PLAN DE AUDITORÍA:

Dedicar tiempo a la revisión de los planes de acción de los hallazgos encontrados en las auditorías pasadas.

Asignar el tiempo suficiente a todos los procesos a auditar, y ensayos o calibraciones que se van a atestiguar.

Dedicar mayor tiempo a los procesos que presenten un desempeño deficiente.



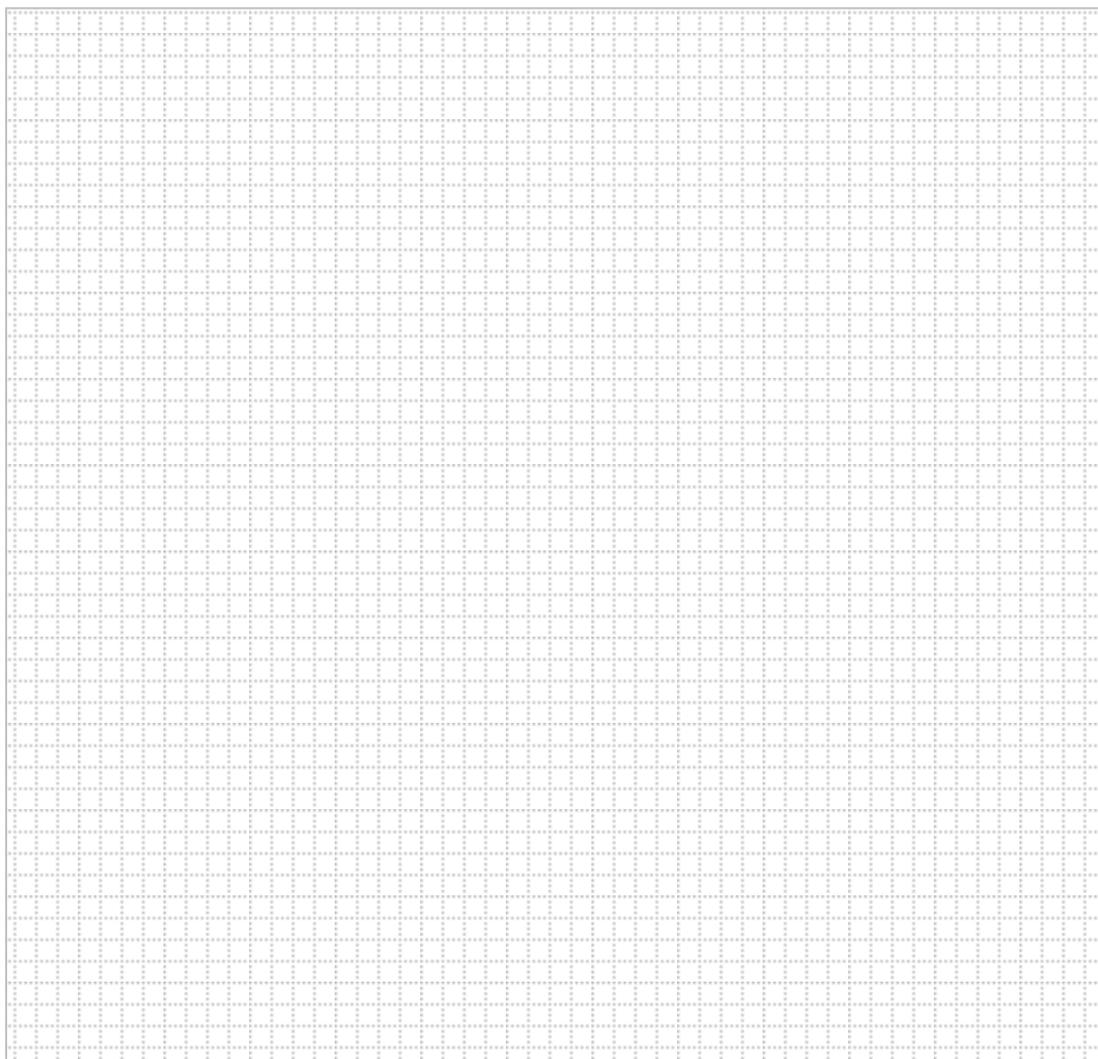
2. PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA IN SITU

➤ PLAN DE AUDITORÍA:

No olvidar incluir la revisión del desempeño y confiabilidad de las auditorías internas.

Asignar parte del tiempo para hacer reuniones de balance del equipo auditor.

“Destinar el tiempo para que el auditor elabore su plan de auditoría”.

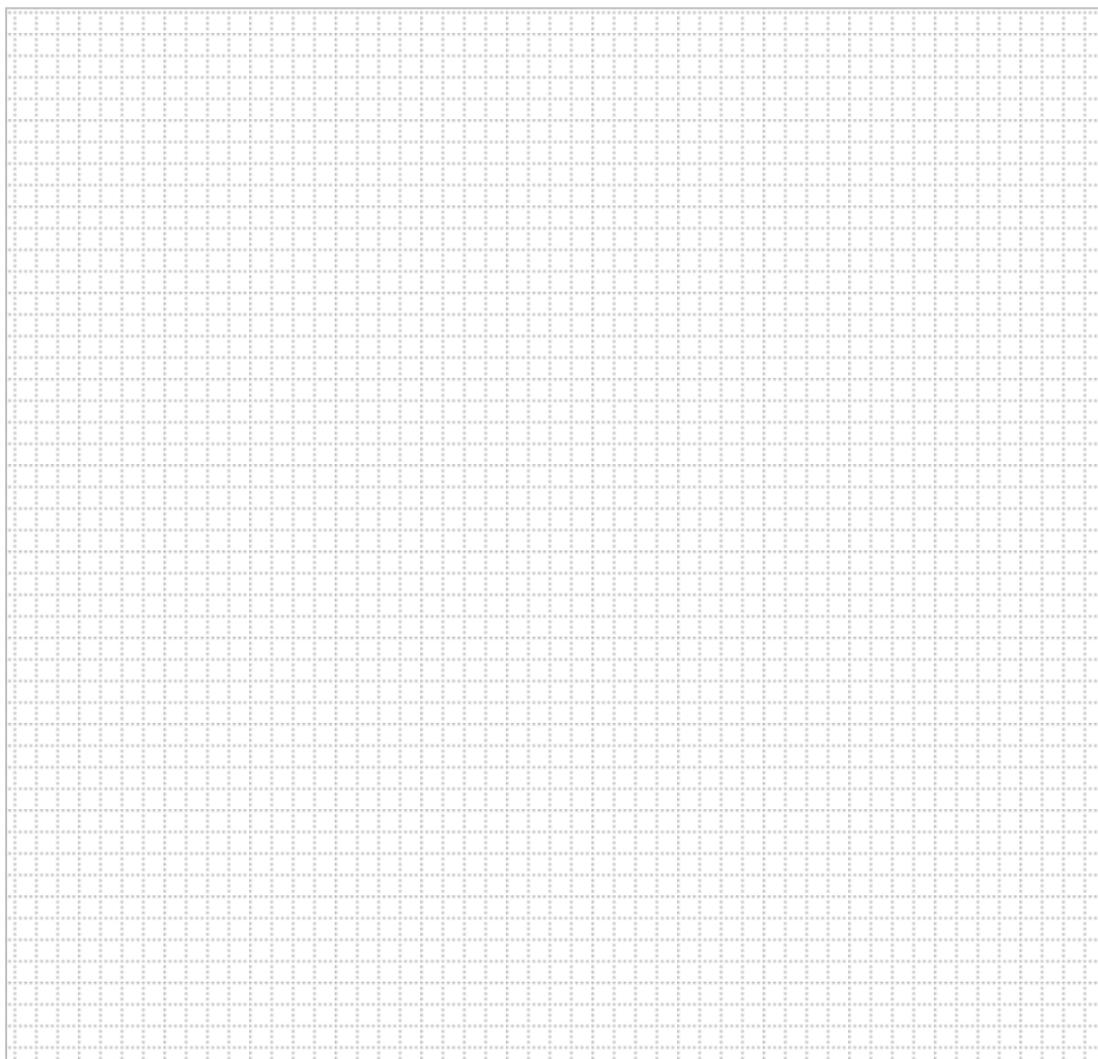


2. PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA IN SITU

➤ LISTA DE CHEQUEO

DEBERÍA :

- Ser una ayuda para la memoria.
- “Se recomienda hacer las preguntas siguiendo el PHVA del proceso”.
- Estar definida la muestra que se va a analizar (registros, productos, servicios, personal, equipos, etc.)
- Realizarse teniendo en cuenta obtener la información que le permita determinar el cumplimiento o no del objetivo de la auditoría.

