

Preguntas por sector: producción y oficios

Trazabilidad, inspección, desperdicio, equipos de medición, máquinas – y el expediente del pedido desde la toma de medidas hasta la entrega. 25 preguntas con la evidencia que el auditor quiere ver – de auditorías reales en los sectores producción / manufactura y construcción / oficios (anonimizadas).

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
1	Tomemos un vidrio de seguridad que entregaron el año pasado: ¿cómo saben cuándo toca el reemplazo, y cómo le llega al cliente su recordatorio?	Reporte o lista de vencimientos del ERP con fecha de entrega, intervalo según norma y fecha de reemplazo, más el recordatorio enviado (correo o carta) con fecha y la respuesta o el seguimiento del cliente.	Producción / manufactura
2	Tomemos su último pedido con diseño: ¿dónde veo que el cliente aprobó el diseño antes de que prepararan los archivos de producción?	El correo o la prueba de color con la aprobación del cliente y su fecha, que corresponda a la versión del archivo de impresión que realmente se produjo.	Producción / manufactura
3	Tomemos el último pedido en el que vincularon cliente y proveedor: ¿cómo aseguran que la especificación que pidió el cliente es exactamente la que confirmó el proveedor?	Confirmación de pedido al cliente y orden de compra/confirmación del proveedor lado a lado, con un rastro de cotejo comprensible (nota, firma de revisión o cadena de correos).	Producción / manufactura
4	Tomemos su última renovación de certificado: ¿quién vigilaba el plazo, y cómo supieron a tiempo que tocaba?	Lista de plazos o cita en calendario con responsable, más la correspondencia con el organismo de certificación sobre la última fecha de renovación.	Producción / manufactura
5	Muéstreme su último pedido de vidrio laminado: ¿en qué ve que el proveedor lo confirmó y que la fecha de entrega prometida encaja con la fecha comprometida a su cliente?	Orden de compra con confirmación del proveedor (cantidad, medidas, composición, fecha), más la lista de órdenes abiertas o el expediente del pedido con nota de seguimiento cuando falta la confirmación.	Producción / manufactura
6	Tomemos su último paro de producción por falla de energía eléctrica, aire comprimido o máquina: ¿cuál fue la causa, cuánto tiempo estuvo parada la producción y qué cambiaron después?	Registro de falla o paro, plan de mantenimiento de la instalación afectada, acción documentada con fecha de cierre.	Producción / manufactura
7	Muéstreme cómo vigilan su refrigerante de corte: ¿cuándo midieron por última vez concentración y pH, y qué hicieron cuando un valor no estaba bien?	Registro de medición (concentración, pH, en su caso aceite ajeno y olor) con instrumento, fecha y nombre de quien midió, más un registro de la acción correctiva (dosificar, cambiar).	Producción / manufactura
8	Si mañana temprano no hay acceso al servidor o a su buzón de correo: ¿cómo siguen trabajando, y dónde están los datos de pedidos, planos y contactos de clientes?	Registro de respaldo con la última prueba de restauración, impresión o copia fuera de línea de los pedidos en curso, contactos de emergencia y, en su caso, registro de una falla anterior y sus consecuencias.	Producción / manufactura

