PREGUNTAS POR SECTOR · DESCARGA DEL MÓDULO 11

Preguntas por sector: comercio y logística

De la recepción a la devolución: selección de proveedores, control de existencias, identificación, cumplimiento de entregas, planeación. 25 preguntas con la evidencia que el auditor quiere ver – de auditorías reales en los sectores comercio y logística / transporte (anonimizadas).

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
1	¿Cómo se enteran de si una sucursal realmente cumple sus disposiciones, y cuál fue la última desviación que detectaron ahí?	Última auditoría de sucursal, registro telefónico o informe de sucursal con la desviación detectada, acción, plazo y verificación de eficacia.	Logística / transporte
2	¿Dónde está el original de un pedido cuando existen en paralelo papel y archivo digital, y cómo sabe un colaborador qué versión vale?	Una carpeta de pedido concreta y el registro digital lado a lado, más la regla establecida de archivo y conservación.	Logística / transporte
3	Muéstreme una cotización de un transporte internacional y la factura correspondiente: ¿quién revisó el tratamiento de IVA y aduanas, y en qué lo veo?	Cotización y factura CFDI comparadas, nota de revisión o lista de verificación de IVA/aduana (exportación, importación, pedimento, Incoterms), evidencia de la aprobación por la persona responsable.	Logística / transporte
4	Tomemos su última entrega que llegó tarde al cliente: ¿cómo se enteraron, qué le dijeron al cliente y qué cambiaron después?	La queja o aviso de retraso con el registro de la causa y la acción iniciada, más una evidencia de que la acción se implementó y funcionó la siguiente vez.	Logística / transporte
5	Tomemos su última cotización que terminó en factura: muéstreme la cadena desde la solicitud del cliente, pasando por la revisión de la cotización, hasta la factura, y dónde se cotejaron precios, cantidades y condiciones de entrega.	Solicitud, cotización con nota de revisión o visto bueno, confirmación de pedido, remisión y factura como expediente completo del caso.	Comercio
6	Tomemos su última conversión Excel/CSV para un cliente grande: ¿cómo aseguran que los datos lleguen correctos, y qué pasa si alguien cambia la plantilla?	Archivo de origen, archivo resultante y la plantilla usada con su versión, además de su control por muestreo o lista de verificación y un ejemplo en el que se detectó un error y cómo se corrigió.	Logística / transporte
7	Muéstreme un examen que hayan aplicado hace poco: ¿cómo aseguran que preguntas y calificación sean uniformes y que el evaluador no califique a sus propios alumnos?	Documentos del examen con banco de preguntas y criterio de calificación, acta del examen llenada, evidencia de la asignación de evaluadores o regla de independencia, constancia emitida.	Logística / transporte
8	Tomemos su último pedido grande: ¿cómo revisaron antes de cotizar si podían cumplir el deseo del cliente, el tiempo de entrega y el precio?	Cotización con la solicitud, nota interna de factibilidad o consulta al proveedor, en su caso diferencias documentadas entre solicitud y cotización.	Comercio
9	Tomemos su último cliente nuevo o pedido inusual, por ejemplo materiales peligrosos, carga refrigerada o fecha especial: ¿cómo aclararon si podían cumplirlo de forma confiable con sus vehículos y su gente?	Solicitud/cotización con los requisitos del cliente, revisión interna de factibilidad (p. ej. vehículo, chofer, fecha, permisos) y la confirmación de pedido que corresponde.	Logística / transporte

