

Valdés: solución modelo – clasificación, evidencias de las acciones, decisión, fortalezas

N.º	Clasificación	Capítulo de la norma	Justificación
1	No conformidad menor	8.5.1 a), 8.2.4	Caso aislado: la regla existe y funciona en tres de cuatro carpetas revisadas; el sistema funciona, un caso se escapó. No hay un hueco sistemático.
2	No conformidad mayor	8.4.1, 8.4.2	Sistemático: proceso crítico contratado externamente con calificación 5 durante dos años sin acción; control (nivel de inspección) no adecuado al riesgo; fallas repetidas del proveedor. El requisito «evaluación con consecuencias y control adecuado» no se cumple, y la capacidad de cumplir los requisitos del cliente (exactitud de medidas) está en riesgo.
3	No conformidad menor	7.2, 8.6	Caso aislado durante una enfermedad; la matriz y el registro de inducción existen y son correctos: precisamente por eso se detecta el caso. Falta una regla de suplencia, no el control de competencias.

Evidencias de las acciones (forma breve)

N.º	Corrección	Causa	Acción correctiva	Evidencia	Eficacia
1	Rev. B impresa el 20/01, rev. A retirada; pieza revisada contra rev. B (conforme, el paso todavía no estaba fresado)	La hoja de ruta se imprime antes de liberar el plano; el operador toma el plano del casillero de la carpeta, no del sistema	Imprimir la hoja de ruta solo después de liberar el plano (V1 paso 5); el plano en el puesto lleva el sello «versión revisada» con iniciales; capacitación en el taller	V1 versión 2027-02; constancia de capacitación; muestra de 5 carpetas	Muestra en la auditoría de seguimiento
2	Nivel de inspección 3 para el corte desde el 21/01; reunión con el proveedor el 24/01	No hay regla «calificación 6 o menos → plan de acciones»; la evaluación de proveedores no es entrada de la revisión por la dirección	Regla en A5 y en el manual; cap. 5 de la revisión por la dirección; muestras de un segundo maquilador, cambio tras la primera muestra; nivel de inspección según el riesgo en la lista de proveedores	Manual versión 2027-02-20; informe de primera muestra 02/03 conforme; lista de proveedores; 12 notas de recepción con nivel 3	Fallas del proveedor de corte desde el cambio: 0 (06/2027)
3	Pieza 2026-187 reinspeccionada por el jefe de taller (conforme), registro completado	No hay regla de suplencia para la liberación cuando falta el jefe de taller; el oficial 1 estaba en una instalación	Regla de suplencia en la matriz y en V1: si falta el jefe de taller, libera el oficial 1; si faltan ambos, no hay entrega sin liberación (decide la dirección); el oficial 2, hasta el nivel 2, solo inspección intermedia; terminar la inducción del oficial 2 antes del 31/03	Matriz versión 2027-01-25; V1; registro de inducción	Registros de inspección del 1er trimestre: todas las iniciales con nivel ≥ 2

Decisión de certificación

Certificado después de cerrar la no conformidad mayor (plazo de 90 días): evidencias 1 a 4 del hallazgo 2 enviadas como documentos el 05/03, evaluadas por el auditor el 10/03; no hace falta auditoría complementaria, porque las evidencias se pueden revisar documentalmente (manual, informe de primera muestra, notas). No conformidades menores con plan de acciones aceptado. Decisión el 17/03, certificado vigente hasta el 16/03/2030. No se repite la etapa 2.

Tres fortalezas (registro del auditor)

1. Expediente de pedido con ocho pestañas: todas las evidencias en dos minutos.
2. Atención de quejas con causa y eficacia (R-26-07).
3. Matriz de competencias y registros de inducción: el hallazgo 3 solo se pudo detectar porque el sistema lo hace visible.

Para aprender: sin la matriz, el hallazgo 3 no se habría encontrado, y aun así habría ocurrido. Un sistema que hace visibles los errores recibe no conformidades menores y fortalezas; uno que los esconde recibe, tarde o temprano, la no conformidad mayor.

Escala 1–10: 10 excelente · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente. Proveedores: 6 o menos → acción correctiva; 5 o menos → buscar alternativa.