

Electro Instalaciones Linares: solución modelo

Seis brechas, dos puntos que se cumplen, dos trampas. Las diferencias de un nivel son normales – las diferencias en las trampas son la lección.

N.º	Punto	Evaluación	Justificación con evidencia
1	Cambio climático 4.1/4.2	Brecha	El análisis de contexto no menciona el cambio climático; la constructora pidió datos de CO ₂ en una licitación (minuta, enero de 2026), pero el requisito no está en la lista de partes interesadas ni se definió si el SGC lo trata.
2	Cultura de la calidad/ética 5.1.1/7.3	Brecha	Política 2019 sin nada sobre cultura de la calidad ni comportamiento ético; la directora general remite a las condiciones generales; el instalador no conoce el término. Positivo: la cultura de errores se vive («no pasa nada grave») – es el punto de partida para el texto, no un descargo.
3	Oportunidades 6.1.3	Brecha	«Crecimiento, digitalización» en una línea: sin evaluación, sin acción con fecha, sin eficacia.
4	Cambios 6.3	Brecha	Sistema de órdenes de servicio desde 05/2026, decidido en la revisión del 10/02/2026: «todos se enteraron», pero no hay registro de quién fue informado ni revisión de la eficacia.
5	Conocimiento 7.1.6	Cumple	Suplencia del jefe de cuadrilla con lista de verificación de entrega (R1, eficaz) – el conocimiento se comparte. Falta la capacitación sobre cultura/ética: se registra en el punto 2, no se duplica.
6	Formas de trabajo 7.1.3/7.1.4/7.5	Cumple	Contabilidad trabaja un día en home office con la misma carpeta en la nube que en la oficina – infraestructura proporcionada, acceso a documentos vigentes. «Conservar» en el manual es solo redacción. TRAMPA: un hallazgo «falta la regla de home office» o «término del 7.5» sería excederse; como máximo, observación.
7	Interrupciones 8.2.1 e)	Cumple	Regla de información al cliente en la ficha de atención de pedidos, correo de ejemplo de marzo de 2026 (R-05: cliente informado dos días antes); externos: sin subcontratistas, distribuidor y fabricantes mediante evaluación de proveedores – 8.1 cumple.
8	Objetivo de auditoría 9.2.2	Brecha	El plan de auditoría menciona criterios y alcance, pero no un objetivo; el nuevo sistema de órdenes de servicio no se auditó a propósito, aunque el programa de auditorías debe considerar los cambios.
9	Ocho entradas 9.3.2	Brecha	El acta tiene siete puntos con estructura propia (basada en la edición 2015), pero faltan c) cambios en las partes interesadas (requisito de CO ₂ de la constructora no tratado) y h) eficacia de las acciones sobre oportunidades por separado; g) riesgos sí está.
10	Quejas 10.2	Cumple	La queja Q-01 (atención telefónica) está registrada con causa, acción y eficacia. El capítulo «10.3 Mejora continua» del manual es solo redacción. TRAMPA: un hallazgo por «gestión de quejas» o por la estructura del capítulo 10 sería excederse.

Tres hallazgos según A.18

Hallazgo 1

No conformidad menor

Criterio: ISO 9001:2026, 5.1.1 i) y 7.3 e) – la dirección promueve la cultura de la calidad y el comportamiento ético; los colaboradores toman conciencia de ambos.

Evidencia: política de la calidad versión 03/2019 sin nada al respecto; conversación con la directora general del 09/02/2027 («está en nuestras condiciones generales»); conversación con un instalador («nunca he oído de eso»).

Desviación: la cultura de la calidad y el comportamiento ético no están definidos ni se han difundido.

Categoría: no conformidad menor – la cultura de errores se vive, faltan la definición y la difusión. Plazo de corrección: 60 días.

Hallazgo 2

No conformidad menor

Criterio: ISO 9001:2026, 9.3.2 c) y h) – cambios en las partes interesadas y eficacia de las acciones sobre oportunidades como entradas.

Evidencia: acta de la revisión por la dirección del 10/02/2026, puntos 1 a 7; minuta del 09/02/2027 (solicitud de datos de CO₂ de una constructora, enero de 2026).

Desviación: el requisito nuevo de la constructora y las oportunidades (crecimiento, digitalización) no se tratan en la revisión.

Categoría: no conformidad menor. Plazo de corrección: próxima revisión por la dirección, a más tardar 90 días.

Hallazgo 3

No conformidad menor

Criterio: ISO 9001:2026, 6.3 e) a g) – comunicación, eficacia y revisión en los cambios al SGC.

Evidencia: acta de la revisión por la dirección del 10/02/2026 (decisión: sistema de órdenes de servicio en mayo de 2026); minuta del 09/02/2027 («todos se enteraron»); no hay registro de la información ni de la revisión de la eficacia.

Desviación: en la introducción del sistema de órdenes de servicio no se puede rastrear la comunicación ni la verificación de la eficacia.

Categoría: no conformidad menor. Plazo de corrección: 60 días – hoja de cambios retroactiva con verificación de la eficacia.

Párrafo para el informe de auditoría

Transición a ISO 9001:2026

Párrafo del informe

El SGC de Electro Instalaciones Linares, S.A. de C.V. se auditó por primera vez contra ISO 9001:2026. De los diez puntos modificados, cuatro se cumplen (conocimiento 7.1.6; formas de trabajo 7.1.3/7.1.4; información al cliente ante interrupciones 8.2.1; quejas 10.2) y seis presentan brechas: cambio climático en el contexto, cultura de la calidad y comportamiento ético, oportunidades con evaluación y eficacia, planificación de los cambios, objetivo de auditoría, entradas c) y h) de la revisión por la dirección. Las brechas se refieren a la documentación y a la estructura – no a la práctica vivida, que se reconoce en las entrevistas y en las evidencias (R-03, R-05, Q-01, R1). Se levantaron tres no conformidades menores (hallazgos 1 a 3); las demás brechas se registraron como observaciones. La actualización de los documentos (política, análisis de contexto y de riesgos y oportunidades, plantilla de revisión por la dirección, plan de auditoría, manual) se lleva como acción con plazo de 90 días. Se alcanzó el objetivo de la auditoría: revisar los diez puntos modificados de ISO 9001:2026.

Las dos trampas

Trampa	Por qué no corresponde un hallazgo
Home office de contabilidad sin regla escrita; el manual dice «conservar»	El trabajo remoto solo está en la nota del 7.1.3; la infraestructura (misma carpeta en la nube) está proporcionada y contabilidad tiene acceso a los datos vigentes. «Conservar» en lugar de «disponible» es redacción. Se cumple la intención del apartado (A.3). Como máximo, observación.
Queja por atención telefónica; capítulo «10.3» en el manual	La nota del 10.2.1 menciona las quejas como posible fuente de no conformidades; aquí la queja está registrada con causa, acción y eficacia. El capítulo 10.3 con la estructura anterior es redacción. Un hallazgo auditaría la letra, no la intención.

Aprendizaje: seis brechas, tres hallazgos. Quien convierte los diez puntos en hallazgos audita la redacción; quien hubiera aceptado un letrero en cultura de la calidad audita la superficie. La norma pregunta por la intención – y por la evidencia.