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
9	Tomemos su último pedido con material comprado específicamente para él: ¿cómo aseguraron antes de comprar que entendieron bien el plano, la cantidad, el material y la fecha de entrega del cliente?	Documentos originales del pedido (solicitud del cliente, plano, orden de compra o confirmación de pedido) y evidencia de la confirmación o aclaración, p. ej. correo, nota de conversación o anotación en el documento del pedido.	Producción / manufactura
10	Muéstreme un proyecto de desarrollo que lleve meses: ¿en qué ve hoy si van a tiempo, y qué pasa si el cliente pide de último momento una entrega anticipada?	Plan de proyecto con hitos y avance plan/real, acta de la última reunión de seguimiento, cambio de fecha documentado con decisión y efecto en los pedidos en curso.	Producción / manufactura
11	Tomemos su último pedido en temporada alta: ¿cómo revisaron antes de confirmarlo si la fecha, el tiempo de máquina y el personal alcanzaban, y qué le dijeron al cliente cuando se complicó?	Documentos del pedido con fecha de entrega y confirmación, programación de capacidad u ocupación (pizarrón, Excel, calendario) de ese periodo, evidencia de la comunicación con el cliente al mover la fecha (correo, nota).	Producción / manufactura
12	Tomemos su último servicio de mantenimiento a un acelerador lineal: ¿cómo sabía el técnico qué pasos, especificaciones del fabricante y criterios de liberación aplicaban, y quién recibió el servicio al terminar?	Historial del ticket de servicio en la aplicación con la orden, instrucción de mantenimiento usada en su versión vigente, informe de servicio con valores medidos, firma del técnico y aceptación del cliente.	Producción / manufactura
13	Muéstreme cómo, en su último pedido de cliente, derivaron el costeo de la solicitud en el CRM y cómo sabían que podían cumplir las especificaciones pedidas.	La solicitud en el CRM, el costeo correspondiente, la confirmación de pedido con especificación y una evidencia de la revisión interna de factibilidad (p. ej. correo, nota, visto bueno).	Producción / manufactura
14	Tomemos su última bomba de calor del proyecto a la entrega: muéstreme cómo el requisito del cliente se convirtió en el dimensionamiento y quién lo aprobó.	Cotización/pedido con requisitos del cliente, cálculo de dimensionamiento o documentos de diseño con visto bueno, registro de cambios, acta de entrega-recepción con firma del cliente.	Producción / manufactura
15	¿Cómo aseguran que los equipos de medición con los que demuestran la calidad del agua (p. ej. conductividad, pH, turbidez, cloro) miden correctamente?	Lista de equipos de medición con intervalos de calibración, registros de calibración o ajuste de los equipos o soluciones de referencia, evidencia de cómo se manejan los equipos encontrados fuera de tolerancia.	Producción / manufactura
16	Muéstreme quién puede hacer qué inspecciones en su empresa y en qué reconozco que la persona está calificada para ello.	Matriz de competencias con certificados (p. ej. electricista calificado, habilitación para inspecciones), constancias de capacitación con fecha y registro de incorporación del último colaborador nuevo.	Construcción / oficios
17	Tomemos su último servicio por falla en casa del cliente: ¿cómo llegó el reporte, quién decidió cuándo va el técnico, y cómo se dio seguimiento a la eficacia de la reparación?	Orden de servicio/informe con horas desde el reporte hasta el cierre, historial del equipo del cliente, evidencia de una retroalimentación o revisión posterior en fallas repetidas.	Producción / manufactura
18	Muéstreme cómo, en su última cotización de un enfriador seco, se aclaró lo que el cliente realmente necesita (capacidad de enfriamiento, ubicación, calidad del agua) y cómo llegó eso al diseño.	Solicitud con los datos del cliente, cotización, confirmación de pedido y documentos de diseño con un historial de cambios y aprobaciones rastreable.	Producción / manufactura

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
19	Tomemos su última atención de emergencia (siniestro): ¿cómo fue, desde la llamada hasta la aceptación por parte del cliente?	Orden de servicio con hora, informe de trabajo o registro fotográfico, salida de material, firma del cliente, reunión posterior o nota con lo aprendido.	Construcción / oficios
20	Muéstreme un proyecto en el que algo cambió durante la instalación respecto a lo planeado, y cómo se documentó el cambio, se acordó con el cliente y se incorporó a los documentos.	Aviso de cambio o plano marcado, aprobación del cliente, planos y versión de programa actualizados, más evidencia de que la documentación final (<i>as-built</i>) refleja lo realmente construido.	Producción / manufactura
21	Tomemos su último pedido con material retardante de fuego: ¿cómo se asegura que se procesó justo el material correcto y que la red tiene la clase de protección contra incendios prometida?	Confirmación de pedido con especificación, número de lote o de rollo del material, informe de prueba de retardancia, registro de inspección final y trazabilidad hasta el certificado del proveedor.	Producción / manufactura
22	Tomemos su último pedido de la solicitud a la factura: ¿dónde dice qué pidió el cliente, qué 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
23	Tomemos el último lote que mezclaron ustedes mismos: ¿cómo me muestran, desde el lote de materia prima hasta el envase entregado, qué materias primas se usaron y en qué cantidad?	Registro de lote u hoja de fórmula con números de lote de materias primas, pesadas y liberación, más remisión con número de lote del producto final y muestra de retención.	Producción / manufactura
24	Tomemos su último pedido grande: ¿qué entregó ventas a la gerencia de proyecto, y en qué notó la gerencia de proyecto que la entrega estaba completa?	Documento de traspaso o lista de verificación llenada con fecha e iniciales, más la cotización y la orden de compra del cliente en la carpeta del proyecto, cada una con las fianzas y penalizaciones del contrato.	Construcción / oficios
25	Tomemos su último prototipo o su última serie piloto: ¿en qué reconoce que el circuito, el diseño de la tarjeta y el <i>firmware</i> realmente se revisaron antes de la entrega y no solo “a nosotros nos funciona”?	Plan y registro de pruebas con resultados, evidencia de revisión (revisión de esquemático/código), versión del <i>firmware</i> en el repositorio, acta de entrega al cliente.	Construcción / oficios

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.