CATÁLOGO DE PREGUNTAS · DESCARGA DEL MÓDULO 10

Parte 4 · Compras y proveedores externos

Selección, evaluación, inspección de recepción – sin sistema de puntos. Además, la pregunta de qué pasa si falla el proveedor más importante. Todas las preguntas provienen de auditorías reales en pequeñas y medianas empresas (anonimizadas); se eliminaron nombres de empresas y personas, y se dejó a propósito la referencia al sector – trasládela a su empresa.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | 6.1 Riesgos | 8.5.2 Identificación

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
1	¿Cómo se aseguraron de que la planta en Francia y sus proveedores más importantes pueden cumplir de forma duradera sus requisitos de calidad?	Evaluación o lista de proveedores con criterios, informe de auditoría, certificados o cuestionario, historial de quejas y del proveedor de los últimos meses.	Producción / manufactura
2	Muéstreme un proyecto actual en el que se compraron componentes en Asia: ¿cómo se hizo la orden de compra y cómo sabía la jefatura de proyecto qué se pidió exactamente?	Orden de compra con especificación, coordinación rastreable entre compras y jefatura de proyecto (aprobación, correo o expediente del proyecto) y cotejo de orden de compra contra remisión y pedido.	Producción / manufactura
3	Muéstreme la inspección de recepción de su última entrega de película especial: ¿en qué reconocen el tamaño de punto y los defectos de superficie, y qué pasa si el material no sirve?	Registro de inspección de recepción o lista de verificación con número de lote, resultado de inspección, certificado del proveedor y un caso documentado de queja o bloqueo con retroalimentación al proveedor.	Producción / manufactura
4	Tomemos su última recepción de un proveedor nuevo: ¿qué revisaron antes de que la mercancía estuviera disponible para venta, y cómo se refleja eso en la evaluación de proveedores?	Remisión con sello de recepción, registro de inspección o foto en caso de defectos, lista de proveedores con evaluación y una queja documentada con su retroalimentación al proveedor.	Comercio
5	Muéstreme su última recepción de block de concreto o de placas de vidrio: ¿cómo revisaron cantidad y estado, y qué pasa si aparece rotura o diferencias de medida?	Remisión con marca de inspección/firma, foto o nota de queja en caso de reclamo, evidencia de la retroalimentación al proveedor.	Producción / manufactura
6	Tomemos su último muestreo de un proveedor en China: ¿cómo aseguraron la calidad con el proveedor antes de embarcar las piezas, y qué pasó con las desviaciones?	Informe de inspección de primeras muestras o registro de medición, evaluación o aprobación del proveedor, documento de queja o desviación con retroalimentación al proveedor, evidencia del seguimiento hasta el cierre.	Otros
7	Tomemos su último pedido en el que se compró una pieza que depende de un herramental: ¿qué pasa si mañana falla ese proveedor?	Plan de contingencia o evaluación de riesgo de esa pieza (proveedor alterno, copia del herramental, inventario de seguridad) y la orden de compra del pedido con la asignación de proveedor.	Producción / manufactura
8	Tomemos su último pedido con especificaciones del cliente: ¿cómo se aseguró que todos los requisitos del plano, la especificación y la orden de compra se registraran completos antes de empezar la producción?	Pedido con solicitud, orden de compra, plano y especificación, más la confirmación de pedido o revisión de requisitos con fecha, iniciales y desviaciones o aclaraciones documentadas.	Producción / manufactura

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
9	Muéstreme cómo vigilan hoy el inventario mínimo de sus componentes clave, y tome una pieza que recientemente quedó por debajo del mínimo: ¿quién volvió a pedir, cuándo, y qué tan rápido llegó la reposición?	Lista de existencias o extracto del sistema de almacén con mínimos registrados, la orden de compra correspondiente con fecha y la recepción de esa compra.	Producción / manufactura
10	Tomemos su película más crítica con punto de reorden: ¿quién se da cuenta de cuándo hay que volver a pedir, y cuándo pasó por última vez? ¿Qué pasa si el responsable está de vacaciones?	Lista en Excel con puntos de reorden por material, la última orden de compra con fecha comparada con el momento en que se rebasó el punto de reorden, regla de suplencia designada y un ejemplo de una falta de material y cómo se resolvió.	Producción / manufactura
11	Tomemos su último pedido de la solicitud a la factura: ¿dónde dice qué pidió el cliente, qué le prometieron ustedes (método, plazo, declaración de conformidad) y cómo revisaron que podían cumplirlo?	Flujo completo del pedido con solicitud, cotización, confirmación de pedido, certificado de calibración, remisión y factura, más una nota de la revisión de factibilidad.	Producción / manufactura
12	Tomemos su último proyecto de cliente: ¿qué estimaron antes de aceptar el pedido sobre fechas, capacidad y proveedores, y quién lo aprobó?	Evaluación documentada de riesgo o factibilidad al inicio del proyecto con fecha, responsable y aprobación, más el cotejo con el desarrollo real del proyecto.	Producción / manufactura
13	Tomemos su último pedido en el que la tienda en línea mostraba un artículo como disponible que en realidad no estaba en almacén: ¿cómo lo notaron, qué le dijeron al cliente y qué cambiaron después?	El caso concreto con orden, comunicación con el cliente (correo/ticket) y la evidencia de la corrección, p. ej. cotejo de existencias o mínimos modificados, más la última lista de inventario o revisión de existencias.	Comercio
14	Muéstreme a su proveedor más importante: ¿por qué le compran a él, y qué pasa si mañana falla o entrega peor calidad?	Lista de proveedores con evaluación (calidad, puntualidad, tasa de quejas), proveedores alternos para los productos principales, ejemplo de una retroalimentación a un proveedor después de un reclamo.	Producción / manufactura
15	Tomemos su último pedido de vidrio: ¿cómo aseguraron que el proveedor lo confirmó y que cantidad, medidas y fecha de entrega son correctas?	Orden de compra con la confirmación del proveedor de vidrio en el expediente del pedido, cotejada contra el pedido del cliente y con nota de quién revisó; además, una lista de órdenes de vidrio abiertas sin confirmar.	Producción / manufactura
16	Muéstreme cómo aseguran que el cálculo estructural, la protección contra incendios y las condiciones de la licencia de construcción están consideradas en su planeación antes de que empiecen los subcontratistas.	Relación de planos vigentes con aprobación de los especialistas, licencia con las condiciones marcadas como atendidas, plano ejecutivo con nivel de revisión.	Otros
17	Tomemos su último servicio terminado en casa del cliente: ¿cómo sabía el colaborador en sitio exactamente qué había pedido y acordado el cliente?	Pedido u orden de servicio con los servicios acordados, tal como le llegó al colaborador (tableta, celular, impresión), más la confirmación de pedido del cliente para cotejar.	Servicios (otros)

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
18	Muéstreme su última compra de un artículo importante: ¿cómo sabe que el proveedor es confiable, y qué hace si una entrega llega defectuosa o tarde?	Lista de proveedores con evaluación o notas sobre calidad y puntualidad, orden de compra, nota de recepción e incidente documentado con su acción de seguimiento.	Comercio

Cómo usar el catálogo. Antes de la auditoría elija tres preguntas, no dieciocho. Cambie el ejemplo (“pedido de vidrio”, “*release*”) por el caso de su empresa. Haga la pregunta, guarde silencio, deje que le muestren. La columna “Evidencia” le recuerda con qué se cierra el tema: no con el relato, sino con el documento.

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