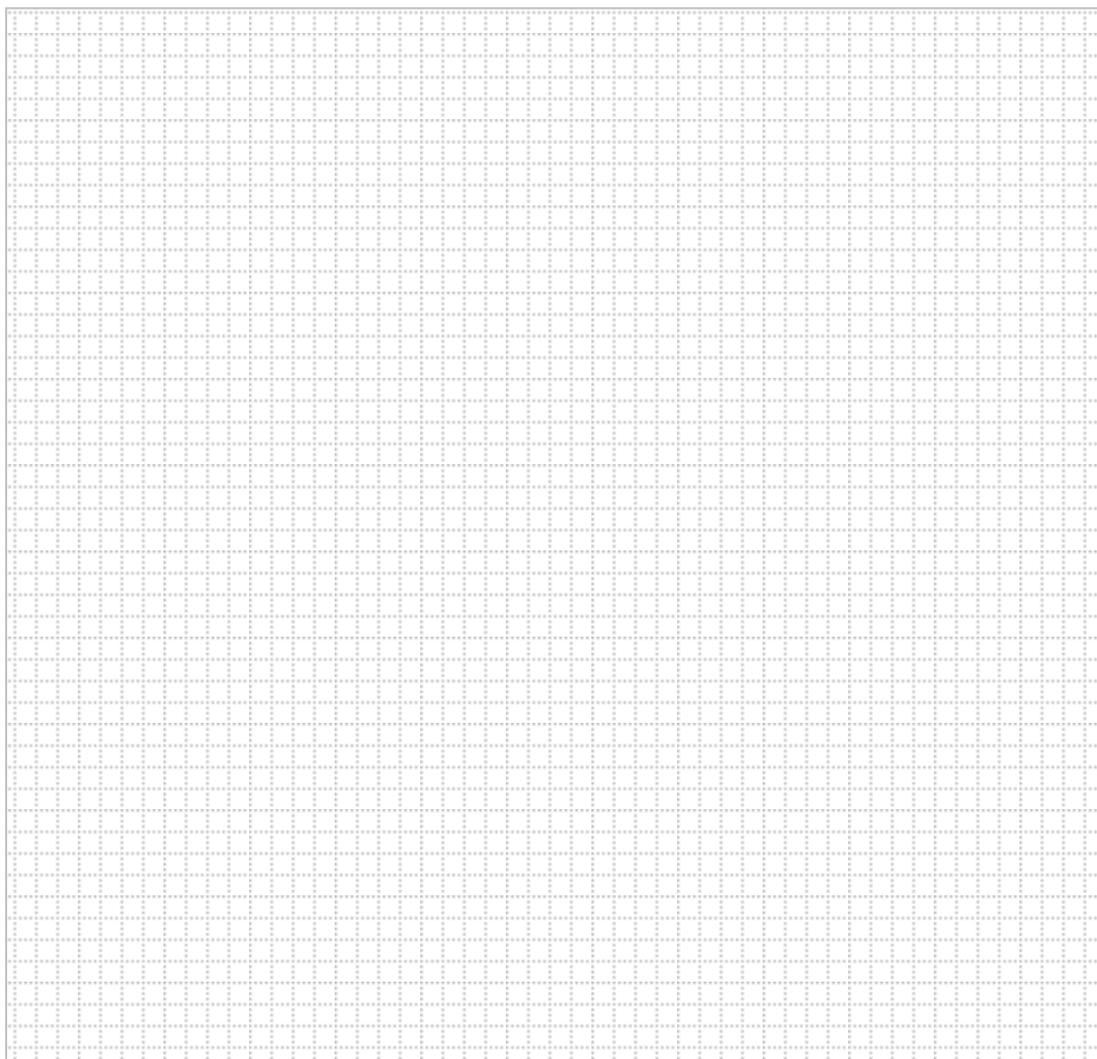


2. PREPARACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LA AUDITORÍA IN SITU

➤ LISTA DE CHEQUEO

DEBERÍA :

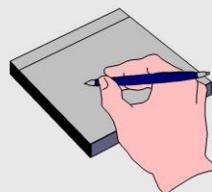
- Estar alineada a la revisión de la documentación.
- Garantizar que las respuestas no se repitan.
- Ser elaborada con suficiente anticipación a la auditoría.
- Si se emplea correctamente garantiza un enfoque de auditoría consistente y sistemático.
- Ayuda a administrar el tiempo.



REDACCIÓN DE PREGUNTAS

Siempre pregúntese:

- ¿Qué deseo saber?,
- ¿Por qué lo debo saber? y
- ¿Para qué lo quiero saber?



Las preguntas deben ser:

- De fácil entendimiento para el auditado.
- Formuladas usando el lenguaje del auditado.
- Cortas
- Concisas

A large rectangular area filled with a grid of small, light grey dots, intended for writing or drawing.

