

Parte 6 · Quejas, no conformidades, mejora

La última queja es la piedra de toque del capítulo 10.2: causa, acción, eficacia. Estas preguntas llevan del caso al sistema. Todas las preguntas provienen de auditorías reales en pequeñas y medianas empresas (anonimizadas); se eliminaron nombres de empresas y personas, y se dejó a propósito la referencia al sector – trasládela a su empresa.

8.7 Salidas no conformes

9.1 Seguimiento

10.2 No conformidad y acción correctiva

10.3 Mejora continua

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
1	Tomemos su última entrega equivocada o queja por dirección incorrecta: ¿cómo se originó, y qué hicieron para que no vuelva a pasar?	Caso de queja con análisis de causa raíz y acción documentada, más evidencia (p. ej. instrucción de trabajo o configuración del sistema modificada) de que se implementó.	Comercio
2	Tomemos su última queja de cliente o la última falla después de la entrega: ¿cómo fue desde el reporte hasta la solución, y qué cambiaron para que no regrese?	Ticket de soporte con historial, análisis de la falla, evidencia del <i>hotfix</i> o parche, causa y acción documentadas, retroalimentación del cliente sobre la solución.	TI / software
3	Muéstreme su último pedido entregado tarde o que casi se entrega tarde, y explique cuál fue la causa y qué hacen distinto desde entonces.	Pedido con fecha de entrega comprometida y real, nota o queja del cliente, aclaración documentada de la causa y la acción derivada, con la verificación de si funciona.	Producción / manufactura
4	Tomemos su último paro de máquina no planeado: ¿cuál fue la causa, cuánto tiempo estuvo parada la máquina y qué cambiaron para que no vuelva a pasar?	Registro de falla o reparación de ese caso con causa y duración, más evidencia de la acción tomada (intervalo de mantenimiento ajustado, refacción en almacén, instrucción a colaboradores).	Producción / manufactura
5	Tomemos su última queja o reclamación de cliente: ¿cómo procedieron desde el reporte hasta la acción definitiva, y cómo revisaron si funcionó?	Expediente de la queja con informe 8D o de acciones, análisis de causa raíz, verificación de eficacia y retroalimentación al cliente.	Producción / manufactura
6	Muéstreme la última queja de cliente: ¿cuánto tiempo pasó entre el envío, la llegada de la queja y su reacción, y qué cambiaron para que no vuelva a pasar?	Caso de queja con fechas, aclaración de la causa, acción y respuesta al cliente; en fallas repetidas, el cambio en el flujo de inspección (p. ej. inspección más temprana en producción).	Producción / manufactura
7	Tomemos su última queja de un cliente sobre un colaborador asignado: ¿cómo procedieron, y qué cambiaron para que no vuelva a pasar?	Reporte de la queja con fecha, nota de conversación o cadena de correos, causa y acción documentadas, más evidencia de que después dieron seguimiento con el cliente para ver si mejoró.	Personal / colocación
8	Tomemos su última queja de cliente: ¿cómo fue desde la recepción hasta el cierre, y qué hicieron para que la falla no se repita?	Documentos de la queja con fecha de recepción, análisis de causa raíz, acción correctiva y retroalimentación al cliente, más evidencia de que la acción funciona (p. ej. el mismo tipo de falla ya no apareció en pedidos posteriores).	Producción / manufactura
9	Tomemos su última queja o reporte de desperdicio: ¿qué se encontró, cómo se identificó o bloqueó el material afectado, y qué cambiaron para que no vuelva a pasar?	Registro de queja o de falla, material bloqueado o etiqueta de bloqueo, causa y acción documentadas con fecha y responsable, verificación posterior de la eficacia.	Producción / manufactura

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que quiere ver	Sector
10	Muéstreme una queja de cliente de los últimos meses, desde la recepción hasta el cierre.	Caso de queja con fecha, causa, acción tomada, retroalimentación al cliente y, en su caso, revisión de si la falla puede presentarse también en otro lado.	Educación / capacitación
11	Muéstreme una queja de cliente o solicitud de soporte de los últimos tres meses que se haya repetido: ¿qué hicieron para que no vuelva a ocurrir?	Historial de tickets de soporte con acumulaciones, análisis de los casos repetidos, acción correctiva con responsable y verificación de eficacia.	TI / software
12	Tomemos su última queja que escaló más allá de quien la atendió: ¿qué pasó y cuándo, quién decidió, y qué cambiaron para que no vuelva a pasar?	Caso de queja con fecha, niveles de escalamiento, decisión, retroalimentación al cliente y causa documentada con acción y evidencia de implementación.	Comercio
13	Muéstreme cómo aseguran que un informe, un manual o un juego de materiales de capacitación llega al cliente sin errores y liberado.	Un documento actual con versión, evidencia de revisión y liberación (segunda revisión o lista de verificación) y la evidencia de envío al cliente.	Consultoría / certificación
14	Tomemos su última queja o entrega equivocada: ¿cómo averiguaron dónde se originó la falla, y qué cambiaron después?	El caso de queja documentado con causa, acción correctiva y evidencia de que el cambio (p. ej. en la instrucción o en el sistema) se implementó.	Producción / manufactura
15	Muéstreme cómo deciden si un nuevo socio de producción en el extranjero es adecuado para un pedido, y cómo reevalúan a un socio existente después de una queja.	Documento de evaluación o lista de verificación de los dos socios más recientes (criterios de selección, muestras, resultado) y la nota de la última reevaluación tras un problema de calidad.	Producción / manufactura
16	Muéstreme cómo manejaron una queja de vecinos por olores: ¿qué cambiaron después en el filtro, en los horarios de operación o en el material?	Registro de la queja con fecha y análisis de causa, registro de mantenimiento del cambio de filtro y una acción documentada con verificación de eficacia (p. ej. ninguna otra queja desde la implementación).	Producción / manufactura
17	Tomemos su último lote de material molido que el cliente reclamó: ¿cómo encontraron la causa, qué otras entregas del mismo lote estaban afectadas y qué cambiaron para que no vuelva a pasar?	Expediente de la queja con el reporte del cliente, trazabilidad por lote o remisión, consulta al proveedor, nota de crédito o reposición y acción definitiva documentada con verificación de eficacia.	Producción / manufactura
18	Tomemos su última queja de cliente: ¿cómo les llegó, quién la atendió, y cómo revisaron si la solución realmente funcionó para el cliente?	Documentos de la queja (recepción, aclaración de la causa, acción, retroalimentación al cliente) y una evidencia de la verificación de eficacia, p. ej. correo de seguimiento o nota de conversación.	Consultoría / certificación

Cómo usar el catálogo. Antes de la auditoría elija tres preguntas, no dieciocho. Cambie el ejemplo (“pedido de vidrio”, “release”) por el caso de su empresa. Haga la pregunta, guarde silencio, deje que le muestren. La columna “Evidencia” le recuerda con qué se cierra el tema: no con el relato, sino con el documento.