

Preguntas por sector: limpieza, seguridad, cuidados, personal

Ubicaciones e inmuebles dispersos, inducción y capacitación, revisión de equipos, documentación en sitio. 25 preguntas con la evidencia que el auditor quiere ver – de auditorías reales en los sectores limpieza de edificios, seguridad privada, salud / cuidados y servicios de personal (anonimizadas).

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
1	Muéstreme cómo aseguraron suficiente personal calificado para el último servicio grande, también en caso de ausencias.	Programa de personal con constancias de calificación (capacitación de seguridad privada, primeros auxilios), lista de personal de reserva y registro de cómo se cubrieron las ausencias de último momento.	Seguridad privada
2	Tomemos su última queja o reclamación de cliente, por ejemplo por marcas en las ventanas o un piso olvidado: ¿qué hicieron, y cómo evitan que vuelva a pasar?	Registro de la queja con causa, acción inmediata y acción correctiva, más revisión posterior o retroalimentación al cliente.	Limpieza de edificios
3	Tomemos a un colaborador que empezó hace dos meses: ¿cómo recibió la inducción, y en qué reconoce que maneja con seguridad los productos de limpieza y las máquinas?	Plan de incorporación o lista de verificación con fecha y firma, constancia de capacitación (sustancias peligrosas, máquinas), instrucciones de operación y hojas de datos de seguridad vigentes.	Limpieza de edificios
4	Tomemos su última llegada de un trabajador del extranjero en la que la visa tardó más de lo planeado: ¿quién se enteró de qué y cuándo, y cómo siguió todo con el candidato, el cliente y la vivienda?	Expediente o historial de estado en el sistema de candidatos con fechas, correos o notas al cliente y al candidato, y el ajuste de la reserva de vivienda y de la fecha de inicio.	Personal / colocación
5	Tomemos su última solicitud de un cliente de personal: ¿cómo registraron exactamente qué calificaciones, horarios y requisitos de seguridad necesita el cliente, y cómo lo acordaron con él?	La solicitud con perfil de requisitos o reporte de necesidades, el cotejo documentado o la confirmación al cliente (correo, formato de pedido) y el contrato resultante.	Personal / colocación
6	Tomemos su último trámite migratorio terminado para un trabajador extranjero: ¿cómo revisaron antes de presentarlo que los documentos y el poder estaban completos y vigentes?	La lista de revisión llenada o la lista en el CRM de ese caso con fecha e iniciales de quien revisó, más el poder firmado y el archivo de los documentos en la carpeta correspondiente.	Personal / colocación
7	Tomemos el último defecto detectado, por ejemplo cabello en el baño o polvo en el alféizar: ¿a quién se informó, quién corrigió y quién hizo la revisión posterior?	Lista de defectos u hoja de acciones con defecto, persona responsable, plazo, nota de cierre y registro de la revisión posterior.	Limpieza de edificios
8	Tomemos su última queja o reclamación de cliente: ¿cómo fue del reporte al cierre, y qué cambiaron para que no vuelva a pasar?	Lista de quejas o cadena de correos, nota sobre causa y corrección, retroalimentación al cliente y, en su caso, instrucción del inmueble ajustada.	Limpieza de edificios