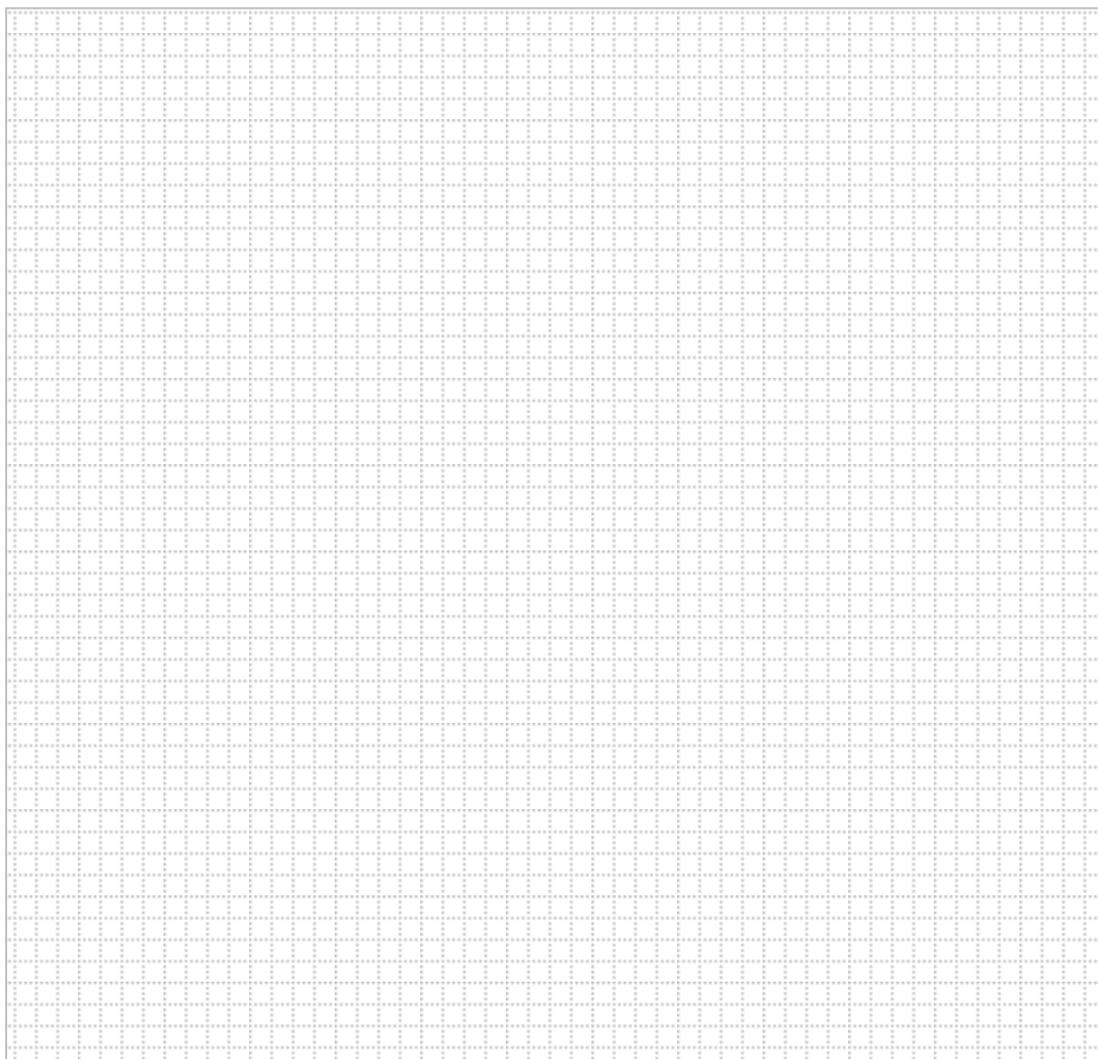


HABILIDADES EN EL MANEJO DE LAS ENTREVISTAS

www.icontec.org



12V12-V2

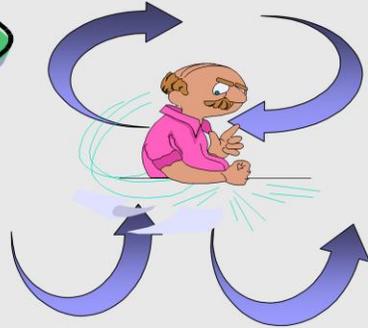


LA COMUNICACIÓN

E
M
I
S
O
R



R
E
C
E
P
T
O
R



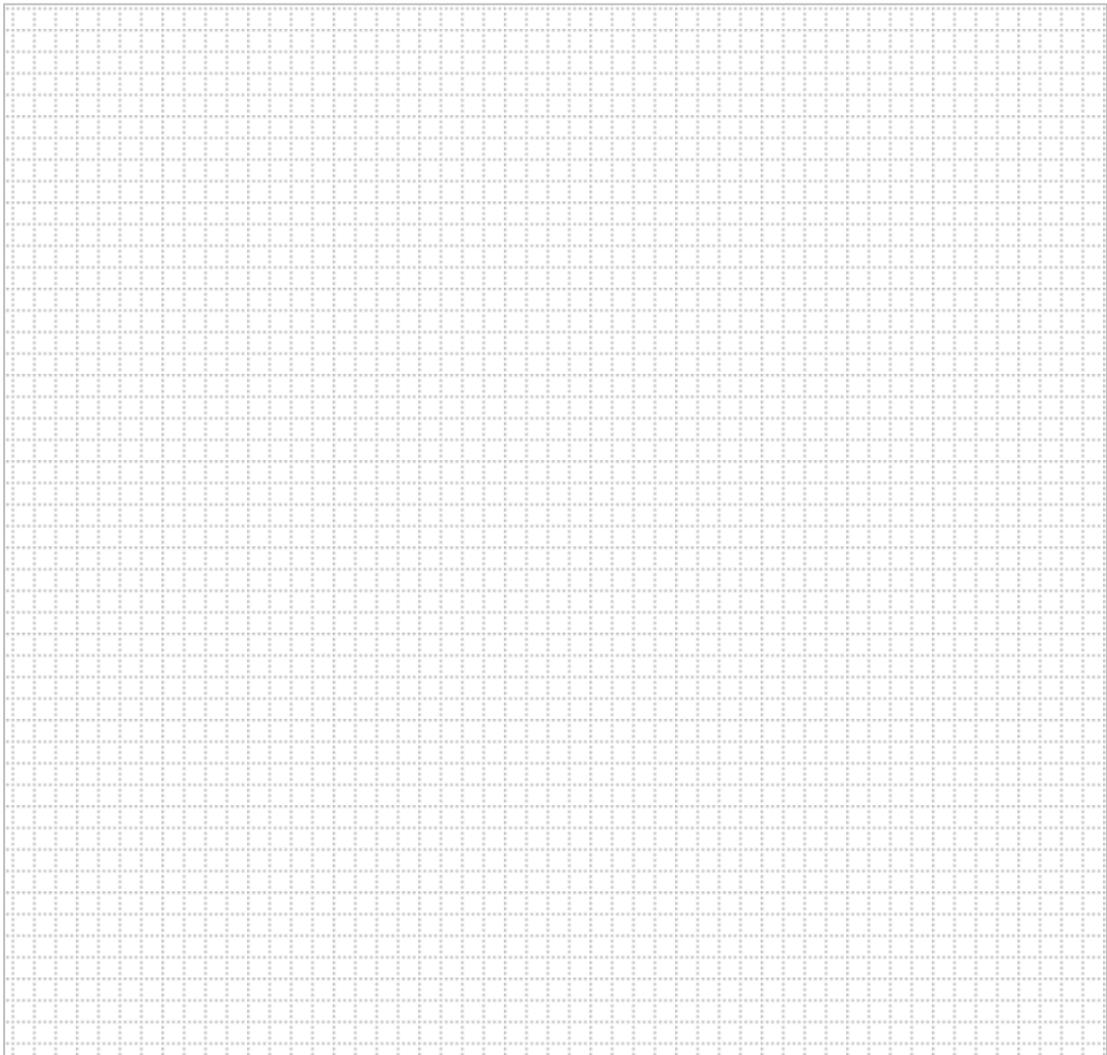
LEN
G
U
A
J
E

RED
A
C
C
I
O
N

EXP
R
E
S
I
O
N
C
O
R
P
O
R
A
L

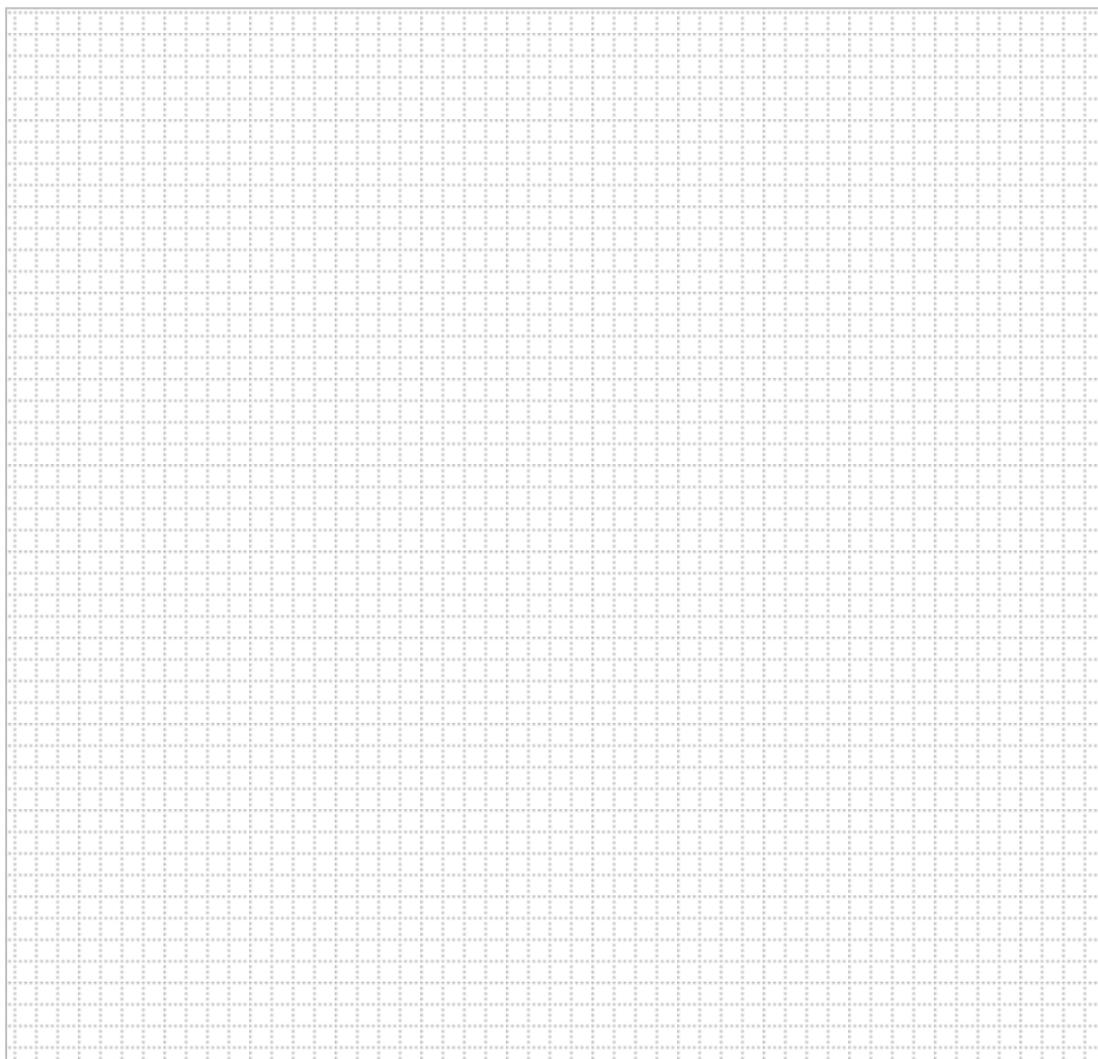
IN
F
O
R
M
A
C
I
O
N

ACT
I
T
U
D



PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA:

- Optimice su comunicación oral (80% escuche / 20% pregunte)
- Analice su interlocutor (quién es, cómo es su personalidad,
- Seguridad que demuestra al hablar y lenguaje corporal.
- Sea diplomático y cuidadoso
- Practique la escucha activa.
- Sea dueño de su lenguaje corporal (expresión facial, postura, movimientos de las manos, miradas, etc.) .
- Tenga presente su velocidad al hablar, su tono de voz, su modulación y su volumen.



HÁBITOS QUE NO DEBEMOS TENER:

- Pérdida de atención, no distraernos
- Interrumpir constantemente al auditado.
- Escuchar sin mirar.
- Escuchar sólo lo que deseamos oír.
- Sobre reaccionar.



INFLUENCIA DEL FACTOR HUMANO



“LOS PAYASOS”



“LOS DE BUEN/MAL CARACTER”



PERSONALIDADES



“LOS QUE ARGUMENTAN Y DISCUTEN”

“LOS QUE SIEMPRE BUSCAN ASESORÍA”



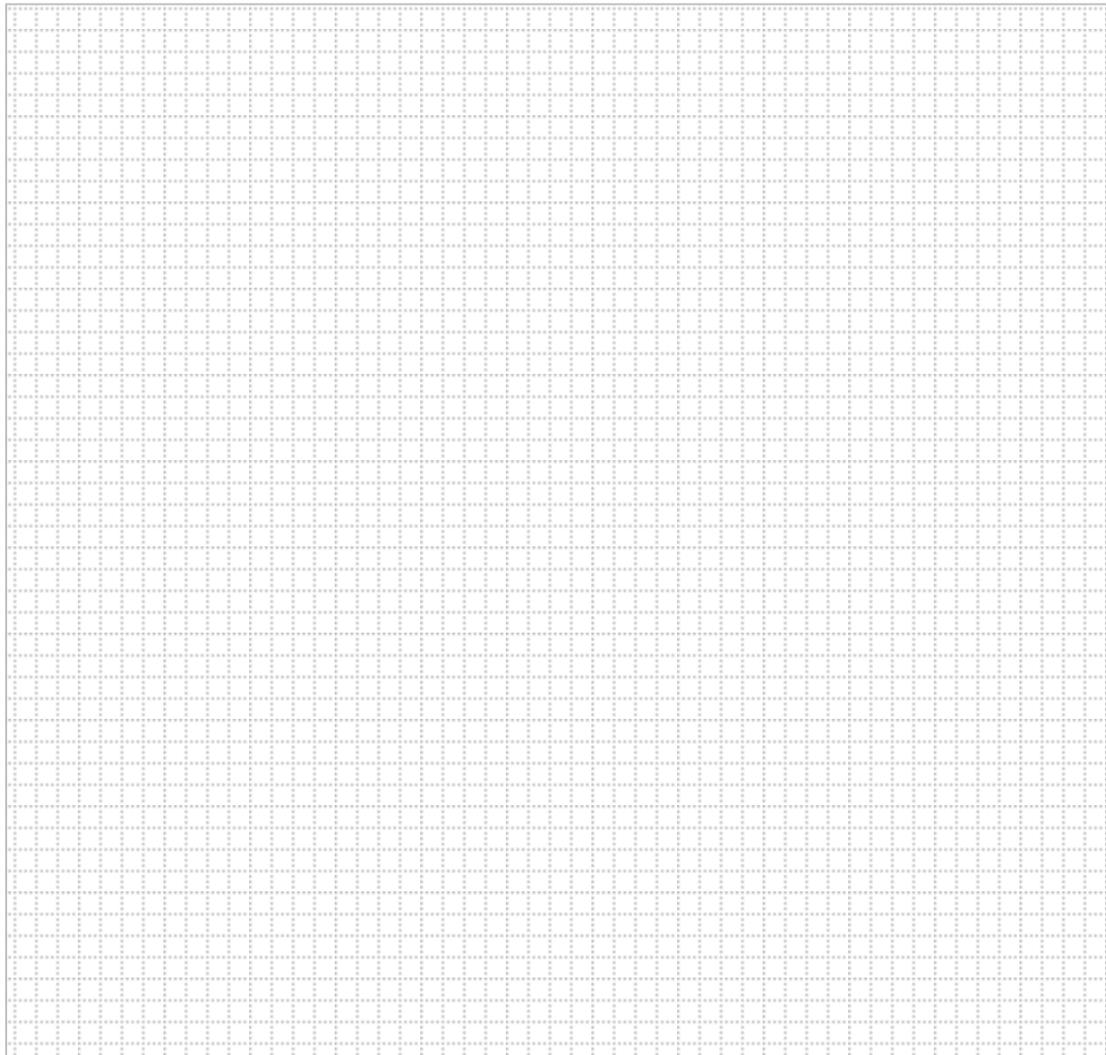
“LOS NERVIOSOS”



