

Ferretera Ríos e Hijos, S.A. de C.V. – carpeta de decisión

Empresa ficticia para los ejercicios del curso; cualquier parecido con empresas existentes es coincidencia. La carpeta contiene lo que Andrés Ríos tiene sobre el escritorio un lunes por la mañana.

La empresa. Distribuidora mayorista de tornillería, fijaciones y herramienta en Querétaro. Matriz con almacén, mostrador y oficina; segunda sucursal a unos 50 km, en San Juan del Río, como punto de venta. 22 colaboradores: 14 de tiempo completo, 6 de medio tiempo, 2 eventuales. Dueños: don Rafael Ríos (62) y su hijo Andrés (34), quien va a tomar el relevo y lleva el día a día. Sistema administrativo (ERP) donde todo queda registrado. Sin sistema de gestión de la calidad, sin certificados.

1 · Extracto de las bases de licitación (municipio)

Suministro de material para los talleres de obras públicas

Plazo de propuestas: en 7 semanas · contrato anual a tres años

Punto 4.3 Requisitos del licitante. El licitante acreditará un sistema de gestión de la calidad, por ejemplo mediante certificación conforme a ISO 9001 o equivalente. La evidencia se presenta con la propuesta; en propuestas conjuntas, de cada participante.

Punto 4.4. Evidencia del cumplimiento de entregas de los últimos tres años (referencias), descripción de la atención de quejas.

Punto 7. Las preguntas sobre las bases se presentan por escrito a más tardar 14 días antes del plazo de propuestas.

2 · Correo del cliente industrial (el cliente más grande, 11 % de la facturación)

Asunto: Evaluación de proveedores 2026 – retroalimentación

Compras, hace 9 días

... en la evaluación de este año tuvimos que marcar «no» en «ISO 9001». Nuestra política prevé un certificado de calidad para los proveedores A. Por favor considérelo para el próximo año; lo comentamos en la reunión anual. Por lo demás, estamos satisfechos con la calidad de las entregas y el cumplimiento de fechas. ...

3 · Cotización A (agencia de consultoría)

Cotización ISO 9001 paquete completo

Vigencia: 14 días

Taller de análisis, elaboración del manual de calidad con nuestro sistema modelo probado (aprox. 90 páginas), mapa de procesos, procedimientos documentados para todos los capítulos de la norma.

Capacitación del responsable de calidad (2 días), auditoría interna, acompañamiento en la auditoría de certificación.

Certificación TÜV incluida.

Duración del proyecto: 6 meses · el monto más alto de las dos cotizaciones · 50 % al firmar, 50 % al entregar el certificado.

Los documentos se entregan en nuestro software de calidad (cuota de uso mensual a partir del año 2).

4 · Cotización B (consultor independiente)

Cotización implementación del SGC ISO 9001, precio fijo

Vigencia: 30 días

Cuestionario, documentación (manual de aprox. 25 páginas, lista de procesos, plantillas en Word/Excel, propiedad del cliente), acompañamiento en las listas, auditoría interna, revisión por la dirección, preparación y acompañamiento en la etapa 1 y 2.

Duración: 8 semanas con dos citas fijas por semana.

Precio fijo, pagadero 10 días después de aprobar la auditoría de certificación; factura CFDI.

Organismo de certificación por separado: se pidió cotización a dos organismos acreditados (cotización de primer año y de seguimientos anexas); como alternativa, certificado no acreditado de OnlineCert con auditoría anual, notablemente más económico.

5 · Notas de Andrés

Presupuesto externo de este año: limitado, don Rafael tiene que aprobarlo. Yo podría martes y jueves por la mañana. Mi papá dice: «Si se hace, que se haga bien: TÜV». El jefe de almacén podría ser el suplente. Encontré el curso de la Academia: ¿y si lo hago yo mismo?

Tarea. Responda las cinco preguntas del módulo 14 antes de leer la solución: razón, preguntas al municipio y al cliente, número efectivo de colaboradores y días de auditoría, costos a tres años de los caminos (calculadora del módulo 3), recomendación con la lista de la semana 0. Encuentre además las dos señales de alerta en la cotización A y la frase de don Rafael que cuesta dinero.