



SRVSOP

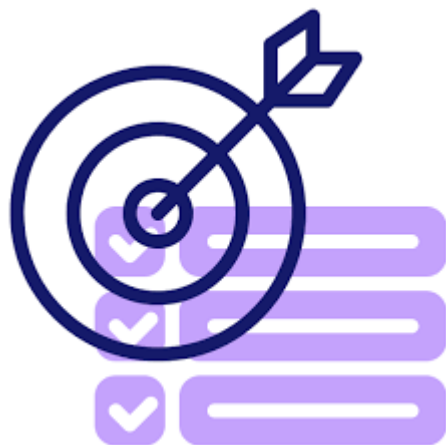
Sistema Regional de
Cooperación para la
Vigilancia de la Seguridad
Operacional



CURSO BÁSICO DE INSPECTOR DE LOS SERVICIOS DE NAVEGACIÓN AÉREA

OBJETIVO DEL MÓDULO

Describir las técnicas de auditoría más relevantes y aplicables al trabajo de los inspectores de los servicios de navegación aérea.



OBJETIVOS INTERMEDIOS

Explicar las técnicas de auditoría aplicables a las actividades de los inspectores

Describir los pasos para una auditoría exitosa

Explorar los elementos relacionados con la resistencia que pueden tener los auditados

Detallar los tipos de preguntas que pueden utilizarse en actividades de vigilancia

CONTENIDO DEL MÓDULO

Pasos para una
auditoría
exitosa

Resistencia del
Auditado

Tipos de
preguntas

Pasos para la ejecución exitosa de auditorías

Antes de realizar una auditoría, es importante familiarizarse, y seguir, los siguientes pasos:

- **La apertura.** ¿Cómo iniciar el proceso de la auditoría?
- **La ejecución.** ¿Cómo ejecutar la auditoría?
- **El cierre.** ¿Cómo cerrar el proceso de auditoría?



Pasos para la ejecución exitosa de auditorías – La apertura

- Una apertura adecuada al inicio del proceso de auditoría permite disminuir las tensiones y ansiedad, así como a formar mejores relaciones con el auditado.
- Es importante considerar que las reuniones o sesiones de apertura deben aplicarse de acuerdo con la escala de la auditoría (se podría requerir más de una).
- Las acciones de los inspectores podrían inhibir el proceso de auditoría. Se debe ser consciente de los inhibidores de comunicación.
- Mantener una actitud respetuosa en todo momento.



Pasos para la ejecución exitosa de auditorías – La ejecución

Posterior a la apertura, el siguiente, y más importante, paso en el proceso de auditoría es la ejecución. Este paso implica:

- Realizar preguntas de auditoría.
- Recopilar las respuestas y compilarlas.
- Recolectar evidencias e información.



Pasos para la ejecución exitosa de auditorías – La ejecución

Cuando se esté escuchando las respuestas de los auditados:

- Prepárese para contestar preguntas sobre lo que se está auditando.
- Solicite evidencia de resultados anteriores.
- Prepare ejemplos de la evidencia que necesita ser presentada por el auditado.

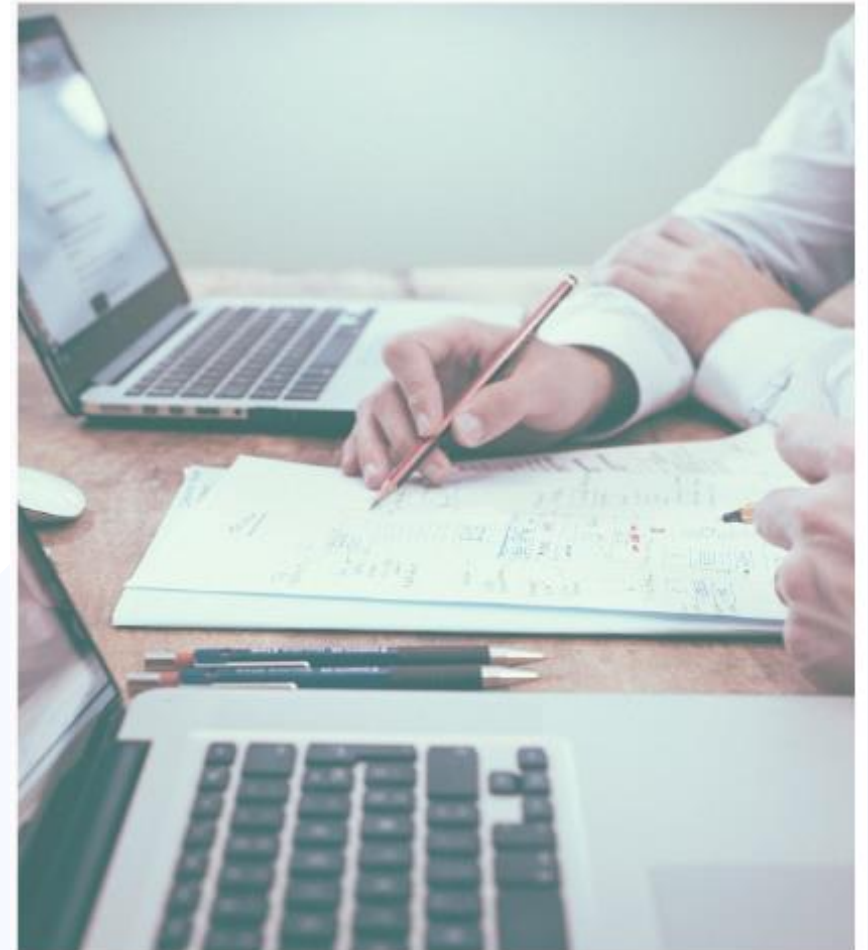


- Llegue a conclusiones antes de que el auditado termine de responder las preguntas.
- Interrumpa al auditado cuando esté hablando.