“LOS CONFIADOS”

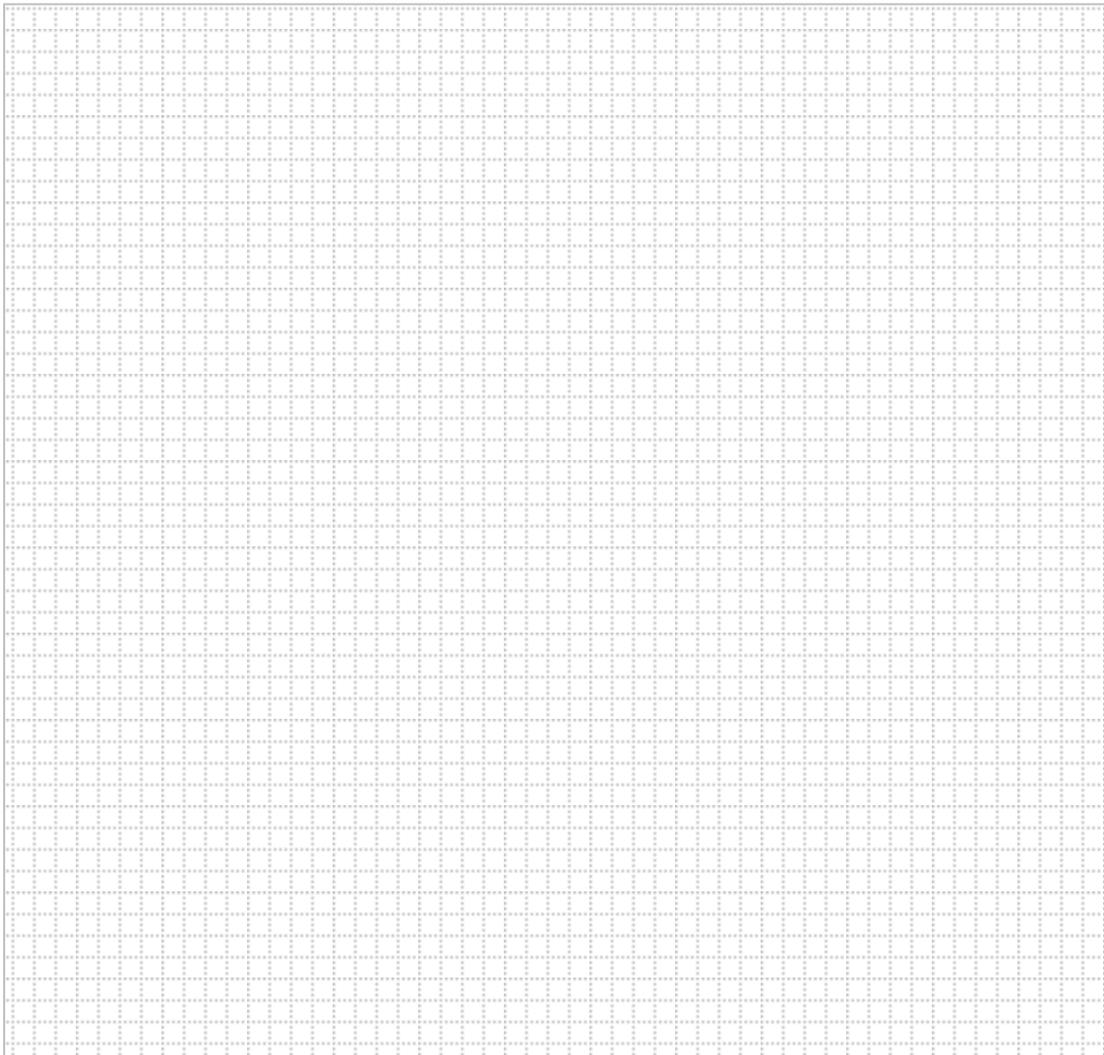


“LOS OCUPADOS”



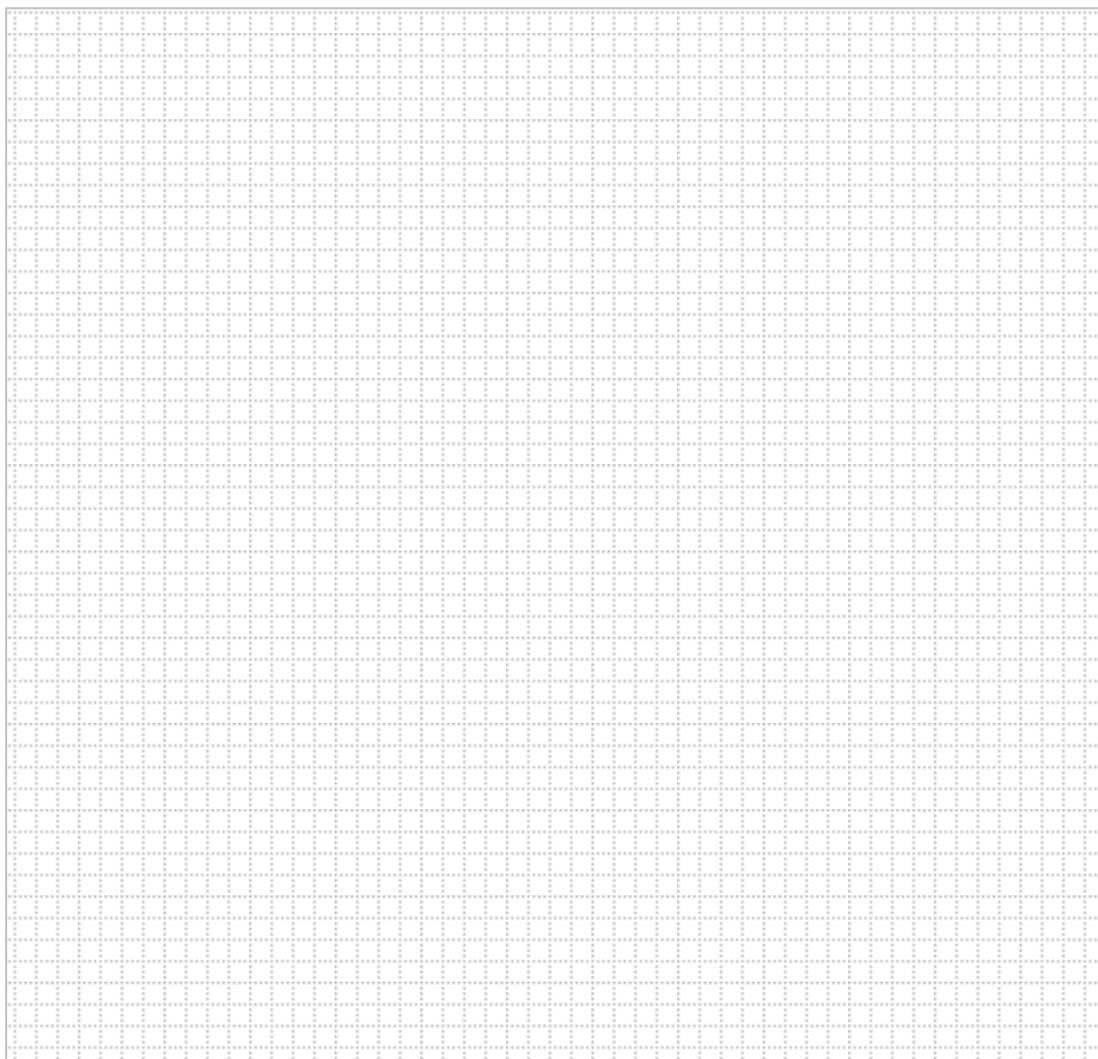
MANEJO DEL TIEMPO

- Realizar primero las actividades mas complejas, difíciles o desagradables.
- Terminar tareas gradualmente, adquirir el habito de “Voy a hacerlo ya”.
- Asignar parte del trabajo a otros auditores acompañantes siempre y cuando tengan la competencia para hacerlo.
- Aprovechar el tiempo mientras espera para revisar evidencias.



