

Tabla de interfaces: las entregas entre procesos

Los errores nacen entre los procesos. Para cada entrega: qué, en qué forma y con qué registro.

Entrega	Qué	Forma	Registro	Error típico
V1 Ventas → V2 Producción	Pedido con todos los datos	Expediente de pedido / pedido en ERP con campos obligatorios, revisión del plano según la orden de compra	Confirmación de pedido, orden de trabajo	Faltan medidas, revisión de plano vieja
A1/A2 Compras → V2	Material inspeccionado	Recepción con nivel de inspección según la clase del proveedor	Remisión con sello de revisado	Material sin revisar en producción
V2 → Embarque / cliente	Producto liberado	Inspección final, empaque según la instrucción de trabajo	Reporte de inspección, remisión	Se carga sin liberación
Cliente → A4 Quejas	Reclamación	Formato de queja en un día hábil	Número de queja	Queja «resuelta por teléfono», sin rastro
A4 → V2 / A1	Corrección, causa	Hoja de registro de defectos; reclamación al proveedor	Registro, acción	La causa se queda atorada en ventas
D3 Auditoría → D4 Acciones	Hallazgo	Plan de acciones con fecha y responsable	Registro	El hallazgo solo está en el informe
D5 Capacitación → V2	Colaborador autorizado	Matriz de competencias, registro de inducción	Nivel en la matriz	Libera un colaborador no autorizado
A6 Mantenimiento → V2	Máquina lista para operar	Programa de mantenimiento, reporte de fallas	Registro de mantenimiento	Mantenimiento «a ojo»

Entregas propias

Entrega	Qué	Forma	Registro	Error típico

La mejor preparación para la pregunta del auditor «¿Cómo se asegura de que producción reciba todo lo que necesita?» – anexo al mapa.