

Carpintería Valdés, S.A. de C.V. – expediente para la auditoría

Empresa ficticia para todos los ejercicios del curso. Cualquier parecido con empresas existentes es casual. El expediente corresponde a lo que un auditor interno recibe antes de la auditoría – incluidas las brechas que usted debe encontrar.

La empresa en cinco líneas.

Ventanas y puertas de madera, carpintería interior y muebles a la medida en Zapopan, Jalisco, 14 colaboradores, dirigida por sus dueños, una nave de taller con almacén y CNC, instalación en casa del cliente. Certificada en ISO 9001 desde marzo de 2024 (organismo de certificación: ficticio, no acreditado). Última auditoría externa: auditoría de seguimiento en marzo de 2026, sin no conformidades, dos observaciones (evaluación de proveedores “debería hacerse con más regularidad”, lista de equipos de medición “completar”). La próxima auditoría interna está planeada para octubre de 2026. Usted es el auditor interno.

Contenido del expediente

N.º	Documento	Estado
1	Organigrama	01/2026
2	Lista de procesos con responsables de proceso	01/2026
3	Extracto del manual de calidad: proceso de ventas y gestión de pedidos	Rev. 4, 01/2026
4	Expediente del pedido 2026-104 (ventanas, casa habitación)	cerrado
5	Expediente del pedido 2026-118 (clóset empotrado)	cerrado
6	Expediente del pedido 2026-131 (puerta principal con panel lateral)	en instalación
7	Lista de quejas 2026	09/2026
8	Lista de proveedores con evaluación	ver hoja
9	Constancias de capacitación e inducción	09/2026
10	Lista de equipos de medición	09/2026
11	Acta de la revisión por la dirección 2025	11/2025
12	Objetivos de la calidad 2026	01/2026

1 · Organigrama (estado 01/2026)

Función	Nombre (ficticio)	Suplente	Nota
Dirección general	M. Valdés	T. Valdés (apoderado)	Dueño, también ventas de pedidos grandes
Responsable de calidad	T. Valdés	M. Valdés	además, jefe de instalación
Ventas / cotizaciones	S. Bravo	M. Valdés	Cotizaciones, toma de medidas, confirmación de pedido
Planeación / compras	K. López	S. Bravo	Órdenes de compra de madera, vidrio, herrajes
Jefatura de producción	R. Hernández	K. López	5 oficiales carpinteros, 1 aprendiz (3.er año)
Instalación	T. Valdés	R. Hernández	3 instaladores, de ellos 1 nuevo desde 03/2026
Oficina / facturación	A. Navarro	M. Valdés	Facturación CFDI, cobranza, archivo

Nota en el expediente: no existe una designación escrita por separado del responsable de calidad; la función aparece solo en el organigrama y en la descripción del puesto “jefe de instalación”.

2 · Lista de procesos

Proceso	Responsable	Registros principales
D1 Dirección y planificación (objetivos, riesgos, revisión por la dirección)	Dirección general	Hoja de objetivos, lista de riesgos, acta de la revisión por la dirección
D3 Auditoría interna	Responsable de calidad (instalación: dirección general)	Programa de auditorías, informe de auditoría, plan de acciones
V1 Ventas y gestión de pedidos	Ventas	Solicitud, toma de medidas, cotización, confirmación de pedido , orden de producción
V2 Producción	Jefatura de producción	Orden de producción, hoja de medidas, inspección final (palomita en la hoja de ruta)
V3 Instalación y entrega	Jefatura de instalación	Informe de instalación, acta de entrega con firma del cliente
A4 Quejas y mejora	Responsable de calidad	Lista de quejas, acciones
A5 Compras y proveedores	Planeación/compras	Orden de compra, remisión con marca de inspección, lista de proveedores con evaluación
A7 Personal, capacitación, equipos de medición, mantenimiento	Dirección general / jefatura de producción	Constancias de inducción, lista de equipos de medición, plan de mantenimiento de máquinas

3 · Extracto del manual de calidad: V1 Ventas y gestión de pedidos (Rev. 4)

Manual de calidad, apartado 7.2 · Proceso de ventas

Rev. 4 · aprobado 15/01/2026 · Dirección general

Propósito. Cada pedido se acuerda por escrito con el cliente antes de iniciar la producción, para que medidas, ejecución, precio y fecha sean inequívocos.

Desarrollo.

1. Recibir la solicitud (teléfono, correo, sala de exhibición); llenar la hoja de solicitud.
2. Toma de medidas en sitio por ventas o instalación; hoja de medidas con croquis.
3. Elaborar la cotización (software); aprobación por la dirección general a partir de \$300,000 MXN.
4. Enviar la confirmación de pedido al cliente. **Sin confirmación de pedido no se abre ninguna orden de producción.** Si el pedido se hace por teléfono, la confirmación se envía después por correo y se archiva en el expediente del pedido.
5. Orden de producción con hoja de medidas a producción; anotar la fecha de entrega en el pizarrón de planeación.
6. Los cambios después de la confirmación de pedido se registran por escrito (basta un correo) y se archivan en el expediente.

