

## Reunión de apertura y reunión de cierre

Dos conversaciones de cinco a diez minutos cada una deciden si la auditoría se vive como ayuda o como control. Puede usar las frases tal cual – mejor aún si las hace suyas.

### Apertura (5 minutos, todos los entrevistados presentes)

| Paso                                | Qué dice (ejemplo)                                                                                                                                                                | Por qué                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>1 Agradecimiento y propósito</b> | “Gracias por darse el tiempo. Hoy revisamos juntos si lo que establecimos en el manual funciona así en el día a día – y dónde podemos hacernos la vida más fácil.”                | El propósito es el provecho, no el examen |
| <b>2 Qué va a hacer</b>             | “Les voy a pedir que me muestren las cosas en un caso concreto: un pedido, una orden de compra, una queja. No explicar – mostrar.”                                                | Quita el miedo al interrogatorio          |
| <b>3 Qué no va a hacer</b>          | “Reviso procesos, no personas. Si falta algo, no es un reproche para usted, sino un punto para la empresa.”                                                                       | Separa sistema y persona                  |
| <b>4 Reglas del juego</b>           | “Puede decir con toda tranquilidad ‘no lo sé’ o ‘eso lo hace otra persona’. Las dos son buenas respuestas. Adivinar no le sirve a nadie.”                                         | Evita respuestas inventadas               |
| <b>5 Desarrollo y horario</b>       | “El plan está a la vista: recorreremos el pedido de la solicitud a la factura, unos 40 minutos por área. A las 12:15 lo comentamos todo juntos – ninguna sorpresa en el informe.” | Transparencia                             |
| <b>6 Preguntas</b>                  | “¿Hay algo que hoy no se pueda – citas, clientes, máquinas? Entonces lo cambiamos.”                                                                                               | Muestra flexibilidad                      |

#### Durante la auditoría – tres frases que necesitará una y otra vez

- “Tomemos su último ...” – inicia cada tema en un caso.
- “¿Cómo me lo mostraría?” – la repregunta cuando alguien explica en lugar de mostrar.
- “Lo anoto; la clasificación la hacemos después, juntos.” – cuando falta algo.
- Nunca diga “no conformidad” en el puesto de trabajo.

### Reunión de cierre (10 minutos, dirección y responsables de proceso)

| Paso                                 | Qué dice (ejemplo)                                                                                                                                                     | Por qué                                                  |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| <b>1 Primero el panorama general</b> | “Mi impresión en una frase: el sistema funciona, los pedidos se pueden rastrear. Me llamaron la atención tres puntos; dos de ellos nos los impusimos nosotros mismos.” | Nadie se queda esperando el veredicto                    |
| <b>2 Fortalezas</b>                  | “Lo que funciona bien y va en el informe: ...” (al menos tres, concretas y con ejemplo)                                                                                | Motivación; el organismo de certificación también lo lee |
| <b>3 Hallazgos</b>                   | Leer cada hallazgo con evidencia y requisito, y luego preguntar: “¿Lo ve usted distinto? ¿Pasé algo por alto?”                                                         | Las objeciones, ahora, no después del informe            |

| Paso                               | Qué dice (ejemplo)                                                                                                                                                                 | Por qué                                      |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| <b>4 Explicar la clasificación</b> | “Esto es una no conformidad, porque en el manual establecimos ... y falta en dos de tres expedientes. Esto otro es una observación, porque es un caso aislado.”                    | La clasificación se vuelve comprensible      |
| <b>5 Plantear las causas</b>       | “¿A qué cree usted que se debe? ¿Qué tendría que ser distinto para que no vuelva a pasar?” – anotar las respuestas, no juzgarlas.                                                  | La causa la aporta la empresa, no el auditor |
| <b>6 Sigüientes pasos</b>          | “Informe para el viernes; el plan de acciones lo llenamos juntos en dos semanas; la eficacia la verificamos a los tres meses. El resultado entra en la revisión por la dirección.” | Compromiso                                   |
| <b>7 Agradecimiento</b>            | “Gracias por su apertura. La auditoría fue tan buena como sus respuestas.”                                                                                                         | Cierra el círculo con la apertura            |

**Tres cosas que arruinan la reunión de cierre.** Hallazgos que nadie había escuchado antes. Leer capítulos de la norma en lugar de nombrar el caso. Discutir la clasificación sin evidencia – si falta la evidencia, elimine el hallazgo o anótelo como punto por verificar.