

Check de ética y cultura de la calidad: doce preguntas en cuatro grupos

Niveles: se vive y se puede demostrar (2) · se vive, sin evidencia (1) · no está regulado (0). Con menos de 18 de 24 puntos: primero definir reglas, después el párrafo del manual y la capacitación.

N.º	Grupo	Pregunta	Evidencia que cuenta	2	1	0
1	Errores	Los colaboradores reportan sus propios errores sin que haya consecuencias para la persona	Lista de registro de fallas con reportes del equipo	☐	☐	☐
2	Errores	Las quejas se atienden según la causa, no buscando al culpable	Hoja de queja sin asignación a personas; cinco porqués	☐	☐	☐
3	Errores	La dirección habla abiertamente de los errores en las reuniones – también de los propios	Minuta de reunión «falla del mes»	☐	☐	☐
4	Clientes	Los clientes se enteran de un retraso o una falla por nosotros, antes de que pregunten	Correo antes de la fecha en el expediente del pedido	☐	☐	☐
5	Clientes	Los hallazgos propios en productos ya entregados se reportan al cliente	Hoja de queja «reporte propio»	☐	☐	☐
6	Clientes	Las cotizaciones mencionan con honestidad los límites (qué no está incluido, qué no podemos hacer)	Cotización con exclusiones	☐	☐	☐
7	Integridad	Hay una regla para regalos e invitaciones con un monto límite	Manual / contrato de trabajo; reporte a la dirección	☐	☐	☐
8	Integridad	Quien fabricó no libera su propio trabajo (regla de cuatro ojos), también en suplencias	Matriz de competencias, registros de inspección	☐	☐	☐
9	Integridad	Los datos de los clientes están protegidos – también en home office y en dispositivos móviles	Regla de protección de datos, derechos de acceso	☐	☐	☐
10	Ejemplo	Los colaboradores saben decir qué es importante para la dirección en cuanto a calidad	Respuesta en la auditoría; capacitación	☐	☐	☐
11	Ejemplo	Hay una persona de contacto designada para reportes de conductas indebidas	Frase en el manual	☐	☐	☐
12	Ejemplo	Los riesgos y las oportunidades se mencionan en las decisiones de la dirección	Minuta de reunión, hoja de cambios	☐	☐	☐

Evaluación

Suma: _____ / 24 · Fecha / iniciales: _____

22–24: redactar el párrafo 5.1.1, listo · **18–21:** generar las evidencias que faltan (casi siempre la regla de regalos y la persona de contacto) · **menos de 18:** definir reglas con la dirección, minuta de decisiones, después el texto.

No se exige: un código de ética como documento, un oficial de cumplimiento, un sistema de denuncias, una capacitación externa en ética. Si la legislación aplicable en México le impone obligaciones adicionales a su empresa, esas aplican aparte; la norma no las exige. El auditor verifica la conducta en casos concretos – no documentos sobre la conducta.

Nota: los puntos de este check (2 / 1 / 0) miden si una regla existe y se puede demostrar; no son una calificación. Para calificaciones (clientes, proveedores, colaboradores) la Academia usa la escala 1–10.