Registros. Hoja de solicitud, hoja de medidas, cotización, confirmación de pedido, orden de producción, correos de cambio – todo en el expediente del pedido (carpeta digital por número de pedido).

4 · Expediente del pedido 2026-104 – ventanas, casa habitación (cerrado)

Documento	Fecha	Contenido / nota
Hoja de solicitud	12/02/2026	Cliente particular, 9 ventanas madera-aluminio, reemplazo en casa existente, fecha deseada: mayo
Hoja de medidas	19/02/2026	Croquis de los 9 vanos, medidas, lado de apertura; iniciales S.B.
Cotización COT-26-0087	24/02/2026	\$429,600 MXN; visto bueno de la dirección "ok M.V. 24/02"
Confirmación de pedido	03/03/2026	Por correo, partidas y fecha (semana 20) confirmadas; el cliente responde "de acuerdo"
Orden de producción OP-2026-104	04/03/2026	Hoja de medidas anexa, inspección final marcada R.H. 06/05
Orden de compra de vidrio OC-2026-061	05/03/2026	Proveedor de vidrio; se anexa la confirmación del proveedor
Acta de entrega	15/05/2026	Firma del cliente, sin defectos
Factura CFDI F-2026-0211	18/05/2026	Importe igual a la cotización; pagada 02/06

5 · Expediente del pedido 2026-118 – clóset empotrado de recámara (cerrado)

Documento	Fecha	Contenido / nota
Hoja de solicitud	20/04/2026	Cliente particular vía sala de exhibición; clóset empotrado chapa de encino, 3.20 m
Hoja de medidas	27/04/2026	Croquis con techo inclinado, iniciales S.B.
Cotización COT-26-0142	30/04/2026	\$159,000 MXN
Confirmación de pedido	—	El cliente aceptó por teléfono (S.B., 05/05) – no se encontró el correo
Orden de producción OP-2026-118	06/05/2026	Hoja de medidas anexa; inspección final marcada R.H. 16/06
Acta de entrega	24/06/2026	Firma del cliente; nota "jaladeras distintas a lo platicado, se cambiarán"
Factura CFDI F-2026-0260	26/06/2026	Importe igual a la cotización

6 · Expediente del pedido 2026-131 – puerta principal con panel lateral (en instalación)

Documento	Fecha	Contenido / nota
Hoja de solicitud	02/06/2026	Cliente empresarial (desarrolladora inmobiliaria), puerta principal de encino con panel lateral, clase de resistencia antirrobo RC2
Hoja de medidas	09/06/2026	Medidas de obra negra, nota "revisar medidas finales después del aplanado"
Cotización COT-26-0178	12/06/2026	\$328,000 MXN; sin visto bueno de la dirección en el expediente

Documento	Fecha	Contenido / nota
Confirmación de pedido	—	La desarrolladora envía su propia orden de compra (n.º 4471) el 16/06 – Valdés no la confirmó
Orden de producción OP-2026-131	17/06/2026	Hoja de medidas; nueva medición después del aplanado registrada el 08/07
Orden de compra de herrajes OC-2026-104	18/06/2026	Remisión con marca de inspección K.L. 29/06
Informe de instalación	pendiente	Instalación planeada en la semana 41

7 · Lista de quejas 2026 (estado 09/2026)

N.º	Fecha	Pedido	Qué se reclamó	Cerrada	Quién
R-26-01	14/01	2025-177	La hoja de la ventana roza con el marco	21/01 ajustada	T.V.
R-26-02	03/03	2025-190	Rayón en el vidrio al entregar	18/03 vidrio cambiado (nota de crédito del proveedor)	K.L.
R-26-03	24/06	2026-118	Jaladeras distintas a las de la asesoría	02/07 jaladeras cambiadas	S.B.
R-26-04	11/08	2026-109	Fecha de entrega rebasada dos semanas, cliente molesto	11/08 conversación con el cliente, descuento de \$6,000 MXN	M.V.
R-26-05	02/09	2026-122	Empaque de la puerta corrediza elevable con filtración	abierta, cita del instalador 09/2026	T.V.

Columnas de la lista como en el original. No existe una columna “Causa” ni “Acción contra la repetición”; el responsable de calidad cuenta la lista una vez al año para la revisión por la dirección.

8 · Lista de proveedores con evaluación

Proveedor (tipo)	Suministro	Calificación (escala 1–10)	Fecha de la última evaluación	Nota
Maderería mayorista A	Madera en escuadría, tableros, chapa	9 (muy bien)	11/2024	Proveedor habitual desde 2009
Proveedor de vidrio B	Doble vidrio, vidrio de seguridad	9	11/2024	Queja R-26-02 (nota de crédito)
Herrajes C	Herrajes para ventanas y puertas	7 (regular, con observación)	11/2024	Tiempo de entrega 2024 con frecuencia alargado
Acabados D (pintura por maquila)	Laca, barniz	9	11/2024	
Herrajes E (nuevo desde 02/2026)	Herrajes RC2	—	—	Dado de alta por K.L., primera entrega en orden

En el manual, apartado 8.4, dice: “Los proveedores se evalúan anualmente en noviembre con base en calidad, puntualidad y quejas, en la escala 1–10 (10 excelente · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente).” Para 2025 no hay ninguna evaluación en el expediente; al preguntar: “Se quedó pendiente, la ponemos al día en noviembre de 2026.”

