DESCARGA DEL MÓDULO 2

Hoja de queja

Para quejas de clientes, no conformidades internas y no conformidades de proveedores. Archivo: carpeta «Quejas [año]» y separador 7 de la carpeta del pedido; número en la lista de registro de no conformidades.

Hoja de queja [Empresa]

N.º: Q-_____-_____ Origen: ☐ cliente ☐ interno ☐ proveedor Pedido: _____

Cliente/proveedor: _____

1 Registro

Recibida el: _____ a las _____ por: _____ vía: ☐ teléfono ☐ correo ☐ en sitio

¿Qué se reclama? (cita textual / descripción):

_____

_____

Evidencia: ☐ foto ☐ correo ☐ remisión ☐ registro ¿Propiedad del cliente afectada? ☐ no ☐ sí (aviso según 8.5.3)

¿Datos personales? ☐ no ☐ sí (revisar las obligaciones de la LFPDPPP: aviso a los titulares ante una vulneración de seguridad)

2 Acción inmediata e información al cliente (en 24 h)

Acción inmediata: ☐ bloqueado ☐ reposición/técnico ☐ devolver llamada ☐ _____

Cliente informado el: _____ por: _____ Compromiso: _____

Escalamiento a la dirección: ☐ no ☐ sí (motivo: daño > [monto] / seguridad / cliente grande)

3 Corrección

☐ retrabajo ☐ reposición ☐ nota de crédito ☐ reparación en sitio ☐ concesión (aprobación del cliente el _____)

Realizada el: _____ **Nueva verificación:** OK el _____ por _____ (registro n.º _____)

4 Causa (cinco porqués – en el lugar, con los involucrados, sin culpables)

¿Por qué?	Respuesta
1	
2	
3	
4	
5	

Causa (del sistema): _____ Campo de causa: ☐ información ☐ verificación ☐ competencia ☐ material/proveedor ☐ proceso

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

Casos similares (lista de registro revisada): ☐ no ☐ sí: n.º _____ → repetición

5 Acción correctiva

☐ Ninguna – caso aislado, se vigila con la lista de registro de no conformidades (justificación: _____)

☐ Sí: _____

Responsable: _____ Fecha: _____ Plan de acciones n.º: _____

6 Eficacia (a los 3 meses)

Revisada el: _____ con: ☐ lista de registro de NC ☐ indicador ☐ muestreo ☐ conversación

Resultado: ☐ eficaz ☐ parcialmente → reforzar hasta el _____ ☐ no eficaz → regresar al paso 4

Análisis de riesgos ajustado: ☐ Manual/proceso modificado: ☐ (versión _____) Cerrada el: _____ Iniciales: _____

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