Pasos para la ejecución exitosa de auditorías – El cierre

- La estrategia de cierre provee a los inspectores y a los auditados la oportunidad de confirmar los resultados de la auditoría para llegar a conclusiones comunes.
- Luego de recolectar la información a través de la aplicación de preguntas y recepción de respuestas:
 - i. Haga un resumen de las respuestas del auditado.
 - ii. De una oportunidad al auditado para confirmar su respuesta.



Resistencia del auditado – Tipos

Tipo	Descripción
Retención de información	El auditado no provee la información que el inspector solicita.
Trabas en la comunicación	La comunicación no fluye adecuadamente. Esto se da, por ejemplo, cuando el inspector realiza una pregunta y el auditado contesta algo que no está relacionado con la pregunta.
Recesos muy largos	El auditado se toma recesos muy largos o induce al inspector a ello, ocasionando la pérdida de tiempo, el cual es limitado durante un proceso de auditoría.
Agresividad verbal	Si el auditado se comporta de manera hostil, continuar haciendo la misma pregunta no ayudará. El inspector debe estar atento a este tipo de resistencia y planear anticipadamente una estrategia para resolverlo.
Discusión irrelevante	El auditado prolonga o inicia conversaciones sobre temas que no están relacionados con la auditoría.
Negarse a contestar preguntas	El auditado se niega a contestar las preguntas que realizan los inspectores.

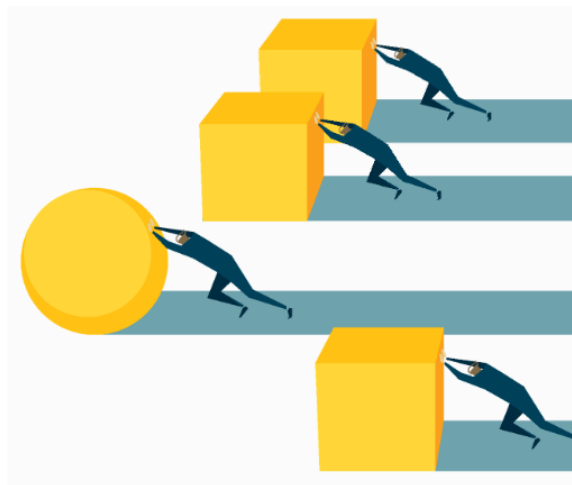
Resistencia del auditado – Estrategias de mitigación

Evitar discusiones

Enfocarse en el elemento técnico

Mantenga actitud positiva

Mantenerse neutral



No provea opiniones

Demuestre confianza

No juzgue

Respete los criterios de otros

Comuníquese efectivamente

Tipos de Preguntas

- Las preguntas de las listas de verificación (se profundizará en el Módulo 14) se utilizan para recopilar información del auditado durante las actividades de vigilancia.
- Estas preguntas llevan a una respuesta o a una evidencia que debe ser evaluada/revisada.
- Hay cuatro tipos de preguntas que se utilizan durante las actividades de vigilancia:



Cerrada



Abierta



Inductiva



Neutral

Tipos de Preguntas – Cerradas



- Pueden contestarse con una frase corta o con una sola palabra.
- Permiten una respuesta tipo “Sí” o “No”.
- Son muy útiles para obtener una respuesta clara y precisa, o para verificar información.
- Son especialmente efectivas para confirmar el estatus de un elemento específico.

Ejemplo:

¿Ha desarrollado el ATSP un manual de procedimientos operativos, y está dicho manual aprobado por la AAC?

Tipos de Preguntas – Abiertas



- Deliberadamente buscan respuestas más largas.
- Le permiten a quien contesta pensar y reflexionar.
- Las respuestas podrían incluir opiniones y emociones.
- Le entrega el control de la conversación al auditado.

Ejemplo:

¿Me podría explicar el proceso que ha desarrollado para el entrenamiento de los controladores de tránsito aéreo?

Tipos de Preguntas – Inductivas



- Inducen a quien contesta a pensar de cierto modo.
- Podrían incluir, de manera implícita, la respuesta.
- Guían a quien responde en una dirección, normalmente influenciada por quien hace la pregunta.
- Se deberían evitar hasta donde sea posible, ya que podrían manipular al auditado.

Ejemplo:

¿Sería correcto afirmar que todas las estaciones meteorológicas automáticas se calibran adecuadamente, cierto?



Tipos de Preguntas – Neutrales

- No implican un juicio personal, o que sólo hay una respuesta correcta.
- Da libertad al auditado para dar su respuesta.
- Se enfocan en obtener información sobre un tema o sistema que será evaluado posteriormente con mayor detalle.

Ejemplo:

¿Cuál(es) tipo(s) de radioayudas para la navegación están instaladas en los aeropuertos bajo su alcance?



SRVSOP

¡Gracias por
su atención!

