

Treinta preguntas de auditoría sobre el pedido, con su evidencia

Tomadas de auditorías reales en pequeñas empresas, anonimizadas y completadas con las preguntas sobre los nueve pasos. Para la autoevaluación: la evidencia, en dos minutos, desde el expediente del pedido.

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que el auditor quiere ver
1	Tomemos su última entrega en serie a un fabricante de vehículos o a un taller de adaptaciones: ¿cómo se asegura de que se entregaron exactamente la variante y la versión de software que están homologadas o probadas?	Pedido, lista de materiales/aprobación de la variante, registro de fabricación e inspección con números de serie o lotes, remisión y la comparación con la homologación o el informe de pruebas.
2	Tomemos su último cliente nuevo: ¿cómo se convirtió la solicitud en el pedido concreto, y quién revisó que ustedes podían entregar lo comprometido?	Solicitud, cotización, confirmación de pedido y la revisión interna de factibilidad (capacidad, conocimiento) de exactamente ese caso.
3	Muéstreme cómo archivan y protegen los documentos de los pedidos y los datos de los clientes: ¿quién tiene acceso, dónde están los respaldos y cuándo probaron por última vez una recuperación?	Estructura de archivo con concepto de permisos, respaldo.
4	Tomemos su último pedido de un cliente grande (p. ej., una cadena de autoservicio) y el último de un cliente recurrente pequeño: ¿dónde difieren los dos procesos y dónde está definido?	Los dos expedientes completos (solicitud, cotización, confirmación, remisión, factura) y la descripción escrita de las diferencias específicas del cliente, por ejemplo manual de proveedores o requisitos del cliente.
5	Muéstreme cómo decidió, en el último pico de pedidos, qué pedidos se fabricaban primero y si pudo comprometer fechas de entrega.	Programación actual de pedidos o de capacidad (pizarrón, Excel, ERP) con fechas, lista de pedidos atrasados de los últimos meses y evidencia de cómo se informó a los clientes de los cambios de fecha.
6	Cuando la mercancía va directo al cliente y ustedes nunca la tuvieron en la mano: ¿cómo se enteran de si estaba en orden, y qué pasa si llega dañada o equivocada?	La última queja de principio a fin (aviso, contacto con el proveedor, respuesta al cliente).
7	Muéstreme su última cotización de una solución especial: ¿cómo se asegura de entender todos los requisitos del cliente antes de dar un precio?	Expediente completo desde la necesidad del cliente (solicitud, especificación o nota de la conversación) pasando por la cotización y la confirmación de pedido hasta la factura, con preguntas aclaratorias rastreables cuando hubo diferencias.
8	Tomemos su última restauración de respaldo: ¿cuándo probó por última vez que los datos de los clientes realmente se pueden recuperar, y qué hizo cuando falló?	Registro de la última prueba de restauración con fecha, volumen de datos probado, resultado y ticket para corregir los errores detectados.
9	Tomemos un pedido con un plano en otro idioma: ¿cómo se asegura de que la traducción y las medidas coinciden con la versión en español?	Las dos versiones lado a lado con la misma revisión, evidencia de quién hizo y revisó la traducción, y cómo se evitan diferencias (p. ej., plantilla común, textos estándar).
10	Tomemos un proyecto que terminó más tarde de lo planeado: ¿cómo lo detectó a tiempo y qué le dijo al cliente?	Plan del proyecto o resumen de sprints con la diferencia entre lo planeado y lo real, correo o minuta del aviso al cliente y, en su caso, el registro de las contramedidas.

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que el auditor quiere ver
11	Muéstreme una solicitud que les llegó al mismo tiempo por correo, por teléfono y en el sistema de tickets: ¿cómo se aseguran de que nada se pierda y de que no la atiendan dos personas?	Ejemplo concreto con seguimiento en todos los canales, cuál herramienta es el sistema principal y la instrucción de trabajo o el acuerdo sobre cómo se registra ahí la información de los otros canales.
12	Muéstreme cómo se aseguran de que los documentos del cliente regresen firmados a tiempo, y qué pasa cuando no ocurre.	Caso abierto con lista de plazos o recordatorio, correo de seguimiento o nota de llamada, y un ejemplo de un caso con firma tardía y cómo se manejó.
13	Tomemos su último producto armado por ustedes a partir de componentes: ¿cómo procedieron desde la idea hasta la entrega y cómo supieron que funcionaba antes de que lo recibiera el cliente?	Ticket, carpeta del proyecto o notas de ese producto con requisitos, banco de pruebas o registro de pruebas y la decisión de liberación (fecha y quién).
14	Tomemos su último proyecto ganado: ¿cómo revisaron, antes de enviar la cotización, si podían cumplir el alcance, la fecha y el personal necesario?	La cotización con su estimación de esfuerzo, la revisión interna de factibilidad (correo, ticket o minuta) y el requisito del cliente documentado con el que se compararon la cotización y el pedido.
15	Tomemos su último proyecto terminado: ¿cómo se convirtió la primera solicitud en pedido, y cómo se aseguraron de poder cumplir lo acordado?	Cotización con descripción del servicio, confirmación de pedido o contrato, y una evidencia de que el esfuerzo y la disponibilidad se revisaron antes del compromiso (p. ej., correo, cita en el calendario, planeación de recursos).
16	Muéstreme su última instalación con el cliente: ¿cómo aclararon de antemano qué se necesitaba en el inmueble, y cómo dejan constancia de que la instalación se hizo de forma correcta y segura?	Pedido o cotización con datos del inmueble, acta de instalación/entrega-recepción con firma del cliente, evidencia de la inducción al cliente sobre el uso y las revisiones obligatorias.
17	¿Cómo obtienen retroalimentación al terminar un proyecto, y qué cambiaron concretamente a raíz de la última retroalimentación negativa o regular?	Encuesta llenada o nota de la conversación, evaluación de los últimos meses y un paso de mejora documentado (ticket, minuta de retrospectiva).
18	Tomemos su última cotización de hardware o software que se convirtió en pedido: ¿cómo revisaron antes del compromiso si podían cumplir la fecha, el alcance funcional y el personal, y qué estaba en la cotización y qué no?	Cotización, confirmación de pedido y lista de requisitos/especificación, así como la nota interna de factibilidad (también a mano o por correo), además de la comparación entre lo cotizado y lo realmente entregado.
19	Muéstreme el levantamiento de su último proyecto: ¿cómo se registró la nivelación del piso en el lugar de instalación, y dónde está documentada la consecuencia para la fabricación o la instalación?	Hoja de levantamiento o fotos con las mediciones de nivelación y la nota de cómo se ajustaron la nivelación, la construcción o el procedimiento de instalación.
20	Muéstreme cómo ven hoy qué parte de su facturación depende de sus tres clientes principales y qué hacen si uno de ellos se va.	Lista actual de pedidos o análisis de ventas por cliente, con una evaluación de riesgos documentada con medidas concretas (p. ej., plan de prospección, plan de contingencia para la ocupación) y evidencia de cuándo se revisó por última vez.
21	Tomemos su último pedido: ¿cómo les llegó la solicitud del cliente, quién revisó si podían cumplirlo con el personal disponible y cómo se documentó?	Solicitud u orden de compra del cliente, estado de la programación o documento de planeación con revisión de capacidad, confirmación de pedido, evidencia de que se acordaron las diferencias respecto a la solicitud (fecha, número de personas).

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que el auditor quiere ver
22	Tomemos su último pedido: muéstreme la confirmación de pedido y el lugar donde compararon el pedido con la cotización.	Confirmación de pedido con referencia a la cotización y a las diferencias (8.2.3.2); en pedidos verbales, el correo de confirmación.
23	¿Qué plano está ahora en el puesto de trabajo, y su revisión coincide con la carpeta del pedido?	Plano con revisión en el puesto = separador 3; nota de cambio que retiró las revisiones anteriores.
24	¿Quién liberó esta pieza, y qué se verificó exactamente?	Registro de inspección con característica, especificado, real, equipo de medición, iniciales/firma (8.6).
25	¿Qué es del cliente en este pedido, y cómo está identificado y protegido?	Material suministrado, planos, datos, llaves; identificación con el número de pedido, renglón en V1, aviso en caso de pérdida (8.5.3).
26	Tomemos un pedido con un cambio posterior del cliente: ¿cómo llegó al taller?	Nota de cambio en el separador 2, correo al cliente, aviso a los ejecutores, nueva revisión del plano (8.2.4, 8.5.6).
27	¿Cómo saben que sus soldaduras / su respaldo de datos / su desinfección dan el resultado que ustedes comprometen?	Validación de procesos especiales: calificación del procedimiento, parámetros, prueba de restauración, probeta (8.5.1 f).
28	Muéstreme su última concesión: ¿quién decidió y cómo lo autorizó el cliente?	Hoja de no conformidad con la reacción «concesión», correo del cliente, facultad según el organigrama (8.7.1, 8.7.2).
29	¿Qué hacen después de la entrega, y dónde consta?	Condiciones generales/cotización (garantía), contrato de mantenimiento, retroalimentación en el separador 8 (8.5.5).
30	Muéstreme la factura de este pedido: ¿coincide con la confirmación de pedido y las notas de cambio, y dónde está la remisión firmada?	Factura CFDI con referencia al pedido, confirmación de pedido más notas de cambio, remisión o acta de entrega-recepción firmada por el cliente, lista de verificación de la factura (separador 8).