

Soluciones modelo Carpintería Valdés – Ej. 1 a Ej. 4

Compare solo después de su propio intento. Hay más de una solución correcta; lo decisivo es que su justificación trabaje con evidencia y requisito de la norma.

Ej. 1 · Plan de auditoría de media jornada para Carpintería Valdés (módulo 5)

Idea base: a lo largo del flujo del pedido, no de los capítulos de la norma. El responsable de calidad (T. Valdés) dirige la instalación – por eso esa área la audita el director general o un externo. Independencia en la pequeña empresa significa simplemente: nadie revisa su propio trabajo. La dirección la revisa el responsable de calidad; la instalación, el director general.

Hora	Área / proceso	Entrevistado	Auditor	Enfoque (muestra)
08:00– 08:15	Apertura	Dirección general, todos los responsables de proceso	Resp. de calidad	Desarrollo, reglas del juego, horario
08:15– 09:00	D1 Dirección	Dirección general	Resp. de calidad	Avance objetivos 2026, acuerdos de la revisión por la dirección, riesgo proveedor de vidrio
09:00– 09:45	V1 Ventas	S. Bravo	Resp. de calidad	Expedientes 2026-104, -118, -131: cotización, visto bueno, confirmación de pedido, cambios
09:45– 10:30	A5 Compras	K. López	Resp. de calidad	Evaluación de proveedores, proveedor nuevo E, recepción OC-2026-104
10:30– 11:15	V2 Producción + A7 Equipos de medición/capacitación	R. Hernández, 1 oficial	Resp. de calidad	OP-2026-131 en el puesto, inspección final, calibrador en sitio, inducciones
11:15– 11:45	V3 Instalación + A4 Quejas	T. Valdés	Dirección general (independencia)	Actas de entrega, incorporación del instalador 3, quejas R-26-03/-05
11:45– 12:15	Evaluación de los auditores	—	Resp. de calidad + dirección general	Clasificar hallazgos, anotar fortalezas
12:15– 12:30	Reunión de cierre	todos	Resp. de calidad	Presentar hallazgos, permitir objeciones, siguientes pasos

Errores típicos en las soluciones de los participantes: capítulos de la norma como renglones (“4.1 Contexto”, “7.5 Documentación”), ningún auditor asignado para instalación, sin tiempo para la evaluación antes de la reunión de cierre.

Ej. 2 · Diez preguntas para la entrevista con el jefe de producción (módulo 15)

Todas las preguntas empiezan en el caso concreto. La columna derecha muestra lo que usted quiere ver – no lo que él debe contar.

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver
1	Tomemos la orden de producción OP-2026-131, que está en curso: ¿en qué ve usted en el puesto qué hoja de medidas vale, después de que se volvió a medir tras el aplanado?	Hoja de medidas con el registro de la nueva medición del 08/07 en el puesto de trabajo; ninguna versión anterior en circulación.
2	Muéstreme cómo fue la inspección final de OP-2026-118: ¿qué se revisó, con qué y dónde consta?	Hoja de ruta con palomita e iniciales R.H. 16/06; equipo de medición con el que se revisaron las medidas interiores.
3	¿Qué calibrador vernier está ahora en el banco de trabajo? ¿En qué reconozco que está verificado?	VE-03 sin etiqueta de verificación; la lista de equipos de medición no muestra fecha de verificación (observación O1).
4	¿Cómo sabe cuánta capacidad hay libre la próxima semana, y qué pasa si una fecha se cae?	Pizarrón de planeación con pedidos y fechas; ejemplo 2026-109 (retraso, queja R-26-04).
5	Tomemos al oficial que hoy está en la CNC: ¿cuándo recibió la inducción y dónde consta?	Constancia de inducción 14/01/2026 con firma.
6	¿Cuándo se dio mantenimiento a la CNC por última vez, y quién lo definió?	Plan de mantenimiento de máquinas con fecha e iniciales; la última auditoría interna lo tenía como observación.
7	Tomemos la queja R-26-01 (la hoja roza): ¿cuál fue la causa, y cambiaron algo en producción?	Ninguna causa documentada en la lista (oportunidad de mejora OM1); comparar con la explicación verbal.
8	¿Cómo le llega un cambio que el cliente pide después de la confirmación de pedido?	Correo de cambio en el expediente y nota en la orden de producción (ejemplo 2026-118, jaladeras).
9	¿Qué pasa con el desperdicio o con una pieza mal cortada, y se cuenta en algún lado?	Identificación/lugar de bloqueo, en su caso nuevo pedido de material; contar no se exige, pero es útil para el objetivo “quejas”.
10	¿Qué cambiaría en la colaboración con ventas e instalación si pudiera?	Ningún registro – esta pregunta aporta las fortalezas y las propuestas de mejora para el informe.

