DESCARGA DE LOS MÓDULOS 4 A 6

Textos modelo para los diez capítulos

Redacciones de ejemplo con cifras (inventadas) para manufactura, servicios y comercio – como modelo de tono y densidad de evidencias. Ponga sus propias cifras; nunca las copie.

1 Sistema de gestión

Manufactura: En el año evaluado cambiaron las siguientes cuestiones: nuevo cliente grande del sector maquinaria (14 % de participación), plazos de entrega del aluminio más largos, enmienda sobre cambio climático considerada (días de calor en la nave). El manual pasó el 15/10 a la versión 3 (propiedad del cliente, nota de cambio). Alcance sin cambios. Certificado vigente hasta 03/2028, auditoría de seguimiento 02/2027.

Servicios: Cambios: migración a la nube del 30 % de los clientes, certificación del fabricante renovada, requisitos de protección de datos de un cliente del sector salud. Manual versión 2 (liberación de cambios en V2). Alcance sin cambios; certificación inicial planeada para 03/2027.

Comercio: Cambios: tercera ubicación aprobada, las licitaciones exigen certificado, cambio de distribuidor de electrónica. Manual versión 2 (venta con entrega directa del proveedor en A2). Alcance ampliado con el servicio de instalación.

Encabezado de tabla: Tema · Estado / cambio · Fuente

2 Objetivos e indicadores de proceso

Todos: De seis objetivos se lograron cuatro. No logrados: tasa de cierre de cotizaciones (meta 40 %, real 34 %) – causa: cotizaciones sin seguimiento; decisión: meta 38 %, acción: llamadas de seguimiento (B-01). Quejas (meta ≤ 6, real 9) – causa: inducción del personal nuevo (6 de 9, lista de registro de fallas); decisión: la meta se mantiene, aplicación de inducción y supervisiones de inmueble (B-02). Indicadores: cumplimiento de plazos 94 % (meta 95 %, año anterior 89 %), tasa de quejas 1.4 %, satisfacción del cliente promedio 8.7 (escala 1–10, meta ≥ 8.5).

Encabezado de tabla: Objetivo · Medida · Meta · Real · Estado · Causa / decisión

3 Resultados de las auditorías

Todos: Auditoría interna el 12/11 (auditor: responsable de calidad; el área de dirección, a cargo del técnico líder): todos los procesos, 0 no conformidades, 3 oportunidades de mejora (revisión de estantes, nota de cambio, calibración del torquímetro), 2 recomendaciones; fortalezas: atención de quejas, actas de inducción. Estado: 2 OM terminadas, 1 OM con fecha 31/01. Auditoría externa (seguimiento) el 05/03: 0 no conformidades, 1 observación (lista de conocimientos) – terminada. Programa de auditorías 2027: auditoría interna en la semana 44, auditor externo (independencia de las áreas de dirección).

Encabezado de tabla: Auditoría · Fecha · Hallazgos · De ellos abiertos · Fortalezas

4 Recursos

Todos: Colaboradores: 38 (año anterior 36), 6 altas, 4 bajas; suplencia asegurada por actividad, excepto la supervisión de inmuebles del turno nocturno (B-03). Capacitaciones: 9 realizadas (primeros auxilios 4, capacitación del fabricante 2, inducciones), eficacia evaluada; planeadas: aplicación de inducción, protección de datos. Inversiones: 2 vehículos eléctricos, planeación de rutas (implementadas); planeadas: tercera ubicación, segundo supervisor de inmuebles. Infraestructura: todas las revisiones en plazo excepto la revisión de estantes (fecha 31/01); 1 falla no planeada del servidor (4 h).

Protección del clima: vehículos eléctricos, productos concentrados; cambio climático considerado, plan de protección contra el calor 2027. Los recursos fueron adecuados; cuello de botella: turno nocturno.

Encabezado de tabla: Área · Real · Planeado · Fuente

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

5 Proveedores

Todos: Ocho proveedores evaluados (tabla). Calificación de 6 o menos: maquilador de corte (calidad 5) – acción: alternativa con muestras, cambio decidido (B-07); fabricante de herrajes (confiabilidad 6) – reunión el 15/02, días de entrega fijos, nueva evaluación en el 2.º trimestre. Procesos contratados externamente: centro de datos (informe de disponibilidad 99.8 %), transportista (2 daños, especificación de embalaje). Fallas de proveedores: 3 (lista de registro de fallas).

