

Parte 3 · Del pedido a la factura: el hilo conductor

Un pedido, de la solicitud a la factura, cubre ocho apartados de la norma. Estas preguntas le guían a lo largo del camino. 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.

8.2 Requisitos del cliente

8.5.1 Condiciones controladas

8.5.2 Trazabilidad

8.5.6 Cambios

8.6 Liberación

7.5 Registros

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
1	Tomemos su último cliente nuevo: ¿cómo se convirtió la solicitud en el pedido concreto, y quién revisó que podían entregar lo prometido?	Solicitud, cotización, confirmación de pedido y la revisión interna de factibilidad (capacidad, conocimiento) de justo ese caso.	Servicios (otros)
2	Tomemos el último arnés anticáidas que pusieron fuera de uso: ¿dónde se puede rastrear por qué se bloqueó, quién lo decidió y cómo se informó al cliente?	Registro de inspección o nota de bloqueo con número de serie, descripción del defecto (de preferencia con foto), nombre de quien inspeccionó, fecha y aviso al cliente (correo, remisión o nota de llamada).	Seguridad privada
3	Tomemos su último <i>release</i> entregado: ¿cómo llegó el requerimiento del cliente al código, quién lo revisó y quién liberó la entrega?	Ticket o requerimiento vinculado al cambio de código, nota de revisión (p. ej. <i>pull request</i> aprobado), resultado de prueba y registro de liberación/ <i>release</i> .	TI / software
4	Tomemos su último pedido de un cliente grande (p. ej. una cadena de autoservicio) y el último de un pequeño cliente frecuente: ¿en qué se diferencian ambos flujos, y dónde está establecido?	Ambos expedientes completos (solicitud, cotización, confirmación, remisión, factura) y la descripción escrita de las diferencias por cliente, p. ej. manual de proveedores o requisitos del cliente.	Comercio
5	Tomemos su último cliente nuevo de la cartera de consultoría: ¿cómo revisaron antes de cotizar que no lo habían asesorado ustedes mismos, y quién lo aprobó?	Expediente del pedido cotejado con la lista de clientes de consultoría, aprobación documentada por una persona independiente y fecha de la revisión antes de enviar la cotización.	Consultoría / certificación
6	Muéstreme cómo decidieron, en el último pico de pedidos, qué pedidos se fabrican primero y si podían comprometer fechas de entrega.	Programación vigente de pedidos o de capacidad (pizarrón de planeación, Excel, ERP) con fechas, lista de pedidos retrasados de los últimos meses y evidencia de cómo se avisó a los clientes de cambios de fecha.	Producción / manufactura
7	¿Cómo aseguran cumplir los compromisos de entrega cuando hay un cuello de botella en la producción de contenidos? Tomemos su carga de trabajo de las últimas semanas.	Planeación de carga o de proyectos (herramienta, tablero Kanban, Excel), ejemplo de una fecha reprogramada con comunicación al cliente, análisis del cumplimiento de fechas de los últimos meses.	TI / software
8	Tomemos su última formulación propia: ¿cómo surgió desde el deseo del cliente hasta la primera entrega, y quién liberó que se puede vender?	Hoja de fórmula con versión y fecha, registros de pruebas de laboratorio, nota de liberación con firma, hoja de datos de seguridad y etiqueta correspondientes, estado de los registros o avisos obligatorios para esa fórmula.	Producción / manufactura

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
9	Muéstreme su última cotización para una solución especial: ¿cómo aseguran que entendieron todos los requisitos del cliente antes de dar un precio?	Expediente completo desde el deseo del cliente (solicitud, especificación o nota de conversación) pasando por cotización y confirmación de pedido hasta la factura, con consultas rastreables cuando hubo diferencias.	Producción / manufactura
10	Tomemos su última restauración de respaldo: ¿cuándo probaron por última vez si los datos de clientes realmente se pueden recuperar, y qué hicieron cuando falló?	Registro de la última prueba de restauración con fecha, volumen de datos probado, resultado y ticket para corregir los errores encontrados.	TI / software
11	Tomemos un pedido con plano en otro idioma: ¿cómo aseguran que la traducción y las medidas coinciden con la versión en español?	Ambas versiones lado a lado con el mismo nivel de revisión, evidencia de quién hizo y revisó la traducción, y cómo se evitan diferencias (p. ej. plantilla común, textos predefinidos).	Producción / manufactura
12	Tomemos un proyecto que terminó más tarde de lo planeado: ¿cómo se dieron cuenta a tiempo y qué le dijeron al cliente?	Plan de proyecto o resumen de <i>sprints</i> con desviación plan-real, correo o acta de la información al cliente y, en su caso, registro de contramedidas.	TI / software
13	Muéstreme una solicitud que les llegó al mismo tiempo por correo, por teléfono y en el sistema de tickets: ¿cómo aseguran que nada se pierda y que dos personas no trabajen en lo mismo?	Ejemplo concreto con seguimiento en todos los canales, descripción de cuál herramienta es el sistema rector, e instrucción de trabajo o acuerdo de cómo se registra ahí la información de otros canales.	Producción / manufactura
14	Muéstreme cómo aseguran que los documentos del cliente regresen firmados a tiempo, y qué pasa si no sucede.	Caso abierto con lista de plazos o recordatorio, correo o nota de llamada de seguimiento, un ejemplo de un caso con firma tardía y cómo se manejó.	Seguridad privada
15	Tomemos el último producto que armaron ustedes mismos a partir de componentes: ¿cómo procedieron de la idea a la entrega, y cómo sabían que funcionaba antes de que lo recibiera el cliente?	Ticket, carpeta de proyecto o notas de ese producto con requisitos, banco o protocolo de prueba y la decisión de liberación (fecha y quién).	TI / software
16	Tomemos su último proyecto ganado: ¿cómo revisaron antes de cotizar si podían cumplir el alcance, la fecha y la gente necesaria?	La cotización con su estimación de esfuerzo, la revisión interna de factibilidad (correo, ticket o acta) y el requisito documentado del cliente con el que compararon cotización y encargo.	TI / software
17	Tomemos su último proyecto de cliente terminado: ¿cómo se convirtió la primera solicitud en pedido, y cómo aseguraron que podían cumplir lo acordado?	Cotización con descripción del servicio, confirmación de pedido o contrato y una evidencia de que esfuerzo y disponibilidad se revisaron antes de comprometerse (p. ej. correo, cita en calendario, planeación de recursos).	TI / software
18	Muéstreme por favor un rollo de película del almacén y su salida: ¿dónde veo quién tomó cuánto, cuándo y para qué pedido, y coincide la existencia en el sistema con lo que hay en el anaquel?	Vale de salida o registro del rollo, cantidad restante en la etiqueta, cotejo en sitio: existencia en anaquel contra lista de almacén, más la última acta de inventario con diferencias y su aclaración.	Producción / manufactura

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.