Ej. 3 · Clasificar seis situaciones (módulo 15)

Regla: no conformidad = un requisito de la norma o una disposición propia de la empresa no se cumple, con evidencia. Observación = requisito cumplido en lo esencial, pero un caso aislado o una brecha que puede convertirse en no conformidad. Oportunidad de mejora = no se exige nada, pero es útil. Conforme = se espera más de lo que exige la norma.

N.º	Situación con evidencia	Clasificación	Justificación (requisito · brecha)
1	Pedidos 2026-118 y 2026-131 sin confirmación de pedido o sin confirmación de la orden de compra del cliente; manual 7.2, paso 4: “Sin confirmación de pedido no se abre ninguna orden de producción.” Afectados 2 de 3 expedientes revisados.	No conformidad	ISO 9001 8.2.3 revisión de los requisitos + disposición propia. Sistemática (2 de 3), consecuencia visible (R-26-03, jaladeras).
2	Evaluación de proveedores por última vez en 11/2024; manual 8.4: anualmente en noviembre. Proveedor E desde 02/2026 sin evaluación ni criterio de aprobación.	No conformidad	ISO 9001 8.4.1 criterios de evaluación, seguimiento, reevaluación. Falta un año completo; la observación externa de 06/2026 ya existía.
3	Calibrador vernier VE-03 en uso para tolerancia ± 0.5 mm, sin fecha de verificación en la lista y sin identificación.	Observación	ISO 9001 7.1.5.2: los equipos usados para resultados de medición se calibran/verifican. Un solo equipo, los otros 5 en orden – observación que, si se repite, se vuelve no conformidad.
4	Plan de incorporación del instalador 3 (desde 03/2026) vacío; objetivo 2026 “incorporación 100 %”.	Observación	ISO 9001 7.2 demostrar la competencia. Un colaborador; según la jefatura de instalación, la inducción fue verbal – falta la evidencia. Disposición propia aún reciente.
5	Lista de quejas sin campos “Causa” y “Acción contra la repetición”; análisis solo anual.	Oportunidad de mejora	ISO 9001 10.2 exige determinar la causa y evaluar la eficacia – pero no como columna. Mientras se haga caso por caso (¡preguntar por R-26-04!), es una oportunidad de mejora. Si nadie puede nombrar la causa: observación.
6	No hay designación escrita del responsable de calidad, solo en el organigrama y en la descripción de puesto.	Conforme	ISO 9001:2015 ya no conoce un “representante de la dirección” (5.3: asignar roles y darlos a conocer). Basta el organigrama. La trampa: costumbre antigua de ISO 9001:2008.

Ej. 4 · Informe de auditoría Carpintería Valdés (versión corta) y plan de acciones (módulo 15)

**Informe de auditoría interna 2026 ·
Carpintería Valdés, S.A. de C.V.**

Fecha: octubre de 2026 · Auditores: resp. de calidad (D1, V1, A5, V2, A7),
dirección general (V3, A4) · 4 páginas

1 Alcance y método. Auditoría de sistema de los ocho procesos (D1, D3, V1–V3, A4, A5, A7) en la planta, media jornada; muestra: 3 expedientes de pedido, 2 quejas, 6 equipos de medición, 9 registros de personal; entrevistas con 6 personas; recorrido por producción y almacén.