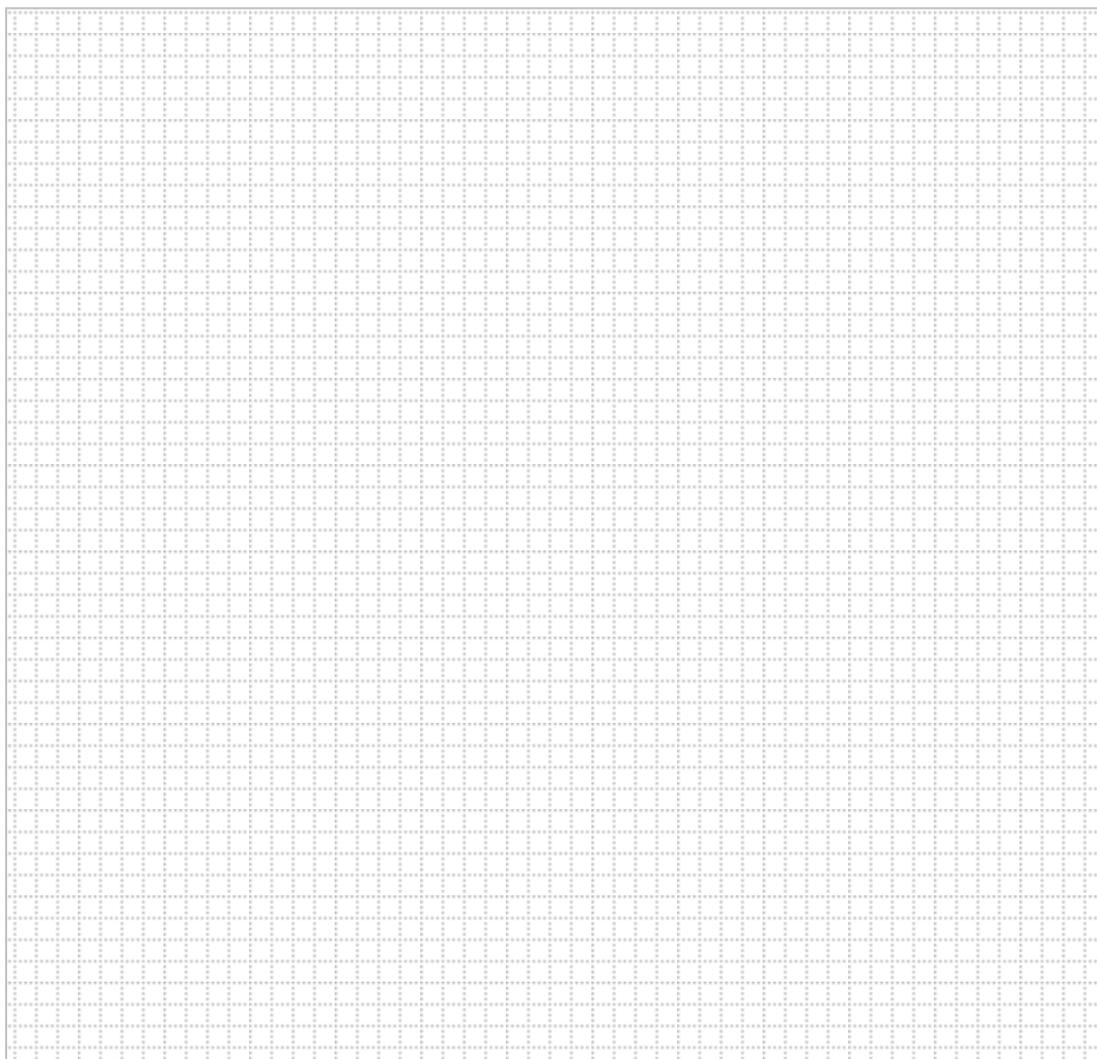
¿CÓMO HACER ENTREVISTAS EXITOSAS ?

- Crear el clima adecuado, y lograr empatía con el auditado
- Hacer de la experiencia de la auditoría algo sencillo para el auditado.
- Usar preguntas abiertas, de sondeo y cerradas.
- Preguntar para aclarar lo que no se entienda.
- No hacer preguntas desconcertantes.
- Ser consciente de su lenguaje corporal.
- Usar un lenguaje sencillo.
- Ser amigable y diplomático.
- Tener el espacio físico adecuado.
- Tener conocimiento en las pruebas que se van a atestiguar.



¿CÓMO ENTREVISTAR A LA ALTA DIRECCIÓN?

- Realizar una rigurosa planificación.
- Estar seguro de sí mismo y no dejarse intimidar.
- Usar la terminología apropiada .
- Formular preguntas que busquen obtener la evidencia del compromiso con:
 - El desarrollo e implementación del SGM
 - Mejora continua de su eficacia.
- Obtener evidencias de que las políticas y objetivos:
 - Han sido eficaces en el desarrollo de las actividades del laboratorio.
 - Garantizan la confiabilidad de los resultados.
 - Son apropiadas para la mejora continua del sistema y para el logro de la satisfacción del cliente.



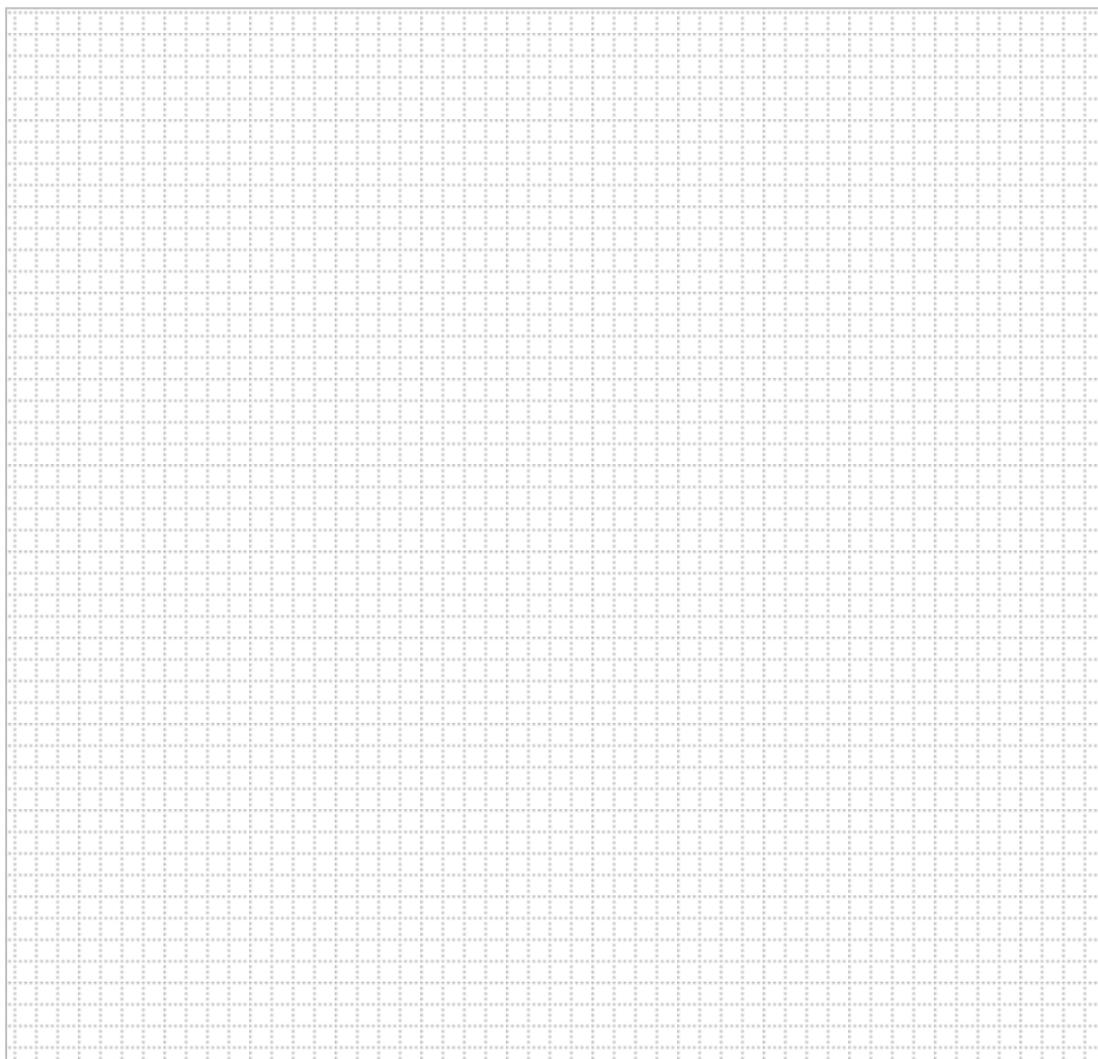


HABILIDADES EN LA REDACCIÓN DE HALLAZGOS

www.icontec.org



12V12-V2



¿CÓMO DOCUMENTAR UNA NO CONFORMIDAD?

Puede constar de tres partes:

