

Ferretera Ríos e Hijos: la empresa, el mapa anterior y la tarea

Ferretera Ríos e Hijos, S.A. de C.V. es ficticia; cualquier parecido con empresas reales es coincidencia. Querétaro, matriz con almacén y una sucursal en San Juan del Río; 22 colaboradores; certificada desde diciembre de 2026: para ello, el mapa se copió con prisa de un paquete de plantillas.

Qué hace la empresa

Distribuidora de tornillería, fijaciones, herrajes y herramienta con servicio de instalación de portones y motores. Los clientes (talleres, constructores, industria, particulares) compran en mostrador o piden por teléfono, WhatsApp o tienda en línea; la mercancía se surte y se entrega o se recoge. Los motores para portones se instalan a petición (dos instaladores, según las indicaciones del fabricante). Las devoluciones y quejas pasan por ventas. Compras a doce proveedores, recepción en el almacén, flotilla de tres camionetas, sistema de inventarios en la nube con facturación CFDI. Los envíos foráneos se mandan por paquetería (externo).

Organigrama (puestos)

Puesto	Personas	Tareas
Director (padre)	1	Don Rafael Ríos: dirección general, suplencia de compras, finanzas
Director (hijo)	1	Andrés Ríos: dirección, responsable de calidad, jefe de instalaciones, electricista calificado
Compras	1	Compras, proveedores, recepción de mercancía
Ventas	8 (5 matriz, 3 sucursal)	Mostrador, teléfono, WhatsApp, tienda en línea, cotizaciones
Almacén	6	Recepción, surtido, envío, montacargas
Instalación	2	Instalar motores para portones, explicar el uso al cliente
Administración	3	Facturación CFDI, personal, archivo de calidad (medio tiempo)

El mapa anterior (paquete de plantillas, 14 procesos)

Proceso	¿Existe?
D1 Revisión por la dirección	☐ sí ☐ no ☐ en parte
D2 Riesgos y oportunidades	☐ sí ☐ no ☐ en parte
D3 Auditoría interna	☐ sí ☐ no ☐ en parte
D4 Acciones correctivas	☐ sí ☐ no ☐ en parte
D5 Capacitación	☐ sí ☐ no ☐ en parte
V1 Diseño	☐ sí ☐ no ☐ en parte
V2 Ventas	☐ sí ☐ no ☐ en parte
V3 Producción	☐ sí ☐ no ☐ en parte

Proceso	¿Existe?
V4 Envío	☐ sí ☐ no ☐ en parte
A1 Compras	☐ sí ☐ no ☐ en parte
A2 Control de equipos de medición	☐ sí ☐ no ☐ en parte
A3 Mantenimiento de maquinaria	☐ sí ☐ no ☐ en parte
A4 Calibración	☐ sí ☐ no ☐ en parte
A5 Quejas	☐ sí ☐ no ☐ en parte

Auditoría de seguimiento 2027: no conformidad menor 4.4 – «El mapa de procesos no corresponde a la empresa (diseño, producción, equipos de medición, mantenimiento de maquinaria y calibración no existen); falta el proceso de instalación, aunque tres de las cinco quejas se debieron a errores de instalación.»

Tarea (90 minutos)

Punto de revisión
☐ Volver a dibujar el mapa (plantillas 01/02): solo procesos que existen; paquetería marcada como «externo»
☐ Por proceso, un responsable (puesto) y un indicador con meta y fuente
☐ Fichas de proceso V3 Instalación y A4 Devoluciones y quejas (plantilla 04)
☐ Tabla de interfaces: ventas → almacén, almacén → instalación, cliente → devolución