DESCARGA DEL MÓDULO 12 · EMPRESA DE PRÁCTICA (FICTICIA)

Carpintería Valdés, S.A. de C.V.: auditoría de etapa 2 – plan de auditoría, registro, tres hallazgos

Carpintería Valdés, S.A. de C.V. es ficticia; cualquier parecido con empresas existentes es coincidencia. Zapopan, Jalisco; 14 colaboradores, ventanas y puertas de madera, carpintería interior y muebles a la medida; certificada desde 03/2024 por un organismo no acreditado, cambio a un organismo acreditado (ema): etapa 2 el 20/01/2027 en sitio.

Plan de auditoría del organismo de certificación

Hora	Tema (capítulo de la norma)	Personas entrevistadas
08:30	Reunión de apertura	Dirección, responsable de calidad
08:45	Contexto, liderazgo, política, objetivos, riesgos, revisión por la dirección (4, 5, 6, 9.3)	Dirección
10:00	Recorrido por taller y almacén; infraestructura, equipos de seguimiento y medición, identificación (7.1, 8.5)	Jefe de taller
11:00	Gestión de pedidos con el último pedido (8.1–8.7)	Ventas, jefe de taller
12:30	Comida	
13:00	Compras, proveedores, inspección de recepción, procesos contratados externamente (8.4)	Compras
13:45	Personal, competencia, toma de conciencia, conocimiento (7.2, 7.3, 7.1.6)	Dirección, colaboradores
14:30	Auditoría interna, quejas, indicadores, acciones (9.1, 9.2, 10)	Responsable de calidad
15:30	Preparación del informe	–
16:00	Reunión de cierre	Dirección, responsable de calidad

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

Registro del día de auditoría – 25 preguntas

N.º	Cap.	Pregunta del auditor	Respuesta / evidencia de la empresa
1	Apertura	¿Hubo cambios desde la etapa 1: personal, ubicaciones, servicios?	No; la hoja de entrega muestra la versión 2
2	4/5	¿Qué temas influyen más en su empresa en este momento, y dónde está escrito?	Tabla de contexto, manual cap. 1; nuevo cliente grande, precios de la madera
3	5.2	¿Cuál es el núcleo de su política de la calidad, y quién la conoce?	Publicada; la dirección menciona exactitud de medidas y cumplimiento de fechas; renglón en la minuta de la reunión
4	6.2	¿Qué objetivo no alcanzaron la última vez, y qué decidieron?	Objetivos en retrospectiva: tasa de cotizaciones ganadas; revisión por la dirección cap. 2
5	6.1	Tomemos su última inversión grande: ¿qué riesgo había detrás?	Análisis de riesgos, renglón fresadora CNC, 2×3, cerrado
6	9.3	¿Qué decisiones tomó la dirección en la revisión por la dirección?	Tabla de decisiones B-01 a B-06; plan de acciones
7	7.1.3	¿Cuándo se dio el último mantenimiento a la CNC, y dónde está registrado?	Plan de mantenimiento, informe del fabricante 03/2026
8	7.1.5	Tomemos este calibrador vernier: ¿requiere verificación? ¿cuándo se verificó? ¿contra qué?	Lista de equipos de seguimiento y medición VE-01, etiqueta, registro interno contra REF-01 (con calibración acreditada)
9	7.1.5	¿Y este del puesto de inspección 2?	No está en la lista, sin etiqueta → corregido de inmediato: agregado como VE-04, verificado y etiquetado (como el ejemplo 1 de la descarga 07)
10	8.5.1	¿Qué plano está aquí, en qué versión?	Rev. A en la CNC; carpeta rev. B → hallazgo 1
11	8.5.3	¿Qué es propiedad del cliente aquí, y cómo está identificado?	Anaquel de material del cliente; cubierta de vidrio con número de pedido y separador
12	8.2	Tomemos su último pedido: solicitud, factibilidad, cotización, confirmación de pedido?	Expediente 2026-164 (mostrador de recepción): hoja de levantamiento, nota, cotización con delimitación, confirmación de pedido
13	8.2.4	El cliente hizo un cambio: ¿cómo llegó al taller?	Nota de cambio en la pestaña 2, correo; hoja de ruta reimpresa
14	8.6	¿Quién liberó esta pieza, y qué se inspeccionó?	Registro de inspección 2026-187: iniciales del oficial 2 → hallazgo 3
15	8.7	Su último bloqueo: ¿por qué, quién, qué sabe el cliente?	Hoja de no conformidad NC-2026-19, nota de bloqueo, correo al cliente
16	8.4	Su proveedor más importante: ¿por qué él, qué pasa si falla?	Lista de proveedores: maderería mayorista A (tableros, chapa); análisis de riesgos: segundo proveedor
17	8.4	El maquilador de corte tiene calificación 5: ¿desde cuándo, qué han hecho?	Dos años, acción abierta, nivel de inspección 1 → hallazgo 2

