

GUÍA PARA FORTALECER COMPETENCIAS EN LA REDACCIÓN DE HALLAZGOS.

Por. Rodrigo Alonso Vera Jaimes.

1. Tenga presente que hay varios tipos de Hallazgos: No Conformidades, Oportunidad de Mejora, Riesgos y tenga en cuenta las Fortalezas si hay desempeño sobresaliente.
2. Para redactar adecuadamente lo primero es conocer bien los requisitos o criterios frente a los que va a auditar o a revisar o inspeccionar si no los conoce, no estaría en capacidad de indicar si hay No Conformidad e incumplimiento de requisitos.
3. Asegúrese de estudiar bien previamente el Sistema de Gestión, Proceso o Procedimiento sobre el cual va a verificar cumplimiento para que se le facilite generar hallazgos.
4. Actualice sus conocimientos sobre las versiones vigentes de las Normas ISO, Por ejemplo: la norma ISO 9001, antes tenía los requisitos en 5 capítulos, ahora en 7. ¿Los conoce?
5. Sea generoso con la descripción de hallazgos que indiquen fortalezas encontradas en el desempeño del sistema de gestión, una auditoría es para evaluar el desempeño, no un buscador de errores y culpables.
6. Utilice un lenguaje que involucre a la alta dirección cuando sea necesario, esto genera un mayor impacto, y estimula su compromiso. Ejemplo: no se evidencia suficiente asignación de recursos, para dar cumplimiento oportuno en la prestación del servicio a los usuarios del proceso xxx, según competencia establecida en el proceso de direccionamiento estratégico.
7. Señale el requisito, que se incumple, lo más específicamente posible, bien sea de la ley, de las normas técnicas, de la organización o del usuario cuando aplique. Ejemplo: Constitución Política, art. 23, Norma ISO 9001:2015, Req. 4.1, Acuerdo de Servicio No. 15.
8. Redacte los hallazgos alineados con el PHVA, del proceso, sobre todo en las primeras auditorías, en las posteriores haga más énfasis en los resultados y en las etapas de verificación y ajustes.
9. Las evidencias objetivas no siempre son documentos, evite llevar a los responsables del proceso auditado a llenarse de papeles que no le agregan valor, tenga en cuenta, lo que escucha en entrevistas, lo que observa en la organización, las buenas prácticas, etc.
10. El nivel de los hallazgos pueden mostrar la habilidad o debilidad del auditor, así que dedique tiempo a conocer el proceso, permita que la gente cuente con espontaneidad cómo desarrollan el proceso, eso le dará más elementos para formular preguntas pertinentes y detectar posibles hallazgos.

11. La redacción de sus hallazgos depende en gran medida de la adecuada elaboración de la hoja de verificación o lista de chequeo, tenga en cuenta que estas hojas de verificación le facilitarán la elaboración de su informe.
12. Indique de manera concreta el registro donde detectó el incumplimiento o No Conformidad para evitar impresiones, ejemplo: en el folio 5, expediente 2, de enero de 2018. Contrato XXX.
13. Establezca hallazgos que generen valor, evite los que denotan “cositería”, lo valioso sería que los auditores auditen en reversa; es decir, no desde la entrada a la salida del proceso, sino desde la salida, esto le ayudará a concentrarse en los resultados, no tanto en si cumplen cada paso del proceso.
14. Conozca otros referentes (organizaciones, procesos, experiencias), esto le ayudará a generar valor a la organización con sus hallazgos, si solo se conoce el metro cuadrado en el que nos movemos, no tendremos mucho por aportar, si además de su institución, conoce prácticas de otra empresa será muy útil.
15. Ubíquese en el contexto al redactar el hallazgo, indique dónde lo identificó; la lectura e interpretación debe permitir al lector ubicar en su contexto las oportunidades de mejora; es decir, si usamos hallazgos estandarizados o plantillas casi preestablecidas, esto no ayudará mucho al auditado; por esto es bueno dar ubicación concreta que no generalice, por ejemplo, “la señalización del segundo piso incumple los requisitos” no solo la señalización en general.
16. Haga notar la importancia de la continuidad del negocio, con preguntas que generen a la alta dirección reflexión sobre lo que viene como logro de etapas previas o años atrás, por ejemplo, ¿cuáles brechas se han cerrado o se han abierto en los resultados de los últimos 3 años?, ¿Entre la última revisión por la dirección y la actualidad que cambios se han realizado al sistema de gestión?
17. Busque incluir elementos de modelos de excelencia en las listas de chequeo, para indagar, por ejemplo: cómo desde el concepto de mejora continua han aplicado acciones para la innovación, o nuevos espacios para el desarrollo de las personas, o avances tecnológicos, o nuevas estrategias para clientes y mercados o acciones de compromiso ambiental, entre otros.
18. Tenga en cuenta que hay varias técnicas para identificar hallazgos, lo que le facilitará en la redacción de los mismos, por ejemplo: Entrevistas, Revisión de Información documentada, Inspección de Equipos, Recorrido en sitio, visita de campo.

19. Aproveche las herramientas tecnológicas para facilitar la identificación de hallazgos, generación de No Conformidades y Elaboración de Informes, por ejemplo: Cámara fotográfica para dejar registros fotográficos, tablet para tomar notas rápidas de datos de interés, si fuera permitido filmación de prácticas o entrevistas.
20. Tenga capacidad de profundizar en la indagación cuando detecte situaciones extrañas o poco claras, para evitar un informe superficial que no denota situaciones críticas en la operación del proceso.
21. Genere confianza en el personal del proceso, pero a la vez conserve el rigor y profesionalismo, para que tengan mayor credibilidad los hallazgos e informes que se generen.
22. Si hay algún conflicto de interés, infórmelo a tiempo, para evitar futuras intrigas en los hallazgos que genere y redacte.
23. Haga seguimiento a las acciones de mejora que el proceso auditado haya emprendido.
24. Estimule al personal del proceso a ver las herramientas de verificación como herramientas para la mejora y no como herramientas punitivas.
25. Es importante que indague acerca de los riesgos identificados en el proceso que está auditando y las acciones como se están abordando.