Declaración del incumplimiento

+

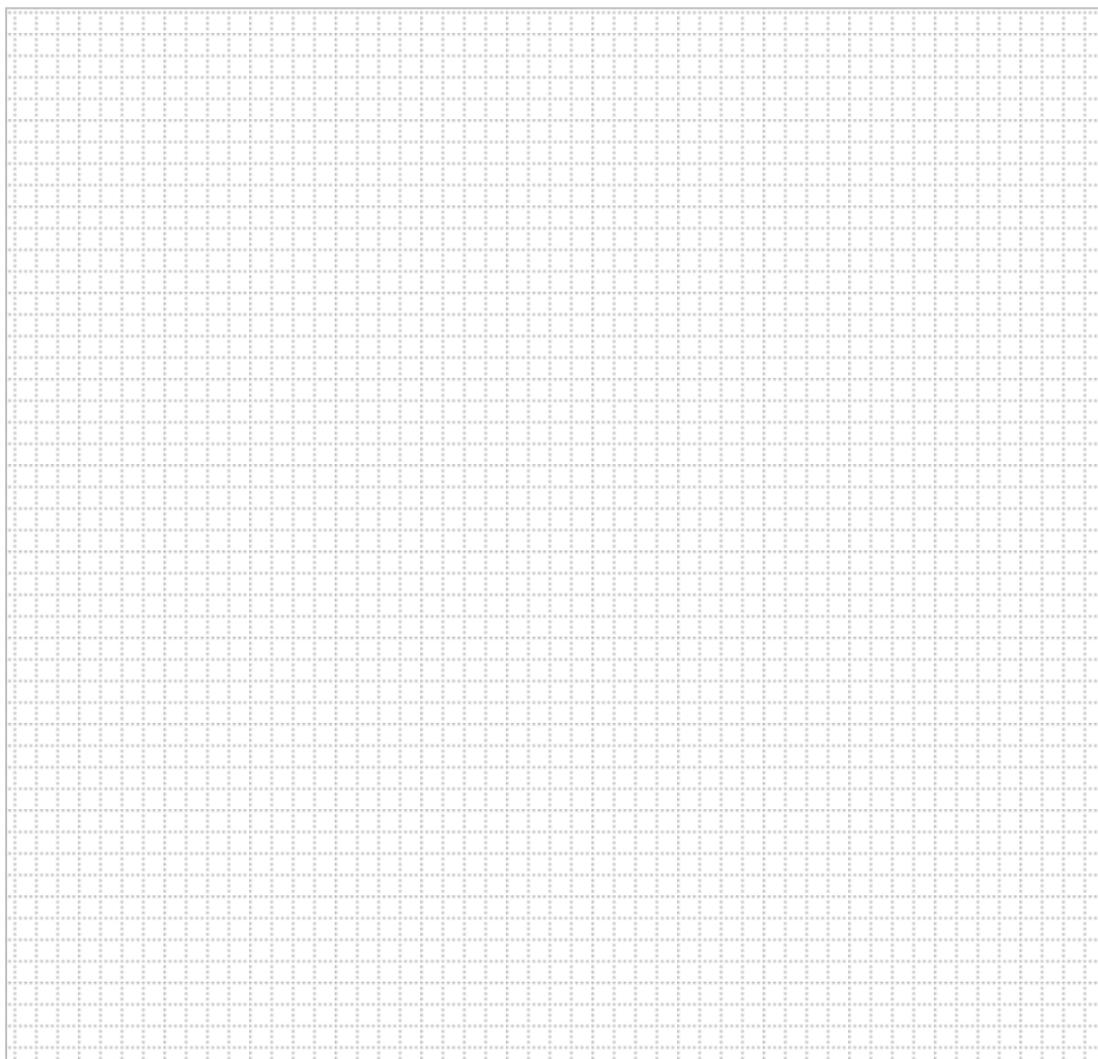
Requisito incumplido

+

Evidencia

“Si no existe evidencia de auditoría, no existe no conformidad”

“Si existe evidencia, se debe documentar como una no conformidad”



LA FORMA ADECUADA DE ESTABLECER UNA NO CONFORMIDAD

Observación exacta de los hechos.



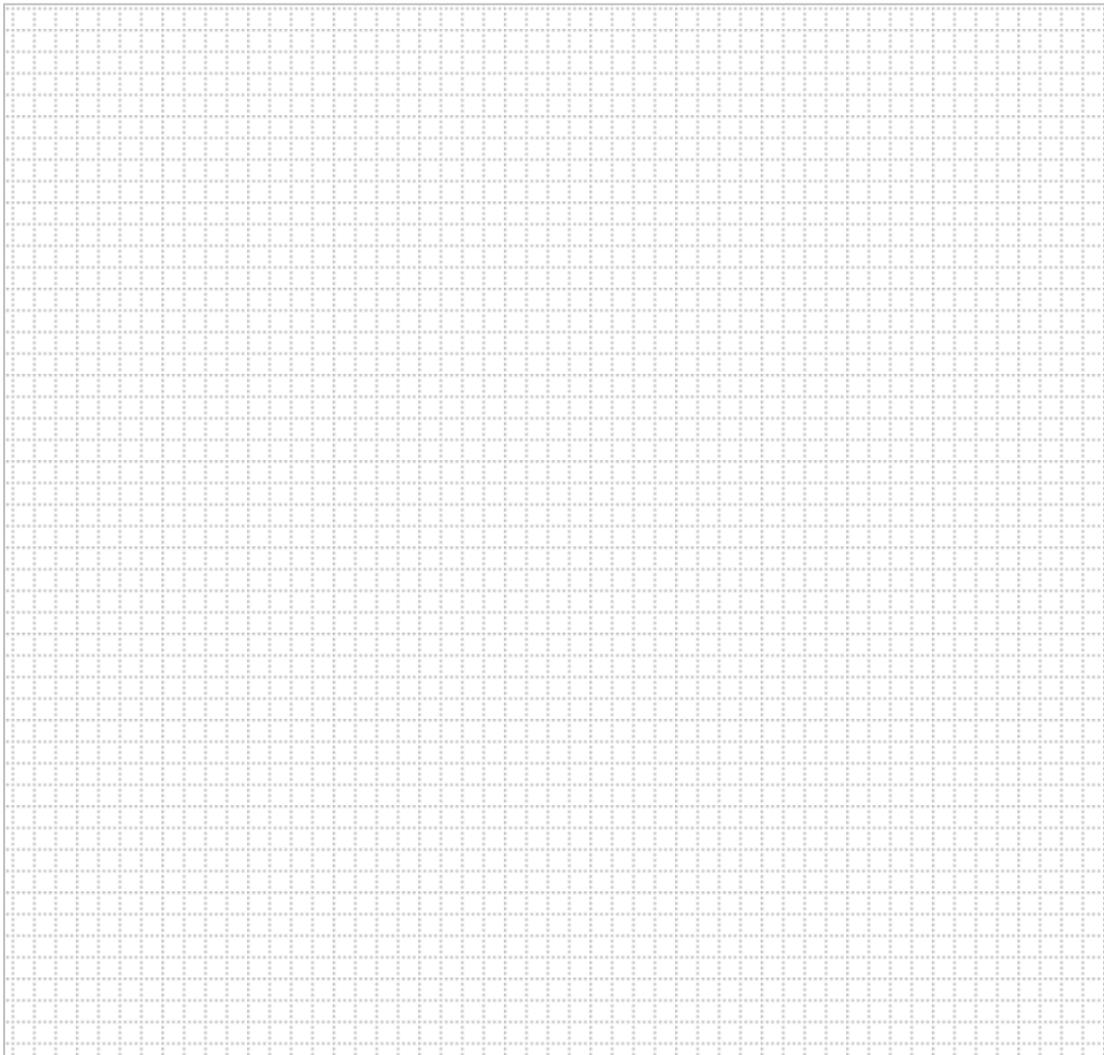
Dirigida al qué, cuándo, dónde



Ayuda a lograr la implementación eficaz de la acción correctiva.



Genera acciones aumentan la satisfacción del cliente y mejoran el desempeño de la laboratorio.



REDACCIÓN DE NO CONFORMIDADES

La no conformidad deber ser:

- ✓ Clara.
- ✓ Fácilmente entendible.
- ✓ Corta.
- ✓ Precisa.
- ✓ Describa el incumplimiento y evidencia.
- ✓ Escrita en forma objetiva.

A large rectangular area filled with a grid of small, light gray squares, intended for writing the non-conformity report.

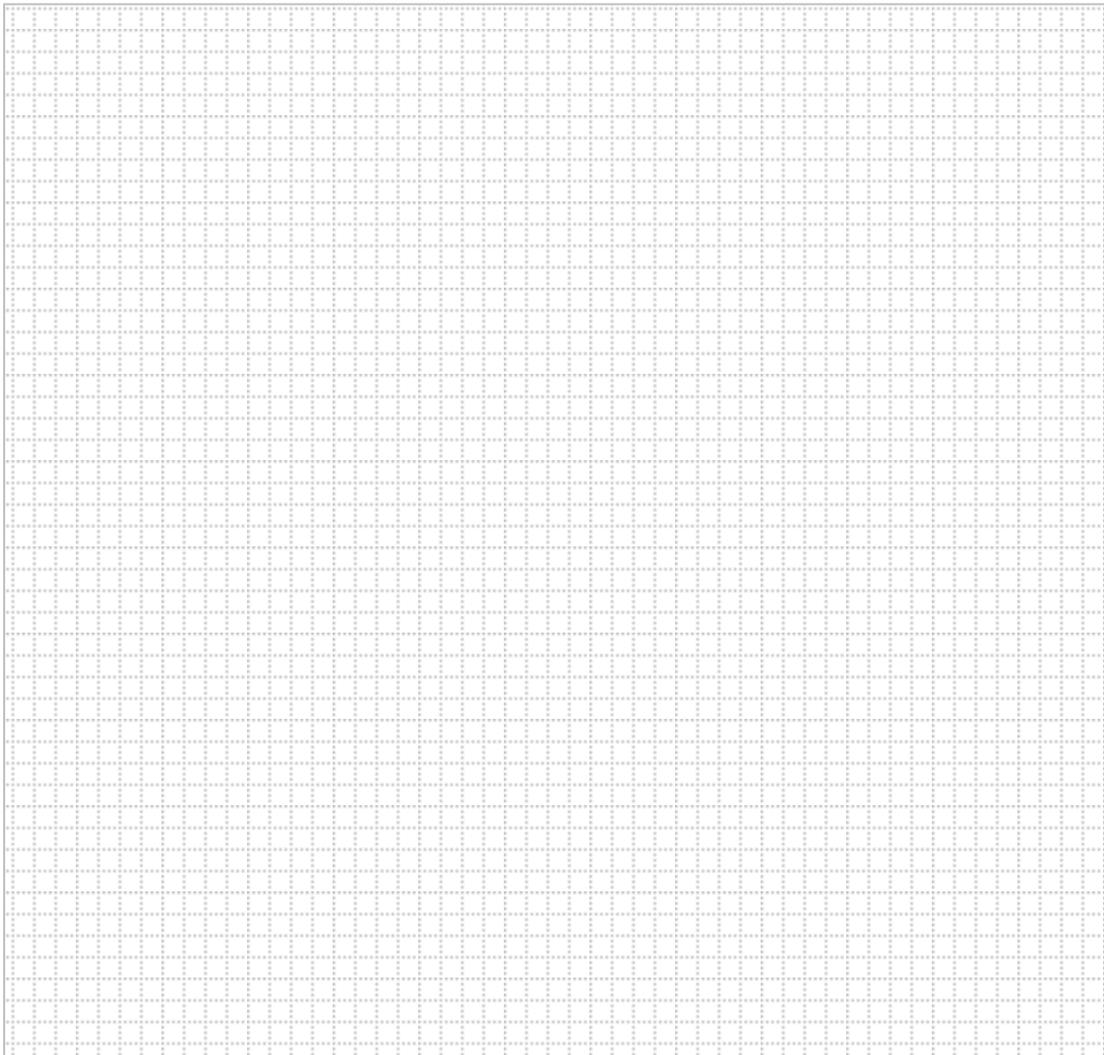
ERRORES EN LA REDACCIÓN DE NO CONFORMIDADES

NO CONFORMIDADES LARGAS

El plan de aseguramiento metrológico indica que el 20 de mayo se debía hacer la calibración del termómetro con código T-SP1, ubicado en el Laboratorio # 3; con el proveedor "Supercalibrado S.A", el cual, al momento de prestar el servicio no dio respuesta por encontrarse esta empresa en quiebra y no tener suficiente personal para atender a todos sus clientes.