2 Resultado en una frase. El SGC está implementado y es eficaz; los procesos clave se pueden rastrear. Dos no conformidades se refieren a disposiciones que la empresa se fijó a sí misma y no cumple (confirmación de pedido, evaluación de proveedores).

3 Fortalezas. Expediente completo del pedido 2026-104 como modelo; actas de entrega con firma del cliente en todos los pedidos revisados; seguimiento a los acuerdos de la revisión por la dirección (instalador contratado); inducciones de producción sin huecos.

4 Hallazgos.

NC1 No conformidad – Pedido 2026-118 sin confirmación de pedido, 2026-131 sin confirmación de la orden de compra del cliente; el manual 7.2, paso 4, la exige antes de iniciar la producción; 2 de 3 expedientes revisados (ISO 9001 8.2.3).

NC2 No conformidad – Evaluación de proveedores de 2025 no realizada (manual 8.4: anual), proveedor nuevo E sin evaluar (ISO 9001 8.4.1).

O1 Observación – Calibrador vernier VE-03 en uso sin fecha de verificación ni identificación (7.1.5.2).

O2 Observación – Plan de incorporación del instalador 3 sin documentar (7.2).

OM1 Oportunidad de mejora – Completar la lista de quejas con causa y acción; usar R-26-04 (retraso) como entrada para el objetivo de cumplimiento de entregas.

5 Nota para la revisión por la dirección. El objetivo de cumplimiento de entregas (84 % en lugar de 90 %) y el de quejas (5.2 en lugar de 4) probablemente no se alcanzarán en 2026; causa principal: capacidad y coordinación entre ventas y producción.

Plan de acciones (extracto)

N.º	Hallazgo	Causa (nombrada por la empresa)	Acción	Quién	Para cuándo	Verificación de eficacia
NC1	Faltan confirmaciones de pedido	No se da seguimiento a los pedidos por teléfono; la orden de producción se puede abrir sin confirmación	Campo obligatorio “fecha de confirmación de pedido” en la orden de producción; ventas confirma las órdenes de compra de clientes con una plantilla de correo	S.B.	30/11/2026	Revisar 10 expedientes a partir de 12/2026 (resp. de calidad, 02/2027)
NC2	Falta la evaluación de proveedores 2025	Sin fecha fija; compras es la única responsable	Poner al día la evaluación 2025/2026 (escala 1–10); fecha anual en la semana 46 en el calendario de dirección y compras; criterios para dar de alta (primera entrega, muestra) en el formato	K.L.	30/11/2026	Hoja de evaluación 11/2026 disponible; proveedor E evaluado

N.º	Hallazgo	Causa (nombrada por la empresa)	Acción	Quién	Para cuándo	Verificación de eficacia
O1	VE-03 sin verificar	Equipo de repuesto tomado del inventario sin darlo de alta en la lista	Verificar VE-03 contra bloque patrón e identificarlo; regla: todo equipo de medición entra en la lista antes de su primer uso	R.H.	31/10/2026	Recorrido 03/2027
O2	Incorporación del instalador 3 sin evidencia	Lista de verificación en la oficina, inducción en la obra	Llenar y firmar la lista de verificación a posteriori; en adelante, lista de verificación en la camioneta de instalación	T.V.	31/10/2026	Próxima contratación
OM1	Lista de quejas sin causa	—	Agregar dos columnas; análisis trimestral en la junta de equipo	T.V.	31/12/2026	Revisión por la dirección 2026

Escala 1–10 (evaluación de proveedores): 10 excelente · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente; 6 o menos: acción correctiva; 5 o menos: buscar alternativa.

En qué reconoce una buena solución. Cada hallazgo tiene evidencia (número de pedido), requisito (manual o apartado de la norma) y brecha. La acción trata la causa (“la orden de producción se puede abrir sin confirmación”), no el síntoma (“se sensibilizó al personal”). Cada acción tiene una verificación de eficacia con fecha. Las fortalezas van antes de los hallazgos. El informe tiene de 2 a 4 páginas.