DESCARGA DEL MÓDULO 1

Los nueve pasos: apartado de la norma, documento, registro obligatorio, pregunta del auditor

El pedido como hilo conductor del capítulo 8. Solo tres pasos exigen obligatoriamente información documentada; todo lo demás puede estar en las plantillas que usted ya usa.

Paso	Qué sucede	ISO 9001	Documento en la pequeña empresa	¿Obligatorio?	El auditor pregunta
1 Solicitud	Registrar los requisitos: expresados, no expresados, legales y compromisos propios	8.2.1, 8.2.2	Correo de solicitud, nota de llamada, levantamiento de medidas	no	«¿Cómo supo usted lo que el cliente realmente quería?»
2 Factibilidad	Revisar plazo, capacidad, material y competencia, antes del compromiso	8.2.3.1	Nota en la solicitud, tablero de capacidad	no	«¿Quién revisó si ustedes podían cumplirlo?»
3 Cotización	Alcance, plazo, precio, exclusiones, participación del cliente, normas, vigencia	8.2.3.1	Plantilla de cotización	no	«Muéstreme la cotización: ¿qué no estaba incluido?»
4 Pedido y confirmación	Comparar el pedido con la cotización, aclarar diferencias, confirmar; registrar cambios	8.2.3.2, 8.2.4	Confirmación de pedido, nota de cambio	SÍ	«La confirmación de pedido, por favor. Y el cambio del cliente, ¿dónde consta?»
5 Carpeta y compras	Abrir la carpeta del pedido, pedir material y servicios externos, planear la fecha	8.1, 8.4	Carpeta del pedido, orden de compra	no	«¿Dónde está todo lo de este pedido?»
6 Ejecución	Condiciones controladas: documentos, medios, personas, identificación, propiedad del cliente, preservación	8.5.1 a 8.5.4	Plano con revisión, instrucción de trabajo, hoja de ruta	no (8.5.2/8.5.3: sí, cuando aplica)	«¿Qué plano está en el puesto de trabajo, en qué revisión?»
7 Punto de control	Verificar y liberar: qué, resultado, quién	8.6	Registro de inspección, acta de entrega-recepción, prueba de funcionamiento	SÍ	«¿Quién liberó y qué se verificó?»
8 No conformidades	Identificar, bloquear, corregir, informar al cliente, concesión; volver a verificar	8.7	Etiqueta de bloqueo, hoja de no conformidad	SÍ	«Su último bloqueo: ¿por qué, quién decidió, qué sabe el cliente?»

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

Paso	Qué sucede	ISO 9001	Documento en la pequeña empresa	¿Obligatorio?	El auditor pregunta
9 Entrega, factura, posventa	Preservación hasta la entrega, remisión, factura CFDI, garantía, retroalimentación	8.5.4, 8.5.5	Remisión, factura CFDI, retroalimentación	no	«¿Qué hacen después de la entrega y cómo se enteran de si el cliente quedó satisfecho?»

El expediente del pedido (módulo 6) reúne los documentos de los nueve pasos bajo un número de pedido, en carpeta física o en un directorio. Esa es la evidencia del capítulo 8.

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