

La queja en seis pasos – resumen

Una hoja, dos plazos (24 horas para informar al cliente, tres meses para la eficacia), tres apartados de la norma.

Paso	Qué	Plazo	Quién	ISO 9001	El auditor pregunta
1 Registro	Cliente, pedido, fecha, cita textual, foto/evidencia, origen	de inmediato	cualquiera	8.7.2 a	«¿Cuándo llegó, quién la registró, qué dijo exactamente el cliente?»
2 Acción inmediata + información al cliente	Bloquear, reponer, enviar técnico; el cliente sabe qué pasa y para cuándo	24 h	persona autorizada	8.7.1 a, c; 10.2.1 a	«¿Cuánto tardó la respuesta, qué se comprometió?»
3 Corrección	Retrabajo, reposición, nota de crédito; nueva verificación	según lo comprometido	quien ejecuta	8.7.1	«¿Quién lo volvió a verificar?»
4 Causa	Cinco porqués; casos similares en la lista de registro de no conformidades	1 semana	dirección/responsable de calidad + involucrados	10.2.1 b	«¿Por qué pudo pasar?»
5 Acción correctiva	Si es apropiada: eliminar la causa; responsable, fecha → plan de acciones	2 semanas	dirección	10.2.1 c	«¿Qué impide el siguiente caso?»
6 Eficacia	A los 3 meses: ¿volvió a ocurrir? ¿Se ajustaron riesgos/sistema?	3 meses	responsable de calidad	10.2.1 d–f, 10.2.2	«¿Ha vuelto a pasar desde entonces?»

Una hoja para tres orígenes: queja del cliente, no conformidad interna, no conformidad del proveedor – cada una recibe un número y una fila en la lista de registro de no conformidades. No todas necesitan el paso 5: acción correctiva solo ante repetición, daño, seguridad/ley o requisito del cliente.