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

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
10	Tomemos a un colaborador que empezó hace poco o que maneja por primera vez una ruta nueva: ¿cómo es la inducción, y quién lo libera para el servicio?	Constancia de inducción con fecha, contenido, instructor y firma, la liberación para el servicio (nota o registro en la matriz) y el primer programa de asignaciones después de la liberación.	Logística / transporte
11	Muéstreme un pedido desde la recepción hasta la entrega: ¿dónde veo que recepción, almacenaje, surtido y entrega realmente se hicieron como se acordó?	Pedido con remisión, inspección de recepción, registro de almacén o de escaneo y comprobante de entrega firmado (carta porte), todo vinculado al mismo caso.	Logística / transporte
12	Muéstreme por favor, para tres colaboradores asignados la próxima semana a una ruta determinada, sus calificaciones vigentes y sus constancias de conocimiento de la ruta: ¿en qué ve cuándo vence algo, y quién lo vigila?	Matriz de competencias o expedientes de personal con vencimientos, constancias de conocimiento de ruta con fecha y tramo, lista de recordatorios o calendario de plazos, un ejemplo de una actualización hecha a tiempo.	Logística / transporte
13	Tomemos su último pedido: ¿qué se acordó con el cliente, y cómo llegó esa información al despachador y al colaborador en sitio?	Cotización/confirmación de pedido o contrato marco, hoja de datos del pedido u orden de servicio, programa de asignaciones y, en su caso, nota de traspaso al equipo.	Logística / transporte
14	Tomemos su último proyecto terminado: ¿cómo les llegó el plano del cliente, quién lo revisó y cómo se aseguró que lo entregado correspondía?	Expediente del proyecto con solicitud del cliente, plano liberado con nivel de revisión, confirmación de pedido, remisión y acta de instalación o de aceptación.	Comercio
15	Muéstreme el expediente de un colaborador contratado en las últimas semanas: ¿en qué veo que era apto y estaba autorizado para trabajar en la zona de vías antes de su primer servicio?	Expediente de personal con constancias vigentes de seguridad y de habilitación ferroviaria, examen de aptitud, registro de inducción con fecha, cotejo de los vencimientos de las constancias contra la fecha del primer servicio.	Logística / transporte
16	Si 80 % de sus ventas dependen de un cliente: ¿cómo se enteran de si ese cliente está satisfecho, y qué hacen si se cae un pedido ahí?	Retroalimentación del cliente o actas de aceptación/reunión, análisis de quejas, consideración de riesgos documentada con contramedidas (p. ej. prospección, reservas, planeación de la carga de trabajo).	Logística / transporte
17	Muéstreme su último servicio en el que un cliente pidió personal de último momento: ¿cómo revisaron que la persona tenía la calificación requerida antes de comprometerla?	Solicitud del cliente, programación del servicio con cotejo de calificaciones, compromiso/confirmación al cliente y documentación del servicio (quién, dónde, cuándo, en qué ruta o serie de vehículo).	Logística / transporte
18	Tomemos su última decisión de inversión, por ejemplo una máquina o un equipo de prueba: ¿cómo sabían que valía la pena y en qué determinan si se cumplió la expectativa?	Planeación de la inversión con justificación (pronóstico de pedidos, necesidad de capacidad, requisitos), evidencia de la decisión y revisión posterior de los supuestos.	Logística / transporte
19	Muéstreme su última queja de cliente: ¿quién la recibió, cómo se resolvió y cómo revisan si algo así se repite?	Registro de la queja (lista, ticket o cadena de correos) con causa, solución, responsable y fecha de cierre.	Comercio

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

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
20	¿Qué requisitos legales y del cliente aplican a sus transportes en México y en los demás países que cubren (p. ej. Estados Unidos), y cómo se mantienen al día de los cambios?	Breve relación de los requisitos relevantes por país (p. ej. horas de manejo, aduana, materiales peligrosos, salario mínimo), persona responsable designada, evidencia de la última actualización o capacitación.	Logística / transporte
21	Tomemos a su cliente más grande: ¿qué pasa en su empresa si mañana reduce a la mitad sus volúmenes o pospone un proyecto?	Evaluación documentada de riesgos y oportunidades con dependencia del cliente, participación en ventas y contramedidas definidas (p. ej. lista con acciones, responsables y avance).	Logística / transporte
22	Tomemos el último pedido de un cliente nuevo por correo: ¿cómo fue desde la recepción hasta la confirmación de pedido, y quién revisó el pago anticipado y cuándo?	El correo, el pedido en el ERP con marcas de tiempo e iniciales de quien lo atendió, el depósito en el estado de cuenta y la confirmación de pedido con fecha.	Comercio
23	Tomemos su última recepción de un proveedor nuevo: ¿qué revisaron antes de que la mercancía estuviera disponible para venta, y cómo se refleja eso en la evaluación de proveedores?	Remisión con sello de recepción, registro de inspección o foto en caso de defectos, lista de proveedores con evaluación y una queja documentada con su retroalimentación al proveedor.	Comercio
24	Muéstreme cómo revisan, antes de asignar a un trabajador de una agencia (p. ej. como acompañante de maniobras o revisor de carros), que su aptitud, su habilitación y su conocimiento de la ruta estén vigentes. Tomemos su último servicio.	Matriz de competencias o expediente de personal con vencimientos, copia de la habilitación, constancia de aptitud y la liberación por parte del despacho antes de iniciar el servicio.	Logística / transporte
25	Muéstreme quién en su empresa puede tramitar preferencias arancelarias y certificados de origen, y en qué reconozco que esa persona está capacitada para ello.	Lista de responsabilidades o suplencias con constancias de capacitación (constancia de participación, material del curso, registro de incorporación), con fecha y evaluación de si la capacitación funcionó.	Comercio

Los puntos débiles típicos de estos sectores están reunidos en la “Lista de verificación de los 20 puntos críticos” (módulo 16). Las preguntas de aquí abren la conversación; la lista de verificación es el cotejo al final.

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