

El día de auditoría: desarrollo, reglas de conducta, sala y evidencias, recorrido, preparación de los colaboradores

Desarrollo

Parte	Duración	Contenido	Participan
Reunión de apertura	15 min	Presentación, alcance, plan, clasificaciones, cambios desde la etapa 1, seguridad / confidencialidad	Dirección, responsable de calidad
Realización de la auditoría	6–7 h	Dirección (4–6, 9.3), recorrido (7.1, 8.5), procesos con el último caso (8), compras (8.4), personal (7.2, 7.3), SGC (9, 10)	Por bloque, la persona de contacto; el responsable de calidad siempre
Preparación del informe	30 min	El auditor solo	–
Reunión de cierre	30 min	Fortalezas, hallazgos con clasificación y capítulo de la norma, plazos, recomendación	Dirección, responsable de calidad

Diez reglas de conducta

Punto de revisión
☐ Responder en dos frases y mostrar el documento
☐ No contar historias, no explicar, no citar el manual
☐ «Voy por él, un momento» en lugar de «debería estar ahí»
☐ «No lo sé, lo pregunto» en lugar de adivinar
☐ En el recorrido, dejar que responda el colaborador; no interrumpir
☐ Anotar los hallazgos; preguntar por la clasificación; no discutir
☐ Corregir de inmediato lo que se pueda corregir de inmediato, y decirlo
☐ Respetar las pausas del auditor; ofrecer la comida, no imponerla
☐ La dirección al inicio, en los capítulos 4–6 / 9.3 y al final, no todo el día
☐ En la reunión de cierre, preguntar por cada hallazgo: ¿qué evidencia lo cierra?

Sala y evidencias

Una sala tranquila con mesa, enchufe y wifi; carpeta del año (física o laptop con la estructura de carpetas); manual en su versión vigente; las cuatro listas; expedientes de pedidos de los últimos tres meses a la mano; carpeta de quejas; expedientes de personal (solo las evidencias); lista de equipos de seguimiento y medición y plan de mantenimiento impresos para el recorrido.

Revisión del recorrido (el día anterior)

Punto de revisión	
☐	Planos en el puesto de trabajo = versión vigente
☐	Todos los equipos de medición clase I con etiqueta; clase A (auxiliar) identificados
☐	Piezas bloqueadas en el área de bloqueo, con nota
☐	Propiedad del cliente identificada
☐	Etiquetas de inspección de montacargas, escaleras e instalación eléctrica visibles
☐	Política y objetivos publicados
☐	Rutas de evacuación libres, limpieza
☐	Extintores revisados

Preparar a los colaboradores (20 minutos en la reunión)

Qué es una auditoría (no es un examen a la persona) · las tres preguntas del recorrido: ¿Qué está haciendo ahora? ¿Cómo sabe cómo se hace? ¿Qué pasa si algo no está bien? · responder con sus propias palabras · «no lo sé» está permitido · dónde están publicadas la política y los objetivos, cuál es su propia contribución · no memorizar nada.