

Clasificación de hallazgos + las ocho falsas exigencias

Parte 1: ¿en qué cajón va una situación? Parte 2: lo que los auditores piden con gusto aunque la norma no lo exige.

Parte 1 · El árbol de decisión

Pregunta	Sí	No
1. ¿Lo exige la norma – o se lo impuso la propia empresa en el manual?	sig a 2	Oportunidad de mejora o conforme (ver falsas exigencias)
2. ¿Tengo evidencia (documento, número, lugar, fecha)?	sig a 3	Anotar la situación, buscar la evidencia – sin evidencia no hay hallazgo
3. ¿El requisito no se cumple en lo esencial – de forma sistemática (varios casos) o con consecuencia (cliente, seguridad, producto)?	No conformidad	sig a 4
4. ¿Caso aislado, requisito cumplido en lo esencial, pero con una brecha que puede convertirse en no conformidad?	Observación	Oportunidad de mejora

Los cuatro cajones de un vistazo

Clasificación	Definición	Ejemplo Carpintería Valdés	Consecuencia
No conformidad	Requisito (norma o disposición propia) no cumplido, con evidencia; sistemático o con consecuencia	Sin confirmación de pedido en 2 de 3 expedientes, aunque el manual la exige	Acción con causa, fecha y verificación de eficacia – obligatoria
Observación	Requisito cumplido en lo esencial; caso aislado o brecha con riesgo	Un calibrador vernier de seis sin fecha de verificación	Acción recomendada; revisar en la siguiente auditoría
Oportunidad de mejora	No se exige nada, pero el trabajo se vuelve más fácil o más seguro	Lista de quejas sin columna de causa	Voluntaria; a la revisión por la dirección
Conforme	La expectativa del auditor va más allá de la norma	No hay designación escrita del responsable de calidad	Nada – y, en caso de duda, mostrar amablemente la norma al auditor externo

Las dos reglas prácticas. (1) ¿Es una no conformidad si la empresa rompe su propia regla? Sí – “hacemos lo que decimos” es el núcleo del sistema. La alternativa es cambiar la regla, no ignorarla. (2) Cuenta: un caso de diez es una observación, tres de diez son una no conformidad. Por eso siempre se revisan varios casos.

Parte 2 · Las ocho falsas exigencias

Todo lo que aparece aquí se pide con regularidad en auditorías – y no está así en ISO 9001:2015. Reaccione con amabilidad, pero con firmeza: “Muéstreme por favor el apartado en la norma.”

N.º	Suposición	Lo que dice realmente la norma	Lo que basta en la pequeña empresa
1	“Debe haber un responsable de calidad designado por escrito.”	5.3: asignar los roles, responsabilidades y autoridades y darlos a conocer. El “representante de la dirección” se eliminó en 2015.	Organigrama o descripción de puesto con la función
2	“El manual de calidad es obligatorio.”	7.5: información documentada en la medida que la organización considere necesaria para la eficacia. La palabra manual no aparece.	Lista de procesos + pocas disposiciones; el manual es una herramienta, no una obligación
3	“Cada proceso necesita una ficha de proceso o un diagrama de flujo.”	4.4: determinar los procesos, entradas/salidas, secuencia, criterios – documentar “en la medida necesaria”.	Lista de procesos con responsable y registros; descripción solo donde ayuda
4	“Los proveedores deben estar certificados o presentar un certificado.”	8.4.1: establecer criterios de selección, evaluación y seguimiento – cuáles, lo decide la empresa.	Lista con evaluación por calidad, puntualidad y quejas (escala 1–10); el certificado puede ser un criterio
5	“Los documentos necesitan número de versión, visto bueno y lista de distribución en la hoja.”	7.5.3: control – disponible, adecuado, protegido. El cómo es libre.	Archivar en el sistema con fecha/versión basta; el control por sistema informático es control
6	“Los equipos de medición deben calibrarse externamente.”	7.1.5.2: calibrar o verificar contra patrones trazables – también es posible internamente.	Verificación interna contra bloque patrón / medida de control, documentada en la lista de equipos de medición
7	“Se necesitan formatos para riesgos, oportunidades, contexto y partes interesadas.”	4.1, 4.2, 6.1: determinar y considerar – no se exige información documentada (en 6.1 solo planificar acciones).	Una página en la revisión por la dirección: temas, partes interesadas, riesgos con acciones
8	“La satisfacción del cliente debe medirse por encuesta.”	9.1.2: dar seguimiento a la percepción del cliente – método libre (conversaciones, quejas, pedidos repetidos, actas de entrega).	Acta de entrega con campo de satisfacción (escala 1–10), análisis de quejas y clientes que vuelven a comprar

Pero: si la empresa estableció ella misma alguna de estas cosas (p. ej. “los documentos llevan número de versión”), la disposición vale – y su falta es un hallazgo. Por eso: prometer menos, cumplir más.

Escala 1–10 (cuando se califica a clientes o proveedores): 10 excelente · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente.