

Electro Instalaciones Linares, S.A. de C.V.: empresa, extractos de documentos, tarea

Electro Instalaciones Linares, S.A. de C.V. es ficticia; cualquier parecido con empresas existentes es coincidencia. 14 colaboradores, instalaciones eléctricas y de edificios en Monterrey, Nuevo León; certificada desde 2019 (ISO 9001:2015) con un sistema bien llevado; auditoría de seguimiento en febrero de 2027 – la primera según ISO 9001:2026.

La empresa

Dos cuadrillas de instaladores (cada una con un jefe de cuadrilla y dos instaladores; un aprendiz). Oficina: directora general, jefe de obra (ingeniero electricista, dirige las instalaciones), administración y contabilidad (un día de home office por semana), responsable de calidad de medio tiempo. Clientes: constructoras, comercios, particulares. Proveedores externos: un distribuidor de material eléctrico y tres fabricantes; sin subcontratistas. Sistema nuevo de órdenes de servicio desde mayo de 2026.

Los seis extractos de los documentos de la empresa

1 · Política de la calidad (versión 03/2019)

EXTRACTO

Entregamos instalaciones eléctricas y de edificios con la calidad y en el tiempo acordados, de forma segura. Cumplimos los requisitos de nuestros clientes y la normativa aplicable. Mejoramos continuamente nuestro sistema de gestión de la calidad. La dirección proporciona los recursos. Los objetivos se fijan y se evalúan cada año.

2 · Análisis de contexto y partes interesadas (versión 01/2026)

EXTRACTO

Cuestiones externas: falta de personal calificado, precios del material, demanda de sistemas fotovoltaicos, cambios en la normativa de instalaciones eléctricas. **Cuestiones internas:** dos cuadrillas, edad del personal, introducción planeada de un sistema de órdenes de servicio (2026). **Partes interesadas y requisitos:** clientes (puntualidad, competencia técnica, limpieza en obra), distribuidor (pedidos a tiempo), fabricantes (capacitaciones), colaboradores (pago puntual, seguridad), banco (estados financieros).

3 · Análisis de riesgos y oportunidades (versión 01/2026)

EXTRACTO

14 riesgos evaluados (probabilidad × impacto), entre ellos: R1 ausencia de un jefe de cuadrilla (alto) – suplencia por el otro jefe de cuadrilla con lista de verificación de entrega – eficaz: sí. R2 precios del material (medio) – cláusula de ajuste de precios en las cotizaciones. R3 planos en versión equivocada (medio) – liberación de planos en el sistema. R4 falla de un vehículo (bajo) – contrato de renta de vehículos. R5 a R14 sin cambios respecto a 2025.

Oportunidades: crecimiento, digitalización.

4 · Acta de la revisión por la dirección 2026 (10/02/2026)

EXTRACTO

1 Estado de las acciones de la revisión 2025 · 2 Cambios en las cuestiones externas e internas · 3 Satisfacción del cliente (llamadas a 4 clientes grandes; calificación promedio 9.2) · 4 Objetivos e indicadores (puntualidad 93 %, meta 95 %) · 5 No conformidades y acciones correctivas (6 reclamaciones, 2 de ellas de instalación) · 6 Resultados de auditorías y desempeño de los proveedores externos (2 observaciones, cerradas; distribuidor A, fabricante B) · 7 Eficacia de las acciones sobre riesgos (R1 eficaz, R3 abierto) y recursos (tercer instalador en 2026).

Decisiones: introducir el sistema de órdenes de servicio en mayo de 2026 (responsable: directora general); capacitación en sistemas fotovoltaicos para el jefe de obra hasta 04/2026.

Escala 1–10: 10 excelente · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente.

5 · Plan de auditoría interna 2026 (15/09/2026)

EXTRACTO

Criterios de auditoría: ISO 9001:2015, manual versión 2024. **Alcance:** todos los procesos, sitio Monterrey.

Auditor: responsable de calidad. **Horario (06/10/2026):** 8:00 apertura · 8:15 cotización/pedido · 9:30 obra en curso · 11:00 compras/almacén · 13:00 quejas · 14:00 cierre.

6 · Lista de quejas 2026

EXTRACTO

R-03 Contacto colocado en el lugar equivocado – corrección; causa: desviación del plano no reportada; acción: foto antes de aplanar el muro; eficaz. **R-05** Retraso en la entrega de un cargador para auto eléctrico – cliente informado por correo dos días antes de la fecha, nueva fecha; causa: proveedor. **Q-01 (14/03/2026)** El cliente Sr. Treviño se queja de que la cuadrilla en obra no contesta el teléfono – causa: celular de la cuadrilla sin desvío; acción: número fijo de la oficina para clientes, respuesta el mismo día; eficacia revisada el 30/04/2026: sin nuevas quejas.

Minuta de la conversación breve antes de la auditoría (09/02/2027)

EXTRACTO

Directora general: «¿Cultura de la calidad? Trabajamos limpio, eso lo saben todos. La ética está en nuestras condiciones generales de contratación.» – «Oportunidades: crecimiento y digitalización; eso lo platicamos en la junta anual.» – «En enero de 2026 una constructora nos pidió en una licitación datos de CO₂ de nuestros traslados a obra; se los mandamos por correo.» – «El sistema nuevo de órdenes de servicio lo introdujimos en mayo, y todos se enteraron.» – «Si falta un jefe de cuadrilla, lo suple el otro con la lista de verificación de entrega.» – «La regla para avisar al cliente de un retraso está en la ficha de atención de pedidos.» – «Contabilidad trabaja un día a la semana desde casa, con la misma carpeta en la nube que en la oficina.»

Instalador: «¿Reportar errores? Claro, de inmediato al jefe de cuadrilla, no pasa nada grave.» – «¿Cultura de la calidad? Nunca he oído de eso.»

Nota del auditor: sobre el sistema de órdenes de servicio no hay registro de quién fue informado ni de una revisión de la eficacia. Vistos: lista de verificación de entrega del jefe de cuadrilla; ficha de atención de pedidos con la regla de información al cliente y un correo de ejemplo de marzo de 2026. El manual sigue diciendo «conservar» y tiene un capítulo «10.3 Mejora continua».

Tarea (60 minutos)

N.º	Punto	Cumple / brecha / ausente	Evidencia del extracto
1	Cambio climático en el contexto		
2	Cultura de la calidad y ética		
3	Evaluar las oportunidades por separado		
4	Planificar los cambios		
5	Conocimiento y toma de conciencia		
6	Formas de trabajo e información documentada		
7	Procesos suministrados externamente e información al cliente ante interrupciones		
8	Objetivo de cada auditoría interna		
9	Revisión por la dirección con ocho entradas		
10	Mejora y quejas como no conformidad		

Tarea	
☐	Tres hallazgos según A.18 (criterio, evidencia, desviación, categoría) – usar la hoja 04
☐	Párrafo «Transición a ISO 9001:2026» para el informe de auditoría (de cinco a ocho frases)
☐	Nombrar las dos trampas – y justificar por qué ahí no corresponde un hallazgo

Solución modelo: descarga 07. Primero resuélvalo usted.