

Informe de Auditoría de Recertificación y su Análisis

PRINTUPACK – Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015

Numerales asociados: 9.2 Auditoría interna; 9.3 Revisión por la dirección; 10 Mejora.

Documento simulado con fines académicos a partir del diagnóstico de PRINTUPACK.

1. Datos Generales de la Auditoría

Organización auditada	PRINTUPACK	Norma	ISO 9001:2015
Tipo de auditoría	Recertificación (externa, tercera parte)	Ciclo	Trienal
Alcance	Diseño, producción y entrega de empaques, etiquetas y material publicomercial.	Fecha	2025
Equipo auditor	Auditor líder + auditor de apoyo (organismo de certificación).	Resultado	Condicionado a cierre de NC

Nota. Documento académico de simulación elaborado con base en el estado actual del SGC de PRINTUPACK.

2. Objetivo y Criterios

Verificar que el SGC de PRINTUPACK mantiene su conformidad con los requisitos de ISO 9001:2015 y su capacidad para cumplir los requisitos legales, reglamentarios y del cliente, evaluando su eficacia y su mejora continua a lo largo del ciclo de certificación. Los criterios de auditoría son la norma ISO 9001:2015, la documentación del SGC y los requisitos aplicables.

3. Hallazgos de la Auditoría

Los hallazgos se clasifican en no conformidades mayores, no conformidades menores y oportunidades de mejora, y se asocian al estado del diagnóstico ISO realizado.

Tabla 1

Hallazgos de la auditoría de recertificación

Tipo	Numeral	Descripción del hallazgo
NC mayor	7.1.2 Personas	No se evidencia una estructura formal de gestión del talento humano que soporte el SGC (perfiles, capacitación, evaluación). Cumplimiento diagnóstico: 35 %.
NC mayor	5.1.1 Liderazgo	La alta dirección no demuestra de forma sistemática su compromiso ni la rendición de cuentas del SGC. Cumplimiento: 50.3 %.
NC menor	7.3 Toma de conciencia	El personal no evidencia conocimiento suficiente de los objetivos de calidad y su contribución. Cumplimiento: 58.8 %.
NC menor	7.5 Información documentada	Existen procesos sin registros o con registros desactualizados; falta consolidar la lista maestra. Cumplimiento: 64.3 %.
NC menor	9.2 Auditoría interna	El programa de auditorías internas no se ejecuta con la periodicidad ni el rigor requeridos. Cumplimiento: 68.1 %.
Oport. mejora	6.1 Riesgos	Profundizar el seguimiento de las acciones frente al riesgo de incremento de insumos (nivel 40).
Fortaleza	8.6 / 9.1.2	Sólidos mecanismos de liberación de producto y alta satisfacción del cliente (91.5 %).

Nota. Elaboración propia con base en el diagnóstico ISO 9001:2015 de PRINTUPACK, 2025.

4. Análisis del Informe de Auditoría

El resultado de la auditoría de recertificación es coherente con el diagnóstico: las dos no conformidades mayores recaen sobre los numerales 7.1.2 (personas) y 5.1.1 (liderazgo), que son precisamente las brechas más críticas identificadas. Esto confirma que, aunque la operación de PRINTUPACK es madura, el sistema no superaría una recertificación sin antes cerrar estas brechas estructurales, ya que una sola no conformidad mayor impide la certificación hasta su corrección.

Las no conformidades menores (toma de conciencia, información documentada y auditoría interna) son consecuencia de las mayores: sin liderazgo que impulse el sistema y sin personal competente y consciente, los registros y las auditorías pierden continuidad. Su cierre es relativamente rápido una vez resueltas las causas de fondo, lo que valida la secuencia de prioridades propuesta en el plan de implementación.

Las fortalezas (liberación de producto y satisfacción del cliente) demuestran que la empresa ya cumple los requisitos más visibles para el cliente; el reto es trasladar esa madurez operativa al plano de la gestión formal del sistema. En conjunto, el informe respalda la conclusión central del

proyecto: PRINTUPACK está cerca de la conformidad, pero el factor decisivo para lograr la recertificación es el compromiso formal de la dirección y la gestión del talento humano.

5. Plan de Cierre de Hallazgos

Tabla 2

Plan de cierre de no conformidades de la recertificación

Hallazgo	Acción correctiva	Responsable	Plazo
NC mayor 7.1.2	Implementar manual de cargos, plan de capacitación y evaluación de competencias.	Talento humano / SGC	Meses 1–4
NC mayor 5.1.1	Designar representante de la dirección y formalizar revisiones por la dirección.	Gerencia	Meses 1–2
NC menor 7.3	Ejecutar programa de toma de conciencia y plan de comunicaciones.	Líder SGC	Meses 3–5
NC menor 7.5	Consolidar lista maestra y aplicar el procedimiento de control documental.	Líder SGC	Meses 3–6
NC menor 9.2	Formar auditores y ejecutar un ciclo completo de auditoría interna.	Líder SGC / Auditores	Meses 6–9

Nota. Elaboración propia. El cierre se verifica mediante seguimiento de eficacia antes de la auditoría de seguimiento.