DESCARGA DEL MÓDULO 13 · EMPRESA DE PRÁCTICA (FICTICIA)

Vista Clara: solución modelo de la revisión por la dirección 2026

Los diez capítulos en forma breve con las tablas de las listas, tabla de decisiones, plan de acciones 2027 (renglones nuevos), hoja de entrega sección 3. Vista Clara Servicios Integrales, S.A. de C.V. es ficticia.

1 Sistema de gestión

Alcance: limpieza de mantenimiento y de vidrios, servicios de conserjería, seguridad de inmuebles en dos ubicaciones. Manual versión 1 (31/10), versión 2 (01/12: propiedad del cliente, nota de cambio). Certificación inicial: etapa 1/2 en marzo de 2027. Cambios de contexto: la licitación del Parque Industrial exige certificado; aumento del salario mínimo el 01/01/2027; tercera ubicación aprobada; cambio climático considerado (protección contra el calor 2027). Orientación: situación previa a la certificación inicial – aprobar la certificación, estabilizar la inducción.

2 Objetivos e indicadores

Tabla en retrospectiva (6 objetivos, 3 no logrados). Tasa de cierre 34 %: causa, cotizaciones sin seguimiento; decisión, meta 38 %, llamadas de seguimiento (B-01). Quejas 9: causa, inducción (6 de 9); decisión, la meta se mantiene en 6, aplicación de inducción, supervisiones de inmueble 2 veces al mes (B-02). Certificación aplazada: causa, el manual quedó listo hasta 10/2026; decisión, auditoría contratada, meta 30/06/2027 (B-04). Vista a futuro 2027 (8 objetivos del curso de objetivos). Indicadores: 94 % de cumplimiento de plazos (año anterior 89), tasa 1.4 %, retroalimentación promedio 8.8; supervisiones de inmueble: **[favor de completar – analizar las hojas de supervisión a partir de 01/2027; decisión B-08]**.

3 Auditorías

Interna 12/11: 0 NC, 3 OM (2 terminadas, revisión de estantes 31/01), 2 R, fortalezas. Externa: **[favor de completar – registrar el resultado de la etapa 1/2 de marzo de 2027]**. Programa de auditorías 2027: interna en la semana 44, auditor externo (independencia).

4 Recursos

Colaboradores 38, +6/−4; suplencia asegurada excepto la supervisión de inmuebles nocturna (B-03) y el brigadista de primeros auxilios en la sucursal (curso 02/2027). Capacitaciones: 9 realizadas, eficaces; planeadas: aplicación de inducción, protección de datos, primeros auxilios en la sucursal. Inversiones: 3 implementadas; planeadas: ubicación, aplicación (presupuesto), supervisor de inmuebles. Infraestructura: revisiones en plazo excepto los estantes; falla del servidor de 4 h → prueba de respaldo (riesgo). ESG: vehículos eléctricos, productos concentrados; plan de protección contra el calor 2027. Ausentismo por enfermedad: **[no se mide – decisión sobre si será indicador en 2027: no, basta la rotación]**. Recursos adecuados; cuello de botella: turno nocturno.

5 Proveedores

Tabla con 8 proveedores (escala 1–10). Calificación de 6 o menos: subcontratista de limpiezas especiales (Q 5, C 6) – sin acción registrada; con 5 o menos se busca alternativa → decisión B-06: reunión, supervisión del servicio subcontratado, alternativa al 30/06; agencia de personal (Q 7, regular): constancias de inducción solicitadas. Contratados externamente: subcontratista, agencia de personal, TI – con seguimiento. Fallas de proveedores: 3.

6 Clientes

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

Quejas 9 (año anterior 11), tasa 1.4 %, top 3, falla repetida por inducción → M-2026-08 eficaz (4.º trimestre: 0), costos por fallas 2.1 % de las ventas, tiempo de respuesta cumplido al 100 %. Satisfacción del cliente: 6 clientes principales, promedio 8.7 (año anterior 7.8), tabla; retroalimentación promedio 8.8; cancelación de la inmobiliaria habitacional (precio) – no conviene intentar recuperarla; 4 clientes nuevos; centro escolar con calificación 7 en cumplimiento de entrega → planeación de vacaciones (B-07).

7 Acciones

Decisiones del año anterior 8: 6 eficaces, 1 en curso (ubicación), 1 descartada (sucursal, renta). Tienda en línea abierta desde 04/2026 sin estado → decisión: descartada (esfuerzo/beneficio), B-09. Acciones correctivas 2026: 12, 11 eficaces, 1 reforzada. Mejoras: planeación de rutas, control de asistencia, seguimiento de cotizaciones. Abiertas: 4 con fecha.