REFERENCIA A NOMBRES

"El Analista de Laboratorio no posee evidencia de la trazabilidad de las mediciones".



ERRORES EN LA REDACCIÓN DE NO CONFORMIDADES

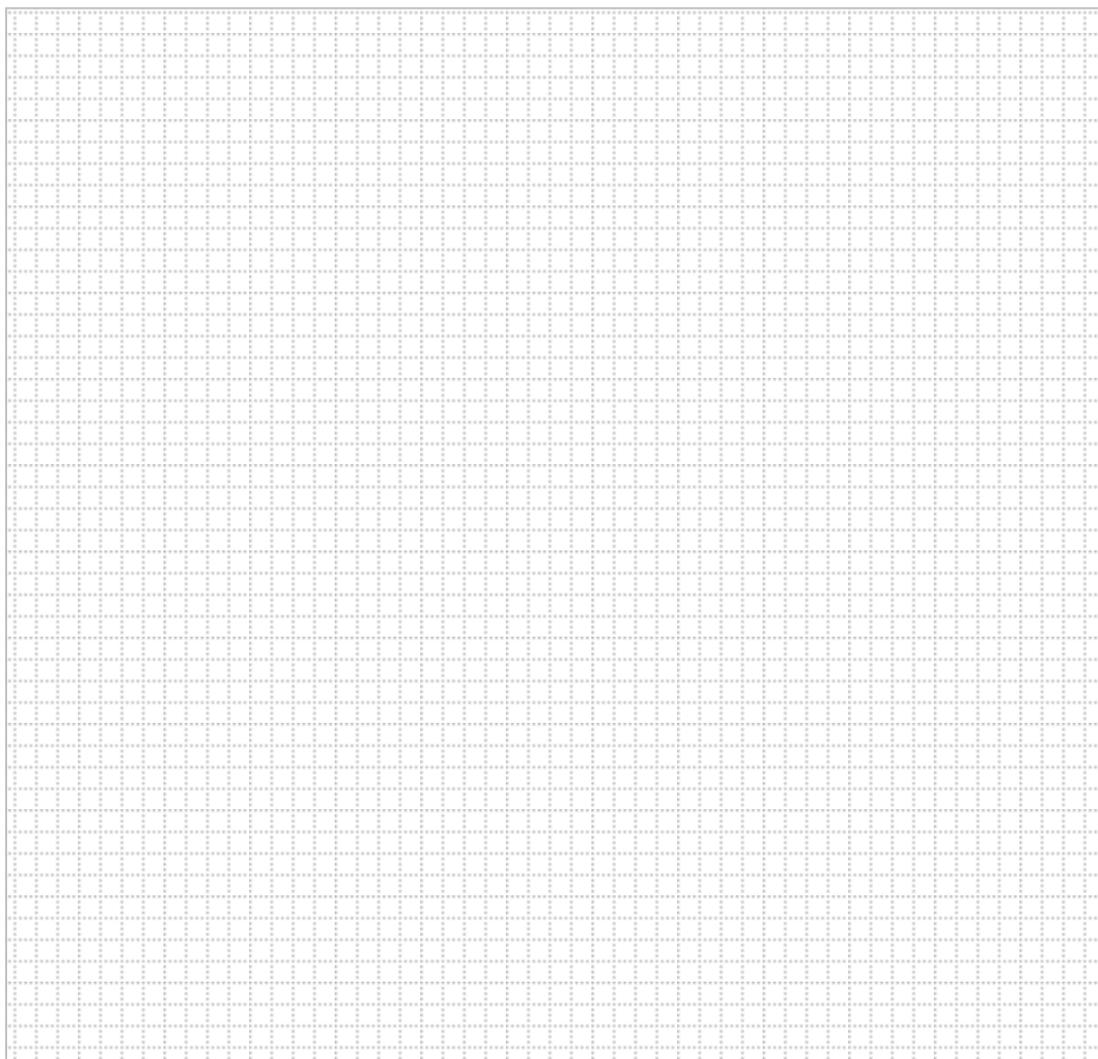
EXPRESIÓN DE OPINIONES

“El protocolo de ensayo, de código PL-1A03, utilizado para la medición del parámetro #1, no está alineado y validado de acuerdo a los parámetros establecidos en el último Congreso Mundial de Metodologías para Laboratorios de Ensayo”.

IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS EQUIVOCADOS

“No se evidenció la competencia del personal que realiza las actividades de compra de los patrones de referencia”.

(Reportada contra el requisito 4.6 de la norma NTC ISO/IEC 17025).



REDACCIÓN DE UNA FORTALEZA

Puede constar de dos partes:

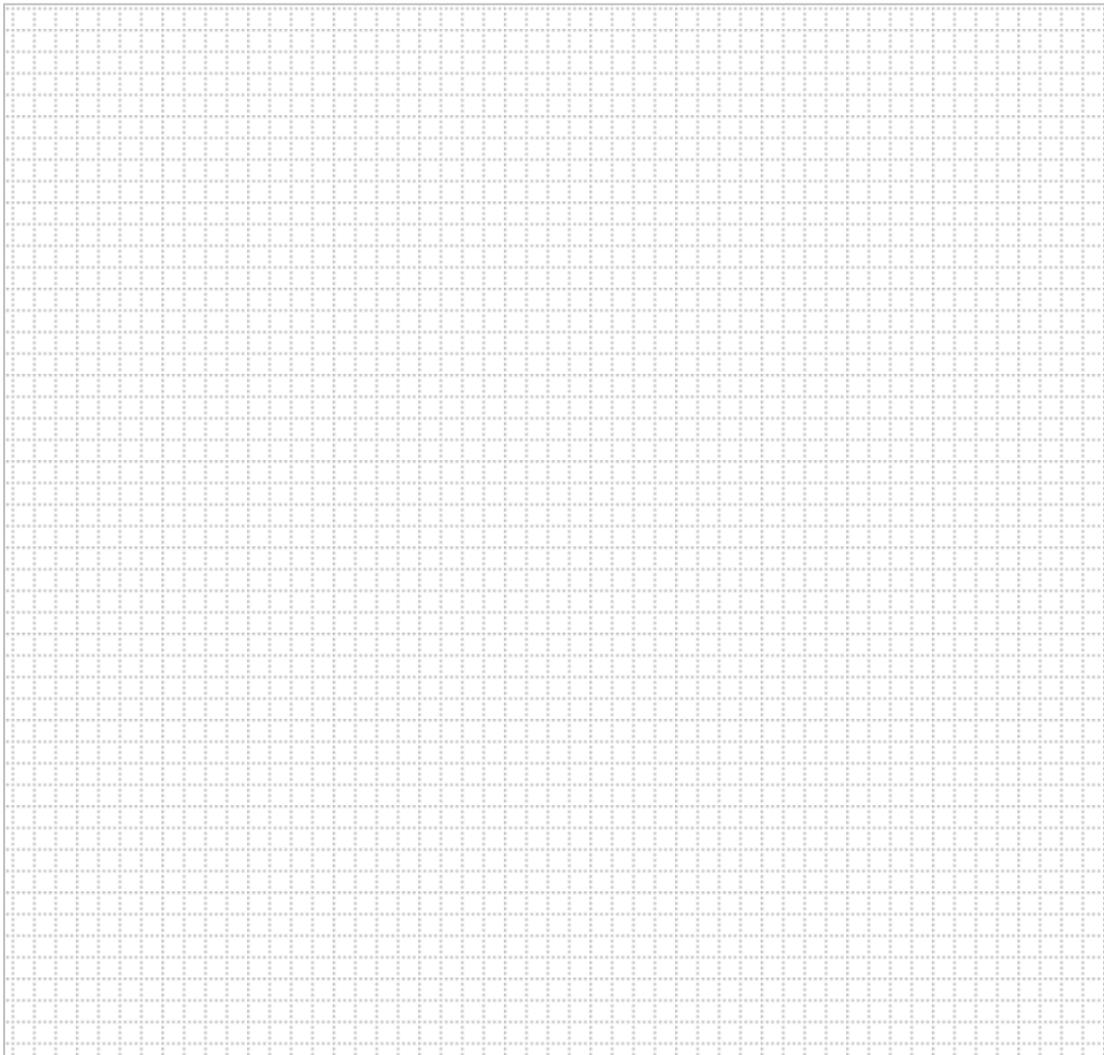
QUÉ

+

PORQUE

- Describir el impacto positivo que le ha traído al laboratorio

“La rigurosidad en las evaluaciones de contratación y seguimiento realizadas a los proveedores de trabajos subcontratados, ejecutadas durante el periodo de enero a mayo de 20XX; permitieron garantizar la confiabilidad de los resultados y la obtención de calificación de 100% en la evaluación de la satisfacción, por parte de los clientes que recibieron estos servicios”.



