

Contenido

Introducción.....	3
Capítulo 1: ¿Cómo funciona la certificación?.....	5
El proceso	5
Los auditores de la casa registradora (o externos) ...	9
Capítulo 2: Antes de la auditoría.....	12
Tramita la auditoría con la casa registradora	12
Solicita la auditoría	12
Valida las fechas y los auditores	13
Envía la documentación requerida para la etapa 1	14
Selecciona y prepara tu personal.....	15
Escoge tus gallos	15
Elimina los “malos”	15
Propón los “buenos”.....	18
Repasa con el personal	18
Revisa y pre-selecciona tus registros	21
Los expedientes de personal.....	24
Prepara lo necesario para los auditores.....	25
Logística del viaje	25
El espacio para que trabajen	26
Requisitos para ingreso a la planta	27
Prepara tus instalaciones.....	29
Capítulo 3: Durante la auditoría.....	31

Recepción de los auditores	31
Qué hacer... ..	31
Si te están auditando a ti	31
Si están auditando a tus compañeros de oficina o área.....	35
Si necesitas ver algo urgente con el auditado o consultor	36
Si eres el representante de la dirección o el coordinador del sistema	37
La hora de la comida	39
La cena o salida después de la auditoría.....	40
Las malas prácticas que hay que evitar	40
Capítulo 4: Después de la auditoría	43
Primero la tarea	43
Y luego la fiesta.....	43
Epílogo.....	45
Bibliografía/Lecturas recomendadas.....	47
Agradecimiento.....	48
Otro título de la autora:.....	51

Introducción

Esta guía en realidad, no estaba contemplada para ser un libro. Originalmente quería hacer un curso para practicar el uso de cierta plataforma en línea, pero cuando hice el borrador quedó muy largo y decidí posponerlo.

Y luego pensé que si lo volvía un libro podría realmente ayudar a todos aquellos que sufren el estrés y el miedo de presentar auditorías. Yo sé lo que se siente, lo he vivido muchas veces y me gustaría evitártelo, en la medida de lo posible.

Desde hace ya varios años, me dedico, entre otras cosas, a implementar sistemas de gestión de calidad basados en ISO 9001.

Cuando terminábamos un proyecto y teníamos que presentar la auditoría de certificación, la mayoría de mis clientes estaban muy nerviosos y me pedían constantemente que los orientara sobre qué hacer, qué decir y qué no.

Acabé asignando una sesión especial en cada proyecto para hacerles recomendaciones, misma que ha sido muy bien aceptada y ha dado buenos resultados.

Todas las empresas, aunque digan lo contrario, tienen algo que no han hecho de la manera correcta. Casi siempre, esto es involuntario, pero estresa mucho al personal.

La idea de este libro es ayudarte a que te prepares para presentar una auditoría de certificación o vigilancia con casi cualquier norma ISO de sistemas de gestión y que apliques algunas técnicas para evitar que te revisen de más y que “te metas entre las patas de los caballos” al contestar o presentar registros a los auditores.

Su intención no es en lo absoluto el enseñarte a hacer trampa. No voy de acuerdo con la deshonestidad. En realidad sería hacerte tonto tú solo. Si pasas la auditoría de esta forma tu sistema de gestión caerá por su propio peso, por no estar bien implementado.

Todo lo que está escrito aquí se deriva de vivencias personales, ya sea mías o de mis clientes o colegas. Espero que te sirva.

Vamos comenzando y de antemano ¡buena suerte!