DESCARGA DEL MÓDULO 12

Veinte preguntas de auditoría sobre el capítulo 6, con su evidencia

De auditorías reales en pequeñas empresas, anonimizadas, más las preguntas sobre el método de la lista de proyectos. Para autoevaluarse antes de la auditoría: encuentre la evidencia de cada pregunta en dos minutos.

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que el auditor quiere ver
1	Tomemos su última solicitud de cliente con requisitos especiales (etiquetas, empaque, criterios de inspección especiales): ¿cómo aclararon, antes de enviar la cotización, que podían cumplirlos?	Solicitud con la especificación del cliente, hoja de costeo y cotización, además de la evidencia de la aclaración (nota, correo o lista de verificación) de que se revisaron factibilidad, fecha y costos.
2	Muéstreme su relación de riesgos y oportunidades: ¿qué entrada ajustó la última vez, por qué, y qué resultó de ello en el día a día?	Relación vigente de riesgos y oportunidades con historial de cambios y una evidencia de la acción implementada (lista de verificación modificada, capacitación, cláusula de contrato).
3	Tomemos su objetivo de la calidad más importante de inicio de año: ¿dónde está hoy, y qué hizo cuando se dio cuenta de que no lo iba a alcanzar?	Tabla de objetivos con el valor actual, fecha de la última revisión y minuta o nota de las acciones acordadas.
4	Tomemos su programa de ahorro de energía: ¿qué objetivo se fijó, qué consumos registró desde el cambio a LED y quién los evalúa?	Resumen de consumos (lecturas de medidor o recibos de luz) antes y después, meta con responsable y minuta de la última evaluación por la dirección.
5	Tomemos su último proyecto terminado: ¿cómo fijaron objetivos, fechas y responsabilidades, y cómo les llegaban los cambios que pedía el cliente durante el proyecto?	Plan de proyecto o confirmación de pedido, lista de cambios o correos con aprobación, minuta de cierre, evidencia de la retroalimentación al cliente.
6	Tomemos su última inversión importante (máquina, herramental, instalación): ¿qué riesgos y oportunidades evaluó antes y cómo decidió?	Solicitud de inversión o documento de decisión con consideraciones de riesgo (carga de trabajo, fallas, tiempo de entrega, recuperación), decisión de la dirección y revisión posterior de si se cumplieron las expectativas.
7	¿Qué objetivos ambientales se fijaron (por ejemplo, en un programa ambiental voluntario o de un cliente) y qué tan avanzados van?	Objetivos ambientales documentados con acciones y responsables, consumos actuales (electricidad, agua, residuos) comparados con el año anterior y el último estado del seguimiento.
8	Tomemos su última plática semestral con un colaborador: ¿qué se acordó sobre brechas de competencia y objetivos de desarrollo, y qué resultó de ello?	Minuta de la plática con acciones y fechas acordadas y la evidencia de la implementación (inscripción, constancia de capacitación) o la justificación documentada de por qué no se implementó.
9	Muéstreme el concepto de su última capacitación nueva: ¿cómo definieron el grupo objetivo, qué deben poder hacer los participantes después y cuánto detalle hace falta?	Concepto de capacitación con descripción del grupo objetivo, objetivos de aprendizaje, estructura y anotación de aprobación antes de la primera fecha.
10	Tomemos un cliente que pagó tarde o no pagó: ¿qué cambiaron después, y cómo saben antes de la siguiente entrega si un cliente es un riesgo de pago?	Relación de cuentas por cobrar con estado de cobranza, documentación de la reacción (recordatorio, pago anticipado, suspensión de entregas, límite de crédito o revisión de solvencia) y la evidencia de que esa revisión se aplicó en el siguiente pedido.

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 el auditor quiere ver
11	Tomemos su último desarrollo propio: ¿cómo procedieron desde la idea hasta la entrega, y dónde evaluaron los riesgos?	Expediente del proyecto con especificación de requisitos, revisión de planos, análisis de riesgos, reporte de pruebas y aprobación documentada antes de la entrega.
12	Tomemos su último proyecto de consultoría terminado: ¿cómo aclararon antes qué podía esperar el cliente de ustedes y qué no (por ejemplo, el certificado como objetivo o solo acompañamiento)?	Cotización o contrato de consultoría con alcance, descripción del objetivo y delimitación, además de la aceptación del cliente.
13	Tomemos su último trimestre cerrado: ¿qué metas de ventas fijaron, cuántas se alcanzaron y qué cambiaron concretamente a partir de las desviaciones?	Metas por unidad de ventas con su origen (potencial de mercado, año anterior), evaluación trimestral meta contra real, minuta de la reunión con acciones acordadas y su seguimiento.
14	Muéstreme cómo miden su tasa de quejas y qué harían si sube por encima de su meta.	Una evaluación (lista o tabla) de los últimos 12 meses con la meta, un ejemplo en el que se superó el valor y la acción que se derivó.
15	Tomemos su último pedido en el que se compró una pieza fabricada con herramental propio del proveedor: ¿qué pasa si ese proveedor falla mañana?	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 del proveedor.
16	Tomemos su último proyecto de cliente: ¿qué estimaron antes de aceptar el pedido sobre fechas, capacidades y proveedores, y quién lo aprobó?	Evaluación documentada de riesgo o de factibilidad al inicio del proyecto con fecha, responsable y aprobación, más la comparación con el desarrollo real del proyecto.
17	Tomemos su componente más crítico, el que viene de un solo proveedor: ¿qué pasa si mañana no puede entregar, y dónde está escrito?	Lista de componentes críticos con evaluación de riesgo, plan de contingencia o de sustitución, inventario o proveedor alterno, evidencia de la última revisión del plan.
18	Muéstreme cómo ve hoy qué parte de sus ventas depende de sus tres clientes más grandes y qué hace si uno de ellos se va.	Relación actual de pedidos o análisis de ventas por cliente, con una consideración de riesgo documentada y acciones concretas (plan de prospección, plan de contingencia para la carga de trabajo) y evidencia de cuándo se revisó por última vez.
19	Muéstreme su lista de proyectos e inversiones: ¿qué proyecto del año pasado encuentro en el análisis de riesgos y oportunidades, y como qué?	Lista de proyectos y análisis; el proyecto aparece textual en la columna de acción y la razón en la columna de tema.
20	Tomemos el renglón con el resultado más alto: ¿dónde está la acción en el plan de acciones y cómo se evaluó su eficacia?	Renglón del plan de acciones con origen «riesgo Rn», fecha, estado y evaluación de la eficacia tres meses después de terminada.

Las cuatro no conformidades más frecuentes: riesgos sin acción (6.1.2 a) · acciones sin evaluación de la eficacia (6.1.2 b) · objetivos sin valor real (6.2.1 e) · objetivos sin indicador (6.2.1 b).

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