PREGUNTAS POR SECTOR · DESCARGA DEL MÓDULO 11

# Preguntas por sector: servicios, consultoría, TI

Competencia en lugar de equipos de medición: liberación de resultados de trabajo, principio de cuatro ojos, datos de clientes, respaldos, control de proyectos. 25 preguntas con la evidencia que el auditor quiere ver – de auditorías reales en los sectores servicios (otros), consultoría, TI / software y educación (anonimizadas).

| N.º | Pregunta en la auditoría | Evidencia que quiere ver | Sector |
|---|---|---|---|
| 1 | Muéstreme su evaluación de riesgos para oficina, almacén y trabajo de campo: ¿cuándo se actualizó por última vez, y qué acción derivada de ella se implementó realmente? | Evaluación de riesgos documentada con fecha, responsable y lista de acciones con nota de implementación (p. ej. canaletas nuevas, ayuda de levantamiento comprada), más una foto o evidencia de la implementación. | Servicios (otros) |
| 2 | Muéstreme a su prestador de servicios externo o proveedor de hardware más importante: ¿por qué trabajan con él, cómo evaluaron por última vez su desempeño y qué pasa si falla? | Lista de proveedores con evaluación (p. ej. puntualidad, tasa de fallas, tiempo de respuesta), un caso concreto de queja o defecto, y un proveedor alterno o un plan de contingencia. | TI / software |
| 3 | Tomemos su última solicitud de cliente: ¿cómo revisaron si podían cumplir el servicio, la fecha y la capacidad antes de comprometerse? | La solicitud con cotización o confirmación de pedido, más una señal de la revisión interna de factibilidad (nota, calendario, correo, costeo). | Servicios (otros) |
| 4 | Tomemos la versión de *firmware* o software que corre hoy en casa del cliente: muéstreme con qué versión de hardware corresponde, qué se probó y cómo lo encontrarían después. | Control de versiones o registro de *release* con asignación a la revisión de hardware, registro de pruebas con resultado, liberación antes de la entrega. | TI / software |
| 5 | Tomemos su última contratación: ¿qué supo concretamente el nuevo compañero en sus dos primeras semanas sobre la política de la calidad, los procesos y su papel en el SGC, y cómo lo sabe usted? | Lista de incorporación llenada (parte de recursos humanos y parte del líder de equipo) con fecha y firma de conformidad, más una breve conversación con el propio colaborador. | TI / software |
| 6 | Tomemos su último proyecto de consultoría: si hoy quiero rastrear qué se acordó, quién entregó qué y qué versión de los documentos tiene el cliente, ¿dónde lo encuentro? | Carpeta del proyecto con cotización/pedido, descripción del servicio, cambios, entregables en versión inequívoca y evidencia de aceptación o entrega. | Consultoría / certificación |
| 7 | Muéstreme su plantilla vigente de poder y de informe de proyecto: ¿quién puede modificarlas, qué se puede adaptar por cliente y qué no? | La plantilla vigente con versión y fecha de cambio, una breve instrucción sobre las adaptaciones permitidas y dos documentos terminados de clientes distintos para comparar. | Consultoría / certificación |
| 8 | Tomemos un proyecto que terminó más tarde de lo planeado: ¿cómo se dieron cuenta a tiempo y qué le dijeron al cliente? | Plan de proyecto o resumen de *sprints* con desviación plan-real, correo o acta de la información al cliente y, en su caso, registro de contramedidas. | TI / software |
| 9 | Tomemos su última queja de cliente: ¿cómo llegó, quién la atendió, qué se le respondió al cliente y en qué reconocieron que la causa realmente quedó eliminada? | Caso de queja de la recepción al cierre (correo, nota o formato) con fecha, responsable, aclaración de la causa, acción y respuesta al cliente. | Consultoría / certificación |


*Los documentos fueron elaborados con apoyo de IA. El contenido es revisado por el responsable del proyecto.*

