

Redactar hallazgos: evidencia, requisito, brecha

Un hallazgo mide tres frases. Primera: qué vi (evidencia). Segunda: qué se exige (norma o disposición propia). Tercera: qué falta y con qué frecuencia. Luego, la clasificación.

El modelo

[Evidencia] En el pedido *número* del *fecha* no está el *documento* / difiere en el punto

[Requisito] Según el manual, apartado *x* / ISO 9001 apartado *y*, se requiere ... antes de

[Brecha] Afectados *n* de *m* casos revisados; consecuencia:

Clasificación: no conformidad / observación / oportunidad de mejora.

Seis pares: mal / bien

Confirmación de pedido

Así no: 8.2.3 no cumplido. Ventas trabaja de forma descuidada.

Así sí: El pedido 2026-118 (cotización 30/04, orden de producción 06/05) no tiene confirmación de pedido; el pedido 2026-131 se fabricó con base en una orden de compra del cliente sin que Carpintería Valdés la confirmara. El manual, apartado 7.2, paso 4, exige la confirmación de pedido antes de abrir la orden de producción (ISO 9001 8.2.3). Afectados 2 de 3 pedidos revisados; consecuencia en el caso 2026-118: queja R-26-03 (jaladeras). – **No conformidad.**

Evaluación de proveedores

Así no: La evaluación de proveedores debe mejorarse.

Así sí: La lista de proveedores muestra como última evaluación 11/2024; para 2025 no hay evaluación, y el proveedor E, en la lista desde 02/2026, no está evaluado. El manual, apartado 8.4, establece una evaluación anual en noviembre (ISO 9001 8.4.1). La disposición no se cumplió durante un año completo; la observación externa de 06/2026 sobre el mismo tema sigue abierta. – **No conformidad.**

Equipos de medición

Así no: El control de equipos de medición tiene huecos.

Así sí: El calibrador vernier VE-03 (banco de trabajo, medidas interiores ± 0.5 mm) no tiene identificación; en la lista de equipos de medición faltan la última y la próxima fecha de verificación. ISO 9001 7.1.5.2 exige calibrar o verificar los equipos de medición que proporcionan resultados de medición. Afectado 1 de 6 equipos de la lista. – **Observación.**

Incorporación

Así no: Faltan capacitaciones.

Así sí: El plan de incorporación del instalador contratado el 16/03/2026 contiene solo el nombre, sin contenidos marcados y sin firmas. ISO 9001 7.2 exige la evidencia de la competencia; el objetivo 2026

“incorporación 100 %” presupone el plan. Afectado 1 de 9 registros de personal revisados; según la jefatura de instalación, la inducción se dio de forma verbal. – **Observación.**

Quejas

Así no: La gestión de quejas no es conforme con la norma.

Así sí: La lista de quejas 2026 (5 registros) no tiene campos para la causa ni para la acción contra la repetición; para R-26-01 y R-26-04 la causa se pudo nombrar en la entrevista. ISO 9001 10.2 exige determinar la causa y evaluar la eficacia, pero no prescribe un formato. Como las causas se analizan caso por caso, no hay brecha frente a la norma. – **Oportunidad de mejora:** agregar dos columnas, análisis trimestral.

Fortaleza

Así no: La documentación es buena.

Así sí: El expediente del pedido 2026-104 contiene sin huecos hoja de solicitud, toma de medidas, cotización aprobada, confirmación de pedido, orden de producción con inspección final, confirmación del proveedor, acta de entrega y factura. Sirve como modelo para la incorporación en ventas. – **Fortaleza.**

Palabras que se eliminan

Eliminar	Por qué	En su lugar
“descuidado”, “deficiente”, “malo”	Juicio sin evidencia; apunta a personas	Cifra y evidencia: “2 de 3 expedientes sin ...”
“debe mejorarse”	Es una acción, no un hallazgo	Nombrar la brecha; la acción la define la empresa
“no conforme con la norma”, “8.2.3 no cumplido”	Nadie en la empresa sabe qué es el 8.2.3	Citar la disposición propia, capítulo de la norma entre paréntesis
“en parte”, “a menudo”, “a veces”	No verificable	“en 2 de 3”, “desde 11/2024”
“sensibilizar”, “poner atención”	No es acción ni causa	Causa + cambio en el proceso (campo obligatorio, fecha, plantilla)