9 · Constancias de capacitación e inducción (extracto de los expedientes de personal)

Colaborador (función)	Constancia	Fecha	Firma
R. Hernández (jefatura de producción)	Capacitación anual de seguridad	14/01/2026	sí
Oficiales 1–5 (producción)	Capacitación anual de seguridad; inducción a sierra escuadradora y CNC	14/01/2026	sí (5 firmas)
Aprendiz (3.er año)	Capacitación de seguridad; inducción a máquinas con su instructor	14/01/2026	sí
Instaladores 1 y 2	Capacitación de seguridad; inducción a plataforma elevadora (credencial de operador 2024)	14/01/2026	sí
Instalador 3 (nuevo desde 16/03/2026)	Plan de incorporación para instalación (lista de verificación de 2 páginas)	—	Hoja vacía, solo con el nombre
S. Bravo (ventas)	Capacitación del fabricante en el software de toma de medidas	22/09/2025	Constancia de participación
T. Valdés (responsable de calidad)	Curso “Auditor interno ISO 9001”	05/2023	Certificado

10 · Lista de equipos de medición (estado 09/2026)

N.º	Equipo de medición	Lugar de uso	Verificación por	Última	Próxima
VE-01	Calibrador vernier digital 150 mm	CNC	interna contra bloque patrón	03/2026	03/2027
VE-02	Calibrador vernier digital 300 mm	Corte	interna contra bloque patrón	03/2026	03/2027
VE-03	Calibrador vernier analógico 150 mm	Banco de trabajo	interna contra bloque patrón	—	—
ES-01	Escuadra de precisión 90°	Banco de trabajo	inspección visual / prueba de giro	03/2026	03/2027
MD-01	Medidor láser de distancia	Instalación	medida de control 5 m	03/2026	03/2027
HM-01	Higrómetro para madera	Almacén	calibración del fabricante	11/2025	11/2027

Según la jefatura de producción, el VE-03 “se sacó del cajón hace un año porque se descompuso un calibrador”. Se usa para medidas interiores en hojas de puerta (tolerancia ±0.5 mm).

11 · Acta de la revisión por la dirección 2025 (sesión 20/11/2025)

Revisión por la dirección 2025

Participantes: dirección general, responsable de calidad, jefatura de producción · 20/11/2025

Entradas: resultado de la auditoría de seguimiento 03/2025 (0 no conformidades, 1 observación: lista de equipos de medición), auditoría interna 10/2025 (2 observaciones: archivo de correos de cambio, plan de mantenimiento CNC), quejas 01–10/2025: 7 (2024: 9), cumplimiento de entregas 01–10/2025: 86 % (meta 90 %), evaluación de proveedores: “ver lista”, retroalimentación de clientes: 14 actas de entrega con calificación de satisfacción 9 o 10 (escala 1–10), capacitaciones: 2 externas, riesgos: escasez de personal calificado, dependencia del proveedor de vidrio.

Acuerdos: (1) Un instalador adicional a partir de 03/2026 (capacidad, cumplimiento de entregas). (2) Calificar un segundo proveedor de vidrio para 09/2026 – responsable K.L. (3) Revisar un software para el pizarrón de planeación para 06/2026 – responsable S.B. (4) Objetivos 2026: ver hoja de objetivos.

Avance 09/2026 (agregado a mano): (1) cumplido · (2) hay cotización, muestras pendientes · (3) pospuesto a 2027

12 · Objetivos de la calidad 2026

Objetivo	Indicador	Meta 2026	Estado 09/2026	Responsable
Cumplir fechas de entrega	Porcentaje de pedidos a tiempo (entrega ≤ fecha confirmada + 3 días)	≥ 90 %	84 % (análisis del pizarrón de planeación)	Dirección general
Menos quejas	Quejas por cada 100 pedidos	≤ 4	5 quejas en 96 pedidos = 5.2	Responsable de calidad
Segundo proveedor de vidrio	aprobado sí/no	para 09/2026	pendiente	Compras
Instaladores nuevos con incorporación	Plan de incorporación completado	100 %	sin evaluar	Jefatura de instalación

Encargo para el curso. Lea el expediente una vez como lo haría un auditor: ¿qué está establecido (manual, lista de procesos), qué se hace en realidad (expedientes, listas) – y dónde está la brecha? Anote situaciones con evidencia (número de pedido, hoja), todavía sin clasificar. La solución viene en los ejercicios 1 a 4.