

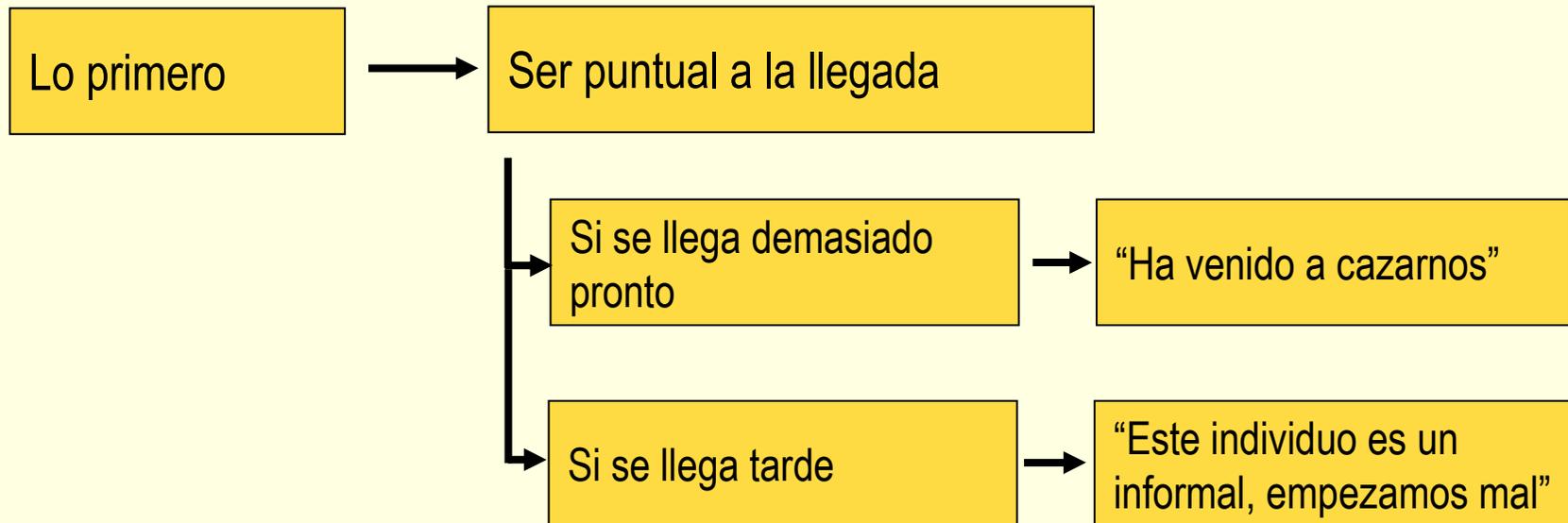
# I Foro de Auditores CERPER

## Taller de sensibilización

Madrid, 19 Noviembre 2008

# La conducta del auditor

La conducta del auditor



Preguntar si es la primera auditoria que van a pasar en la vida

No

No sé como habrán sido tus anteriores experiencias, pero espero que esta te sea satisfactoria y sirva para dar valor añadido a tus actividades

Si

No se trata de un examen, es simplemente la comprobación de que realmente habéis implantado un sistema de gestión sobre el que es seguro habéis trabajado de forma seria e intensa durante varios meses

Si apareciese alguna "temida" No Conformidad sólo significaría que se ha detectado una oportunidad de mejora para que terminéis de atar algún aspecto que es seguro redundará en vuestro beneficio

Gestionar bien el tiempo



Debe dar tiempo a “ver con calma” todo lo prefijado en el plan de auditoria

Sin dar excesivas confianzas, ser cortés, educado y abierto a escuchar

No hacer alardes de “lo mucho que sabemos”, podría ser que el auditado supiera más que nosotros. Empezar con humildad pero no en posición de inferioridad

## Comportamiento general

Explicar siempre, de forma simple y clara, dónde están las No Conformidades y cual es el requisito incumplido. No dar jamás soluciones, debe ser el auditado quién se de cuenta de su error y reflexione sobre las soluciones que debe aportar.

Si nos pregunta nuestra opinión, no ir más allá de decir que otras organizaciones lo han enfocado por “tal vía” sin dar más detalles

No criticar las actuaciones de anteriores auditores

No criticar el SGC que está auditando ni alabar sus bondades

Hacer ver las posibles vías de mejora que tiene por delante el SGC del auditado

# Temas para debate

---

1. Un cliente ha pedido ser auditado por un cierto auditor pero en su lugar os mandan a vosotros. El cliente os lo suelta nada más llegar

2. En plena auditoria el Responsable de Calidad se pone enfermo y es trasladado a una UCI. Todo ello en menos de 5 minutos

3. El Plan de Auditoria que debéis llevar a cabo plantea más presencia de auditor de la que os dais cuenta que es necesaria para hacer la auditoria que os han asignado

4. "Me llenaron el maletero de productos"

5. "Tengo aquí otros procedimientos que son los que realmente utilizo"

6. "Tú no me sirves, aquí necesito a la Gerencia"

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD



c/ Claudio Coello, 92  
28006 Madrid