Encabezado de tabla: Proveedor · Clase · C (confiabilidad) · Q (calidad) · P (precio) · Acción · Año anterior

6 Clientes

Todos: Quejas: 9 (año anterior 11), tasa 1.4 %; top 3: inducción/calidad de limpieza (6), fecha (2), daño (1); falla repetida: inducción → acción correctiva M-2026-08 (eficaz desde el 4.º trimestre: 0 casos); costos por fallas en total: 2.1 % de las ventas; tiempo de respuesta de 24 h cumplido en el 100 %. Satisfacción del cliente: 6 clientes principales, promedio 8.7 (año anterior 7.8), tabla; retroalimentación después de la entrega, promedio 8.8 (41 respuestas); 1 cancelación (precio), 4 clientes nuevos; Google 4.8 estrellas (27 reseñas). Dos clientes con acciones (tabla).

Encabezado de tabla: Cliente · Flexibilidad · Confiabilidad · Cumplimiento de entrega · Acción (calificaciones en escala 1–10)

7 Acciones correctivas y de mejora

Todos: Decisiones de la revisión del año anterior: 8 – 6 implementadas y eficaces, 1 en curso (ubicación), 1 descartada (tienda en línea, motivo: esfuerzo/beneficio). Acciones correctivas 2026: 12 – 11 eficaces, 1 reforzada (aviso de cambio de fecha). Mejoras: planeación de rutas, wiki obligatoria, seguimiento de cotizaciones. Abiertas: 4 acciones con fecha (tabla).

Encabezado de tabla: N.º · Acción · Origen · Estado · Eficacia

8 Normas y leyes

Todos: Lista de normas y leyes revisada el 12/11 (fecha de la auditoría). Cambios: aumento del salario mínimo el 01/01, cambios en los requisitos de facturación electrónica (implementados), requisitos de seguridad para escaleras y trabajos en altura actualizados. Requisitos nuevos: enmienda sobre cambio climático (considerada en el cap. 4); ISO 9001:2026 – transición antes de la auditoría de seguimiento 2027 (B-05). No se conocen incumplimientos.

Encabezado de tabla: Norma / ley · Última revisión · Cambio · Efecto

9 Riesgos y oportunidades

Todos: Análisis actualizado el 15/12: 14 riesgos, 8 oportunidades (matrices). Acciones terminadas y eficaces: segundo proveedor (sin desabasto desde 06/), brigadista de primeros auxilios nocturno, planeación de rutas (fallas de fecha −70 %). Nuevos: pérdida de datos en proyectos (2×4), riesgo de personal en la nueva ubicación (2×3). En proceso con resultado ≥ 6: 3 → decisiones B-02, B-03, B-06.

Encabezado de tabla: N.º · Riesgo / oportunidad · Evaluación · Acción · Estado · Eficacia

10 Evaluación final

Todos: Conveniencia: el sistema encaja con la empresa; los procesos y roles corresponden a la operación diaria; cambio en V2 decidido. Adecuación: 28 páginas de manual, cuatro listas, 36 horas de dedicación al año – ningún documento sin uso. Eficacia: 4 de 6 objetivos logrados, quejas de 11 a 9, cumplimiento de plazos de 89 a 94 %, 11 de 12 acciones correctivas eficaces, auditoría externa sin no conformidades. Decisiones: tabla de decisiones B-01 a B-07 (→ plan de acciones). Necesidades de recursos: plaza de supervisor de inmuebles nocturno, presupuesto para la aplicación, 16 h para la transición de la norma.

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

Encabezado de tabla: N.º · Decisión · Fuente / motivo · Responsable · Fecha · Recursos

Escala 1–10 para calificaciones: 10 excelente · 9 muy bien · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente. 6 o menos: acción correctiva; proveedores con 5 o menos: buscar alternativa; meta: promedio ≥ 8.5. Promedios con un decimal (8.7).

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