

El propósito de una reunión de cierre es:

- resumir los hallazgos de la auditoría
- Confirmar el plan de auditoría auditado
- Comentar aspectos positivos y fortalezas
- Presentar las no conformidades encontradas por el equipo auditor
- Explicar el proceso de tratamiento de las no conformidades hasta la emisión del certificado
- Dar la oportunidad del cliente a hacer preguntas o tratar temas que desee discutir
- Agradecer por el apoyo dado al equipo auditor

Más detalle sobre la reunión de cierre lo podrá encontrar en la norma 19011 capítulo 6.4.10.

La preparación para la reunión de cierre comienza en realidad mucho antes del último día. Al final de cada día, el equipo se reunirá en privado a fin de discutir el progreso de la auditoría, pero y, el estado de la organización respecto de su cumplimiento.

Durante estas reuniones intermedias, el equipo discute las no conformidades encontradas, su clasificación (en términos de principales, secundarias, observaciones u oportunidades de mejora) y da a la gerencia un informe oral comprensivo. Estas reuniones intermedias también dan a ustedes, los auditores, la oportunidad de resolver temas que se puedan haber presentado (por ejemplo, guías poco cooperativas, retrasos con respecto al programa, etc.).

Antes de la reunión de cierre, el equipo de auditores debería reunirse en forma privada en la sala provista por la empresa. El Auditor Líder debe estar a cargo de todas las reuniones del equipo, inclusive ésta, y debe asegurarse de:

- discutir las no conformidades encontradas y llegar a un acuerdo entre los miembros del equipo auditor
- definir la categoría de las no conformidades
- documentar las oportunidades de mejora y preparar un resumen de los temas a tratar.

Este resumen es una declaración preparada por el equipo, mayormente para uso del auditor líder. En él deberían incluirse los siguientes elementos:

- no conformidades en orden de importancia
- no conformidades agrupadas por tipo de no conformidad (por ejemplo: control de documentación, gestión de recursos, riesgos y oportunidades, etc.), cuando sea posible
- resumen de oportunidades de mejora
- distribución de responsabilidades a miembros individuales del equipo para la discusión del detalle de no conformidades específicas

Es importante que el equipo auditor mantenga el control durante la reunión de cierre.

Esto es de particular importancia cuando los hallazgos son de naturaleza tal que no se recomiende la emisión del certificado

Ud. como auditor líder deberá estar preparado para algunas situaciones como, por ejemplo:

No recomendación de la certificación

Cuando es posible que la empresa pierda un pedido importante porque no logró la certificación, esté preparado para que se dispute cada hallazgo, y probablemente se genere una discusión o situación de conflicto.

Dado la importancia del liderazgo de la alta dirección, las no conformidades a requisitos del capítulo 5 Liderazgo podrían apuntar al fracaso de la alta gerencia al no establecer o realizar un seguimiento de objetivos, no identificar las necesidades y expectativas del cliente, no instalar sistemas de comunicación efectivos o no realizar revisiones por la dirección de forma eficaz o suficiente. Se debe manejar esta crítica implícita a la gerencia con firme diplomacia.

Es de vital importancia que el equipo de auditores permanezca calmo durante la reunión; es responsabilidad del auditor líder evitar el conflicto si fuera posible.

A fin de evitarlo:

- Asegúrese de que puede justificar cada no conformidad con evidencia basada en los hechos
- Evite opinar, solo muestre la evidencia objetiva
- No se detenga en minucias – apéguese a las no conformidades más importantes
- No permita que ningún miembro del equipo se envuelva en una discusión, aún en vista de palabras altisonantes dirigidas a ese miembro.

La clave para evitar esta situación es el profesionalismo en todas las etapas de la auditoría, la que juega un papel importante. En una auditoría, no debería ser posible que la empresa rebatiera las no conformidades con críticas sobre el equipo auditor.

Para la empresa auditada, la auditoría de tercera parte se encuentra al final de un largo proceso de preparación, en algunos casos de hasta 2 años de trabajo. Es muy probable que la desilusión de no aprobar la primera vez sea intensa.

Sin embargo, es muy probable que, en estas circunstancias, el sistema de la empresa sí cumpla o sea conforme con los requisitos en su mayoría. Debería ser posible levantar las no conformidades dentro del tiempo determinado.

La mayoría de entes de certificación permiten un período dentro del cual, el cliente puede levantar las no conformidades detectadas. Luego se realizaría una re-auditoría parcial. Si posterior a esa visita se verifica un levantamiento conforme, se puede recomendar la emisión del certificado. Es responsabilidad del Auditor Líder manejar esta situación con diplomacia.

Sin minimizar los hallazgos detectados, debería explicársele a la empresa que si bien existen no conformidades, en su mayoría se cumplen los requisitos de la norma internacional, y debería aclarárseles que pueden obtener la certificación si se trabaja sobre las áreas que presentan no conformidades durante la auditoría.

Es una condición para su acreditación, impuesta y vigilada por el Ente de Acreditación que los auditores no brinden asesoría para cerrar esas no conformidades.

Lo que siguen son algunos ejemplos sobre situaciones que se podrían presentar en el marco de un proceso de certificación durante la reunión de cierre:

Situación 1 – la organización no acepta los hallazgos de la auditoría

Esta situación es más probable que ocurra cuando existen varias no conformidades importantes.

A pesar de conseguir la aceptación de los guías o auditados durante el proceso, la alta gerencia puede no está preparada para firmar los informes de no conformidad.

Obviamente, debe usar argumentos persuasivos para defender su postura, principalmente referirse a las evidencias encontradas, pero si aún así no las aceptan, anótelos en su informe, termine su reunión sin discutir y explique que, si no están de acuerdo, pueden apelar al organismo de certificación, Ud. deberá notificar a los responsables de la gestión del programa de auditorías en el ente de certificación.

Situación 2 – la organización “resuelve” una no conformidad principal y espera que se la anule

Se pueden corregir algunas no conformidades secundarias de forma casi inmediata durante la auditoría, si. Sin embargo, no lo recomendamos ya que la empresa pierde la oportunidad de realizar un profundo análisis de causa y establecer acciones correctivas que ataquen la raíz del problema.

El auditor líder debe, con mucho tacto, explicar a la empresa que los informes de no conformidad son una “fotografía del momento” y por el hecho de que sean solucionados rápidamente no quiere decir que se pueden eliminar. El equipo debe expresar su aprecio por la rapidez de la acción y explicar que se lo revisará tan pronto como sea posible después de la auditoría.

La empresa, luego de la auditoría tendrá tiempo para plantear las acciones correctivas.

Debe hacerse notar que la acción correctiva satisface también a la empresa y que no solo corrigieron la no conformidad, sino que también prevendrán que ocurran nuevamente. Una forma de probarlo es a través de las auditorías internas de la empresa.