| N.º | Pregunta en la auditoría | Evidencia que quiere ver | Sector |
|---|---|---|---|
| 10 | Muéstreme un proyecto en el que combinaron software estándar (p. ej. productos de Microsoft) con requisitos específicos del cliente: ¿dónde dice por escrito qué hace el producto estándar y qué es trabajo propio de ustedes? | Lista de requisitos o especificación con asignación “estándar / adaptación / desarrollo propio”, acta de aceptación y aprobación del cliente. | TI / software |
| 11 | Si usan IA para elaborar informes: muéstreme qué pueden ingresar, qué no, y cómo se cumplió en su último informe. | Regla escrita de uso de IA (incluido el manejo de datos de clientes), evidencia del consentimiento del cliente o cláusula contractual y un ejemplo de cómo se anonimizaron los datos del cliente antes de ingresarlos. | Consultoría / certificación |
| 12 | Muéstreme, en su último proyecto con apoyo o financiamiento público, cómo planearon y facturaron por separado la consultoría y la implementación técnica. | Cotización o descripción del servicio con partidas separadas, factura CFDI y registros de horas correspondientes, de los que se pueda rastrear la asignación a consultoría o a implementación. | TI / software |
| 13 | ¿Qué actividades encargan a prestadores de servicios o socios externos, y en qué reconozco quién responde si hay un error en casa del cliente? | Lista de socios externos con alcance del servicio, acuerdo o encargo con responsabilidades claras y una última evaluación o retroalimentación sobre su desempeño. | Servicios (otros) |
| 14 | Tomemos su última cotización: ¿cómo revisaron antes de enviarla si podían cumplir los requisitos del cliente a ese precio y en esa fecha? | Cotización con la solicitud del cliente, estimación interna de esfuerzo, visto bueno antes del envío, confirmación de pedido o contrato para cotejar con la cotización. | TI / software |
| 15 | Tomemos a su último socio consultor nuevo: ¿cómo fue su incorporación, y qué se le transmitió sobre independencia, los límites de su papel y sus reglas de auditoría? | Presentación de incorporación, evidencia de participación/confirmación del socio, carta compromiso firmada sobre independencia y afirmaciones publicitarias. | Consultoría / certificación |
| 16 | Tomemos su última cotización: ¿cómo se asegura que lo que el cliente pidió en la solicitud está completo en la cotización y en la confirmación de pedido, y cómo manejan los cambios? | Correo o ticket de solicitud, cotización, confirmación de pedido y nota de reunión comparados, más un ejemplo de una solicitud de cambio (*change request*) documentada con aprobación. | TI / software |
| 17 | ¿Quién realiza en su empresa los servicios y las capacitaciones, y cómo sabe que esa persona sabe hacerlo? | Matriz de competencias o expediente de personal con formación, certificados, incorporación y actualización, más el programa de asignaciones de las últimas semanas. | Educación / capacitación |
| 18 | Muéstreme la planeación en Excel de un evento terminado: ¿en qué veo quién hizo qué y para cuándo, y qué cambió después de que el cliente confirmó el pedido? | La lista de planeación con responsables, fechas y marcas de cumplimiento, más el acuerdo de cambios con el cliente documentado con la versión vigente del archivo. | Educación / capacitación |
| 19 | Tomemos sus últimas cinco solicitudes de clientes recibidas: ¿cuánto tardó en cada una la primera respuesta, y cómo procedieron? | Lista de solicitudes o extracto del CRM/buzón con fecha de recepción, fecha de respuesta y estado por solicitud; en su caso, meta interna de tiempo de respuesta. | Consultoría / certificación |


*Los documentos fueron elaborados con apoyo de IA. El contenido es revisado por el responsable del proyecto.*

| N.º | Pregunta en la auditoría | Evidencia que quiere ver | Sector |
|---|---|---|---|
| 20 | Supongamos que su plataforma de aprendizaje no funciona mañana por la mañana durante dos días, en plena sesión en vivo: ¿qué hacen, y cuándo lo vivieron o simularon por última vez? | Plan de contingencia o registro de la falla con acciones, información a los participantes, fecha sustituta; evidencia de respaldo de datos y contrato con el proveedor o compromiso de soporte. | Educación / capacitación |
| 21 | Tomemos su última obra con trabajos en altura: ¿cómo sabían antes de empezar que cada instalador podía ser asignado? | Relación de competencias o expediente de personal de los instaladores asignados con licencia de manejo, examen médico vigente para trabajo en altura y capacitación en EPP, incluidas fechas de vencimiento y evidencia de quién actualiza la lista y cuándo. | Servicios (otros) |
| 22 | Muéstreme un certificado emitido automáticamente y lléveme de regreso hasta el resultado de evaluación que lo generó. | Certificado con número único, registro correspondiente en la plataforma, resultado de la evaluación con marca de tiempo, regla de liberación para la emisión automática. | Consultoría / certificación |
| 23 | Tomemos a un cliente que todavía no firma su solicitud de apoyo: ¿cómo vigilan los plazos, y qué pasa si no se reporta? | Relación vigente de plazos o tareas (lista, calendario, herramienta) con fechas de recordatorio, un ejemplo de correo de seguimiento y el procedimiento documentado ante la falta de respuesta, p. ej. plazo y decisión de cancelar. | Consultoría / certificación |
| 24 | Muéstreme cómo definen qué tareas puede hacer solo una persona recién egresada y cuáles solo con supervisión – tome para ello a su colaborador más reciente. | Matriz de competencias o plan de incorporación con liberación de tareas, títulos o constancias de capacitación, incorporación documentada con conversaciones de retroalimentación. | Ingeniería / planeación |
| 25 | Tomemos su última cotización para un contrato de obra o entregable cerrado: ¿cómo aclararon antes de dar el precio qué se entrega exactamente y qué no, y dónde quedó establecido que no los arrastrarían a la planeación de detalle en el sistema del cliente? | La cotización con descripción del servicio o especificación funcional con delimitación, más las notas o el acta de la reunión de aclaración y la aprobación interna de la cotización. | TI / software |

Los puntos débiles típicos de estos sectores están reunidos en la “Lista de verificación de los 20 puntos críticos” (módulo 16). Las preguntas de aquí abren la conversación; la lista de verificación es el cotejo al final.


*Los documentos fueron elaborados con apoyo de IA. El contenido es revisado por el responsable del proyecto.*