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

18	8.4.2	¿Cómo revisan las entregas de corte en la recepción?	Inspección visual (nivel 1) según la lista de proveedores
19	7.2	¿Quién puede hacer la inspección final y la liberación, y cómo se le capacitó?	Matriz: jefe de taller 3, oficial 1 2; registros de inducción
20	7.2	El oficial 2 liberó el 14/01: ¿está autorizado para ello?	Matriz nivel 1; registro «autónomo a partir de –» → hallazgo 3
21	7.3	Preguntemos a su operador: ¿qué es importante para usted, qué pasa cuando hay errores?	«Que salga a medida, si no, regresa» – toma de conciencia ok
22	9.2	Su auditoría interna: ¿todos los procesos? ¿hallazgos? ¿estado?	Informe de auditoría 10/2026, programa; 2 no conformidades, 2 observaciones, 1 oportunidad de mejora; acciones implementadas, eficacia de NC1 pendiente (02/2027)
23	10.2	Su última queja, desde la recepción hasta la eficacia?	Hoja de queja R-26-07, lista de registro de fallas, plan de acciones, eficacia 01/2027
24	9.1.2	¿Cómo saben si los clientes están satisfechos?	Tabla de evaluación, calificaciones de portada, promedio 9.0 (escala 1–10); quejas por cada 100 pedidos (objetivo de la calidad)
25	Cierre	Resumen: fortalezas, tres hallazgos, plazos	ver solución modelo

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

Tres hallazgos para clasificar

N.º	Situación	Su clasificación	Capítulo de la norma	Justificación
1	En el puesto CNC está el plano rev. A; la carpeta del pedido indica rev. B (paso de cables); operador: «el nuevo plano todavía no está impreso». La regla «la nota de cambio retira el plano anterior» existe desde noviembre; en otras tres carpetas la versión es correcta.	☐ mayor ☐ menor ☐ observación		
2	Maquilador de corte (clase A, contratado externamente): calificación 5 en calidad desde hace dos años; la acción «buscar alternativa» está abierta desde 2025; seis fallas del proveedor en el año; en la recepción, inspección visual (nivel 1).	☐ mayor ☐ menor ☐ observación		
3	Matriz de competencias «inspección final y liberación»: jefe de taller 3, oficial 1 2. El registro de inspección 2026-187 lleva las iniciales del oficial 2 (nivel 1), el jefe de taller estaba enfermo. Registro de inducción del oficial 2: «inspección final mostrada el 10/12, autónomo a partir de –».	☐ mayor ☐ menor ☐ observación		

Tarea: justificar la clasificación (definición del módulo 8) · por hallazgo, la evidencia de la acción (descarga 07) · decisión de certificación · tres fortalezas. Solución: descarga 12.

Escala 1–10 de la evaluación de proveedores y clientes: 10 excelente · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente. Proveedores: 6 o menos → acción correctiva; 5 o menos → buscar alternativa. Los niveles de la matriz de competencias (1–3) y de inspección (1–3) no son calificaciones.

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