8 Normas y leyes

Revisada el 12/11. Cambios: salario mínimo, facturación electrónica (implementada), requisitos de seguridad para escaleras. Nuevo: enmienda sobre cambio climático (cap. 4); ISO 9001:2026 – transición después de la certificación inicial, antes de la auditoría de seguimiento 2028 (B-05). Sin incumplimientos.

9 Riesgos y oportunidades

Matrices: 8 riesgos, 6 oportunidades. Eficaces: 5 acciones (vehículos eléctricos −22 % de combustible, planeación de rutas −70 % de fallas de fecha, brigadista nocturno, segundo proveedor, control de asistencia). Nuevos: pérdida de datos de la programación de servicios (2×4) → prueba de respaldo (B-10); personal de la ubicación (2×3). ≥ 6 en proceso: aplicación, supervisor de inmuebles nocturno, certificación, ubicación → B-02, B-03, B-04, B-11.

10 Evaluación final

Conveniencia: los procesos y roles corresponden a la empresa; cambio en A2 (nota de cambio en contratos) decidido. Adecuación: manual de 26 páginas, cuatro listas, dedicación anual de unas 40 h – adecuado. Eficacia: 3 de 6 objetivos logrados, quejas de 11 a 9, cumplimiento de plazos de 89 a 94 %, satisfacción del cliente de 7.8 a 8.7, 11 de 12 acciones correctivas eficaces; sistema eficaz, la certificación inicial está pendiente. Decisiones B-01 a B-11 (tabla). Necesidades de recursos: plaza de supervisor de inmuebles nocturno, presupuesto para la aplicación, 16 h para la transición de la norma, honorarios del auditor externo. Firma de la dirección 20/01/2027; reunión de equipo 24/01/2027.

Tabla de decisiones

N.º	Decisión	Fuente	Responsable	Fecha	Recursos
B-01	Objetivos 2027 aprobados; tasa de cierre 38 % con llamadas de seguimiento	Cap. 2	Dirección	continuo	–
B-02	Introducir la aplicación de inducción; supervisiones de inmueble 2 veces al mes por inmueble	Cap. 2, 6, 9	Supervisión de inmuebles	30/06	presupuesto aprobado, 20 h
B-03	Contratar a un segundo supervisor de inmuebles para el turno nocturno	Cap. 4, 9	Dirección	31/03	plaza
B-04	Certificación etapa 1/2 en marzo de 2027; meta: certificado al 30/06	Cap. 2, 3	Dirección	30/06	honorarios de la auditoría

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

B-05	Transición a ISO 9001:2026 después de la certificación inicial, antes de la auditoría de seguimiento 2028	Cap. 8	Responsable de calidad	30/09/2028	16 h
B-06	Subcontratista de limpiezas especiales: reunión, supervisión del servicio subcontratado, alternativa	Cap. 5	Compras	30/06	muestras
B-07	Acordar con el cliente la planeación de vacaciones del centro escolar	Cap. 6	Supervisión de inmuebles	31/03	–
B-08	Analizar cada mes el indicador de supervisiones de inmueble a partir de 01/2027	Cap. 2, 3 (recomendación de la auditoría)	Responsable de calidad	31/01	1 h/mes
B-09	Tienda en línea descartada (esfuerzo/beneficio)	Cap. 7	Dirección	–	–
B-10	Prueba anual de restauración del respaldo de la programación de servicios	Cap. 4, 9	Proveedor de servicios de TI	28/02	2 h
B-11	Tercera ubicación: contratar supervisor de inmuebles, contrato de arrendamiento	Cap. 1, 9	Dirección	30/09	según plan del proyecto

Hoja de entrega – sección 3 (puntos pendientes)

N.º	Documento / lugar	Qué falta	Quién	Para cuándo
1	Revisión por la dirección, cap. 3	Resultado de la auditoría externa etapa 1/2	Dirección	después de la auditoría 03/2027
2	Revisión por la dirección, cap. 2, hoja de indicadores	Análisis de supervisiones de inmueble a partir de 01/2027 (B-08)	Responsable de calidad	31/01/2027
3	Evaluación de proveedores, renglón del subcontratista	Registrar la acción (B-06), nota de la reunión	Compras	28/02/2027
4	Plan de mantenimiento, estantes	Evidencia de la inspección de estantes	Administración	31/01/2027
5	Matriz de competencias de la sucursal	Constancias de primeros auxilios (curso 02/2027)	Administración	28/02/2027

Las tres cifras faltantes (tratadas correctamente): supervisiones de inmueble sin observaciones – no se midió → rojo + decisión B-08 · resultado de la auditoría externa – todavía no existe → rojo + hoja de entrega · ausentismo por enfermedad – no se mide → a propósito no es indicador; nota en lugar de estimación.

Escala 1–10: 10 excelente · 9 muy bien · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente. 6 o menos: acción correctiva · 5 o menos (proveedores): buscar alternativa · meta de satisfacción del cliente: promedio ≥ 8.5.

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