REDACCIÓN DE UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA

Puede constar de dos partes:

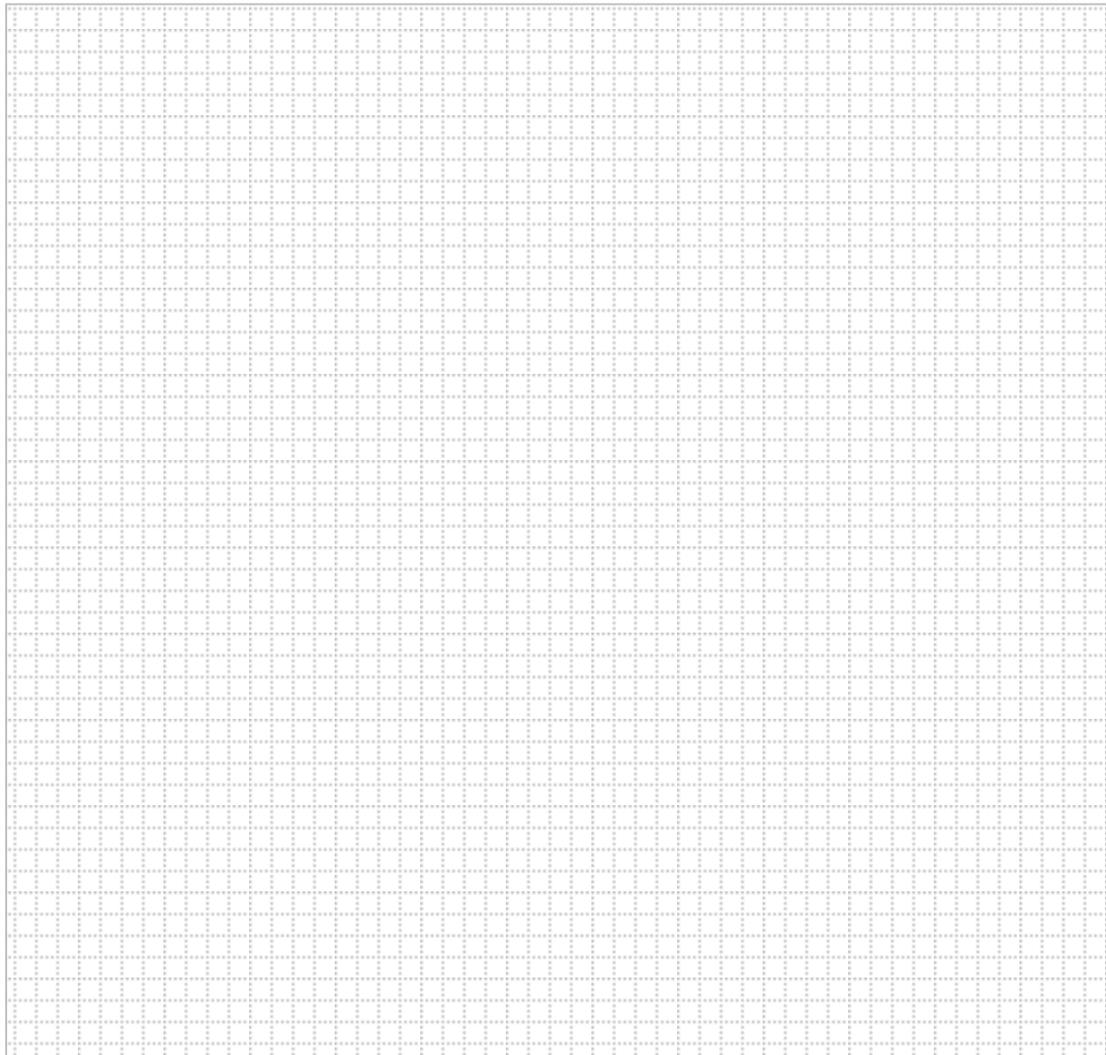
QUÉ

+

PARA QUÉ

- Describir el beneficio que se obtendría a futuro, si el laboratorio decide no correr el riesgo.

“Es importante evaluar la necesidad de mejorar la metodología de muestreo, utilizada para realizar la verificación de productos comprados; con el fin de optimizar el manejo de recursos y los tiempos de entrega de dichos productos a los procesos solicitantes”.



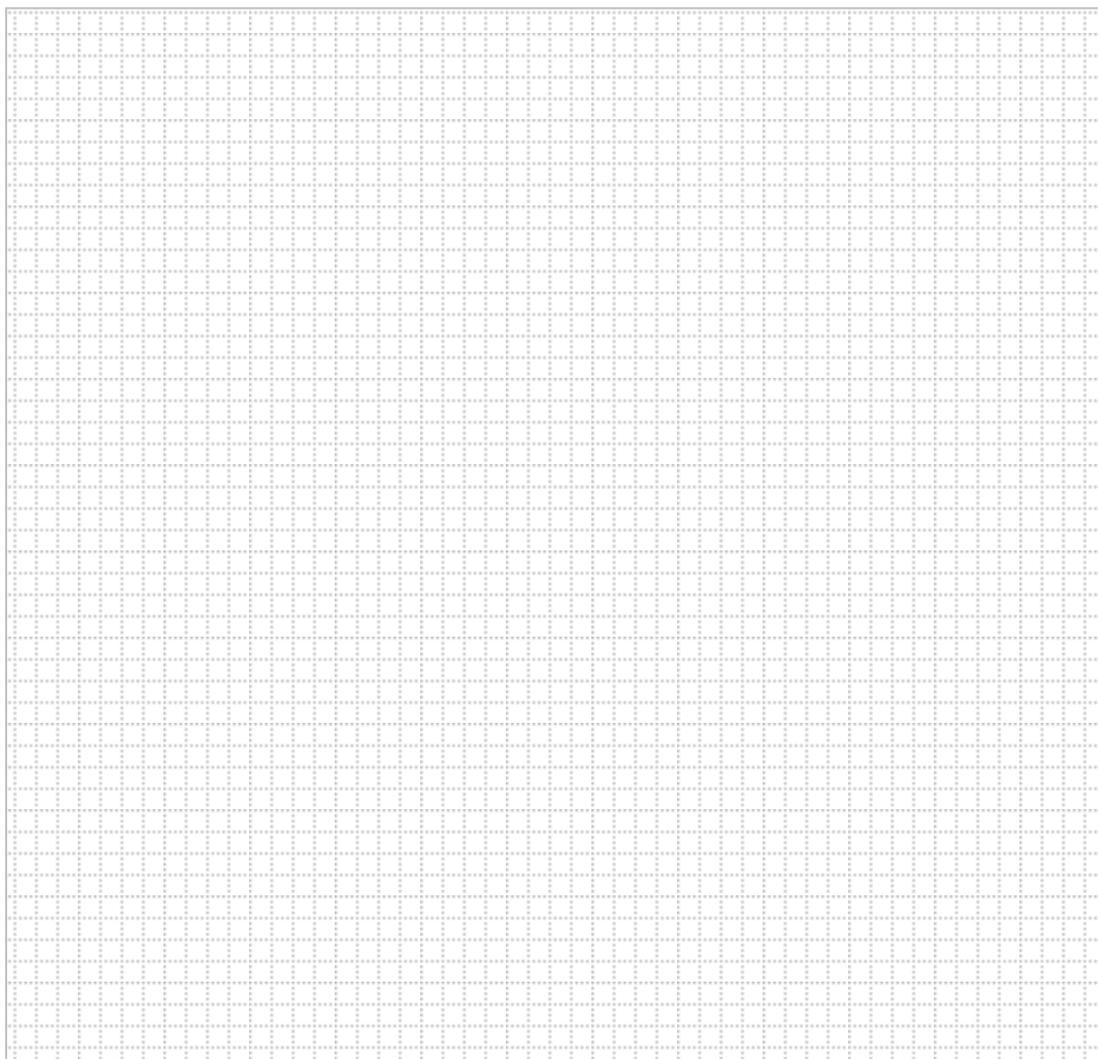


HABILIDADES EN LA REDACCIÓN DE INFORMES

www.icontec.org



12V12-V2



PREPARACIÓN DEL INFORME

- ¿Quién lo va a leer y para qué?
- ¿Qué tan específico se requiere? Conciso
- ¿Cuál era el objetivo de la auditoría?

A large rectangular area filled with a fine grid of small dots, intended for writing or drawing.

INFORME DE AUDITORÍA

- Siga las directrices dadas en el procedimiento de la empresa.
- Redacte lo más pronto posible, de forma clara.
- Entregue oportunamente.
- Conclusiones claras, completas y coherentes.
- Haga un buen uso del lenguaje y presentación.

A large rectangular area filled with a fine grid of small dots, intended for writing the audit report.

USO DEL LENGUAJE

- Presentar consistencia en el lenguaje utilizado y el presentado en el informe.
- Tener en cuenta siempre la ortografía y aplicar reglas gramaticales.



ICONTEC INTERNACIONAL

Normalización | Certificación | Educación y Desarrollo | Metrología

BUSQUEDA
En...
Sitio Web
BUSCAR

Comprometido con Colombia y el mundo

Noticias

- ◆ **ICONTEC y Organismo de Normalización de Cuba concretan alianza**
Nancy Fernández, representante de la Oficina Nacional de Normalización de la República de Cuba, y Fabio Tobón, director Ejecutivo de ICONTEC, firmaron un memorando de entendimiento con el fin de formalizar los esfuerzos entre ambas instituciones.
- ◆ **Lista la versión 2009 de la NTCGP 1000**
Por medio del Decreto 4485 del 18 de noviembre de 2009 fue adoptada la finales del año pasado a primera actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000, documento trabajado y desarrollado por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en conjunto con ICONTEC.
- ◆ **ICONTEC: Primera institución acreditada por el ONAC**

Revista NORMAS CALIDAD

Califique Nuestro Sitio Web

Comunidad Virtual

Internet 100%

icontec internacional educación 12V12-V2 **icontec internacional**