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
9	Tomemos al último cliente que se quejó o que pidió retirar a un colaborador: ¿qué se hizo y cómo revisaron si funcionó?	Queja registrada o acta de conversación con aclaración de la causa, acción definida con responsable y fecha, seguimiento con el cliente, análisis de las encuestas de satisfacción del último año (escala 1–10, meta ≥ 8.5).	Personal / colocación
10	Muéstreme la planeación de rutas de la próxima semana: ¿cómo aseguran que personal, horarios, llaves y acceso a los inmuebles coinciden, y qué pasa si alguien se enferma de último momento?	Programa vigente de servicios y rutas, relación de llaves/accesos, ejemplo de una reprogramación de último momento con suplente e información al cliente.	Limpieza de edificios
11	Muéstreme la relación de capacitación de tres colaboradores, uno de ellos que se fue hace poco: ¿en qué veo quién recibió qué capacitación y cuándo, y cuándo vence la próxima actualización?	Matriz o lista de capacitación con fechas y vencimientos, constancias de participación o certificados, archivo en el expediente de personal también para quienes ya se fueron.	Seguridad privada
12	Tomemos su última atención de alarma nocturna: ¿cómo fue desde la alarma hasta el reporte al cliente, y cuánto tardó?	El informe completo del servicio con hora de alarma, de salida y de llegada, hallazgos en sitio, foto o croquis, firma del colaborador y el reporte al cliente.	Seguridad privada
13	Tomemos un incidente en el que el plan cambió en el camino, por ejemplo por información nueva o deseos del cliente: ¿cómo se registró, y quién lo aprobó?	Notas de cambio en el registro del incidente o ticket con fecha, motivo, persona responsable e información al cliente.	Seguridad privada
14	Muéstreme cómo saben sus colaboradores en sitio qué se limpia exactamente en un inmueble y con qué frecuencia.	Catálogo de servicios o plan de limpieza de un inmueble actual, colgado en el lugar o en la carpeta del inmueble, más la inducción del supervisor o del personal de limpieza sobre ello.	Limpieza de edificios
15	Tomemos su último servicio en el que una empresa cliente canceló personal de último momento: ¿cómo reaccionaron para seguir dando trabajo a los colaboradores afectados o actuar conforme a la legislación laboral?	Correo de cancelación o nota de llamada, su planeación de reubicación o servicio sustituto, nota de conversación con el colaborador y la correspondencia al respecto (terminación, descanso o cambio de adscripción).	Personal / colocación
16	Muéstreme cómo hicieron la semana pasada su programación cuando alguien faltó de último momento: ¿quién se hizo cargo de los inmuebles y cómo sabían los suplentes qué hacer ahí?	Programa de servicios con el cambio, regla de suplencia, carpeta del inmueble o descripción del servicio que tenía el suplente en sitio, en su caso constancia de inducción.	Limpieza de edificios
17	Tomemos a un colaborador que empezó hace cuatro semanas en una nueva empresa cliente: ¿qué hicieron para que trabaje ahí con seguridad?	Constancia de capacitación firmada (su instrucción más la inducción del cliente), evaluación de riesgos o acuerdo sobre el puesto, equipo de protección personal entregado con acuse de recibo.	Personal / colocación
18	Muéstreme las horas de capacitación de un colaborador del año pasado, y cómo aseguran que se alcanza el número de horas requerido.	Constancia de capacitación con fecha, tema, duración, instructor y firma del participante, más una relación que muestre horas requeridas y horas reales por colaborador.	Seguridad privada

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
19	Muéstreme cómo vigilan el cumplimiento de la jornada máxima de trabajo y de los plazos acordados en sus contratos de servicio: tome por favor un servicio en el que se puso crítico y muestre qué hicieron después.	Análisis del registro de asistencia (excesos, descansos), lista de duraciones de servicio con alerta de plazos, un caso concreto con aviso al cliente/colaborador y acción correctiva documentada.	Personal / colocación
20	Su proceso prevé juntas de equipo mensuales. Muéstreme las últimas tres fechas, y qué se acordó y se cumplió.	Actas o notas de las juntas con fecha, participantes, acuerdos con responsable y fecha; si no se respetó la frecuencia, un ajuste rastreable y documentado de la disposición a la realidad.	Salud / cuidados / social
21	Tomemos la capacitación de la semana pasada: ¿quién fue el instructor, y en qué veo que justo esa persona estaba calificada y autorizada vigente para ese tema?	Matriz de competencias con el estado del instructor, certificados y evidencia de su última actualización, programa con la asignación del instructor para esa fecha.	Seguridad privada
22	Tomemos su última encuesta a pacientes: ¿quién la analizó, qué retroalimentación le molestó más, y qué cambiaron a raíz de ello?	Cuestionarios llenados o análisis con calificaciones en la escala 1–10, acta de la junta de equipo con el tema, acción documentada con responsable, plazo y verificación de eficacia.	Salud / cuidados / social
23	Muéstreme la última revisión propia de sus instalaciones eléctricas. ¿Quién la hizo y cómo sabe que esa persona puede y sabe hacerla?	Registro de revisión con fecha, equipo de prueba, valores medidos y firma, más la evidencia de calificación de quien revisó y la evidencia vigente de calibración o verificación del instrumento.	Salud / cuidados / social
24	Tomemos a su último supervisor de cuadrilla capacitado: ¿cómo se le capacitó, y en qué reconoce que realmente domina el trabajo?	Plan de incorporación, constancia de capacitación firmada (contenidos, fecha, instructor), observación en servicio o liberación por la jefatura del inmueble, capacitaciones sobre químicos y seguridad en el trabajo.	Limpieza de edificios
25	Tomemos sus últimas tres cotizaciones que no ganaron: ¿saben por qué, y qué cambiaron a raíz de ello?	Lista de cotizaciones con motivos de rechazo, nota o acta del análisis, cambio rastreable (p. ej. escala de precios o descripción del servicio ajustadas).	Seguridad privada

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.

Escala 1–10: 10 excelente · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente.