

Las 15 preguntas más frecuentes sobre la auditoría interna

Reunidas de más de 1,000 conversaciones de consultoría y auditoría con responsables de calidad y directores generales de pequeñas empresas, aquí en el orden en que aparecen en el proyecto. Respuesta breve – la respuesta larga está en el módulo correspondiente.

1. ¿Qué se revisa realmente en la auditoría interna? · Módulo 1

Si la empresa hace lo que estableció y si eso funciona. No si todos los capítulos de la norma están documentados. En concreto: cómo se genera un pedido, cómo avanza, dónde están las evidencias, qué pasa cuando hay errores.

2. ¿Quién puede auditar en nuestra empresa si el responsable de calidad también dirige producción? · Módulo 4

Cualquiera que no revise su propio trabajo: el director general, un colega de otra área o un externo. El responsable de calidad revisa las demás áreas; la suya la revisa otra persona. No se exige un certificado como auditor.

3. ¿Tenemos que auditar todos los procesos cada año? · Módulo 3

En pequeñas empresas, una auditoría de sistema sobre todo una vez al año es el camino más sencillo y los organismos de certificación la aceptan. Las empresas más grandes reparten los procesos en tres años – entonces el programa de auditorías debe mostrar cuándo le toca a cada uno.

4. ¿Necesitamos un plan de auditorías a tres años? · Módulo 3

La norma exige un programa de auditorías que defina frecuencia, métodos y responsabilidades. Algunos auditores esperan una matriz de tres años; para una pequeña empresa basta una hoja “auditoría de sistema anual en el trimestre X”. Si tiene la plantilla de matriz, úsela – termina la discusión.

5. ¿Podemos juntar varios procesos en un informe de auditoría? · Módulo 14

Sí. Un informe para toda la auditoría de sistema es lo habitual y más claro que un informe por proceso. Lo único importante es que cada proceso aparezca con su muestra y su resultado.

6. ¿Cuánto dura una auditoría interna en la pequeña empresa? · Módulos 3 y 5

Media jornada de auditoría, 20 minutos de preparación, dos horas de informe y plan de acciones. Por entrevistado, rara vez más de 30 a 45 minutos. Solo se alarga si se deja explicar en lugar de mostrar.

7. ¿Qué pasa si los colaboradores no están a la hora planeada? · Módulo 3

El plan de auditoría es un plan, no una ley. Cambie áreas, mueva una entrevista a la tarde, deje que en caso necesario el jefe muestre el proceso. En el informe se anota entonces qué se revisó realmente y cuándo.

8. ¿Cómo pregunto sin que parezca un interrogatorio? · Módulos 6 y 7

Empiece en el caso: “Tomemos su último pedido ...”. Deje que le muestren en lugar de que le expliquen. Repregunte donde falta algo: “¿Cómo me lo mostraría?”. Nunca nombre capítulos de la norma, nunca clasifique en el puesto de trabajo.

9. ¿Las no conformidades son algo grave? · Módulo 12

No, son normales y muestran que la auditoría funciona. Una auditoría interna sin ningún hallazgo más bien despierta desconfianza en los auditores externos. Grave es solo una no conformidad sin acción.

10. ¿Es una no conformidad si no cumplimos nuestra propia regla del manual? · Módulo 12

Sí. El sistema vive de que las disposiciones valgan. Si una regla no es práctica, cambie la regla – pero de forma consciente y documentada, no ignorándola.

11. El auditor exige algo que no está en la norma. ¿Qué hago? · Módulo 12

Pregunte amablemente por el apartado de la norma. Casos típicos: designación escrita del responsable de calidad, manual obligatorio, certificados de proveedores, número de versión en cada hoja, calibración externa. Implemente lo que sí se exige y anote lo demás como recomendación.

12. ¿Qué tan extenso debe ser el informe de auditoría? · Módulo 14

De 2 a 4 páginas bastan: alcance y método, resultado en una frase, fortalezas, hallazgos con evidencia/requisito/brecha, nota para la revisión por la dirección. Si es más largo, solo se lee peor.

13. ¿Qué va en el plan de acciones? · Módulo 14

Por hallazgo: causa (nombrada por la empresa), acción, responsable, fecha y una verificación de eficacia con fecha. “Se sensibilizó al personal” no es una acción.

14. ¿El resultado de la auditoría tiene que ir a la revisión por la dirección? · Módulo 14

Sí, como entrada obligatoria (9.3.2). Basta un párrafo: número y tipo de hallazgos, avance de las acciones, tendencia frente al año anterior.

15. ¿Qué hace el organismo de certificación con nuestro informe interno? · Módulo 16

Revisa completitud, independencia, evidencias y si las acciones funcionan – y usa sus hallazgos como punto de entrada para sus propias preguntas. Un informe honesto con acciones a las que se dio seguimiento es el mejor argumento en la auditoría externa.