

Veinticinco preguntas de auditoría sobre quejas, indicadores y satisfacción del cliente

De auditorías reales en pequeñas empresas, anonimizadas, completadas con las preguntas sobre la cadena de este curso.

N.º	Pregunta en la auditoría	Evidencia que el auditor quiere ver
1	Tomemos su última entrega equivocada o queja por dirección errónea: ¿Cómo se originó y qué hizo para que no vuelva a pasar?	Caso de queja con análisis de causa raíz y acción documentada, así como evidencia (p. ej. instrucción de trabajo o configuración del sistema modificada) de que se implantó.
2	Tomemos su última queja de cliente o el último error después de la entrega: ¿Cómo fue del reporte a la solución y qué cambió para que no regrese?	Ticket de soporte con historial, análisis de la falla, evidencia de la corrección o parche, causa y acción documentadas, respuesta del cliente sobre la solución.
3	Muéstreme su último pedido entregado tarde o que casi llega tarde, y explíqueme cuál fue la causa y qué hace diferente desde entonces.	Pedido con fecha comprometida y fecha real de entrega, nota o queja del cliente, aclaración documentada de la causa y la acción derivada, con revisión de si funciona.
4	Tomemos su último paro no planeado de una máquina: ¿Cuál fue la causa, cuánto tiempo estuvo parada y qué cambió 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 los colaboradores).
5	Tomemos su última inconformidad o queja de un cliente: ¿Cómo procedió desde el reporte hasta la acción correctiva y cómo revisó si funcionó?	Expediente de la queja con reporte de acciones (o 8D, si el cliente lo pide), análisis de causa raíz, revisión de la eficacia y respuesta al cliente.
6	Muéstreme la última queja de un cliente: ¿Cuánto tiempo pasó entre el envío, la recepción de la queja y su reacción, y qué cambió para que no vuelva a pasar?	Caso de queja con fechas, aclaración de la causa, acción y respuesta al cliente; en errores repetidos, el cambio en la secuencia de inspección (p. ej. inspección más temprana en producción).
7	Tomemos su última queja de cliente: ¿Cómo fue desde la recepción hasta el cierre y qué hizo para que el error no se repita?	Documentos de la queja con fecha de recepción, análisis de causa raíz, acción correctiva y respuesta al cliente, más evidencia de que la acción funciona (p. ej. el mismo tipo de error ya no apareció en pedidos posteriores).
8	Tomemos su última queja o reporte de scrap: ¿Qué se encontró, cómo se identificó o bloqueó el material afectado y qué cambió para que no vuelva a pasar?	Registro de queja o de no conformidad, material bloqueado o etiqueta de bloqueo, causa y acción documentadas con fecha y responsable, verificación posterior de la eficacia.
9	Muéstreme una queja de cliente de los últimos meses, desde la recepción hasta el cierre.	Caso de queja con fecha, causa, acción tomada, respuesta al cliente y, en su caso, revisión de si el error puede ocurrir en otro lugar.
10	Muéstreme una queja o solicitud de soporte de los últimos tres meses que se haya repetido: ¿Qué hizo para que no vuelva a ocurrir?	Historial de tickets con acumulaciones, análisis de las repeticiones, acción correctiva con responsable y evaluación de la eficacia.
11	Tomemos su última queja que se escaló más allá de quien la atendía: ¿Qué pasó y cuándo, quién decidió y qué cambió para que no vuelva a pasar?	Caso de queja con fecha, secuencia de los niveles de escalamiento, decisión, respuesta al cliente y causa documentada con acción y evidencia de su implantación.

12	Tomemos su última queja o entrega equivocada: ¿Cómo averiguó dónde se originó el error y qué cambió después?	El caso documentado con causa, acción correctiva y evidencia de que el cambio (p. ej. en la instrucción, el sistema o la revisión) se implantó.
13	Tomemos su último lote de material molido que reclamó un cliente: ¿Cómo encontró la causa, qué otras entregas del mismo lote estaban afectadas y qué cambió para que no vuelva a pasar?	Expediente de la queja con el reporte del cliente, rastreo por lote o remisión, consulta al proveedor, nota de crédito o reposición y acción correctiva documentada con revisión de la eficacia.
14	Tomemos su última queja de cliente: ¿Cómo le llegó, quién la atendió y cómo revisó si la solución realmente funcionó para el cliente?	Documentos de la queja (recepción, aclaración de la causa, acción, respuesta al cliente) y una evidencia de la revisión de la eficacia, p. ej. correo de seguimiento o nota de llamada.
15	Muéstreme cómo detecta si en las quejas aparecen una y otra vez ciertos errores o clientes.	Análisis de las quejas del último año (conteo, Excel o resumen por tipo de error, producto, cliente) y una decisión derivada, p. ej. cambio en la instrucción de trabajo o en el plan de inspección.
16	Muéstreme cómo elige y vigila a su maquilador y qué pasa si allí aparece un error en la serie.	Evaluación de proveedores o criterios de selección, informe de primera muestra o liberación de la serie piloto, última queja o análisis de fallas tipo 8D con respuesta al maquilador y revisión de la eficacia.
17	Muéstreme cómo vigila en producción la calidad de un proceso, por ejemplo scrap o retrabajo, y qué pasa cuando un valor se sale del rango.	Análisis actual (conteo, tabla o datos de máquina) con límites definidos y una reacción documentada cuando se rebasaron.
18	Tomemos el último tablero eléctrico que armó: muéstreme cómo trabajó desde el pedido, pasando por la lista de materiales y el diagrama, hasta la prueba antes de la entrega, y qué pasa cuando la prueba detecta un error.	Carpeta del pedido con diagrama liberado, lista de materiales, registro de prueba (lleno y firmado), evidencia de un error con su corrección, inspección de recepción de las piezas compradas.
19	Tomemos su última queja de cliente: ¿Cómo llegó, quién la atendió, qué se hizo y cómo revisó si el problema quedó resuelto de forma permanente?	Lista o formato de quejas con fecha de recepción, causa, acción inmediata, respuesta al cliente y control de la eficacia (p. ej. revisión en sitio o retroalimentación del cliente).
20	Tomemos su último envío que no llegó o llegó dañado: ¿Cómo se enteró, qué le dijo al cliente y cómo se eliminó el error?	Caso de queja con fecha, comunicación con el cliente, corrección (reposición, nota de crédito) y una nota o cambio en el proceso para que no vuelva a pasar.
21	Tomemos su última queja de cliente: ¿Cómo le llegó, quién la atendió y qué cambió para que no se repita?	Expediente de la queja o hilo de correos con causa, acción y evidencia de la implantación.
22	Muéstreme la última versión de software que pasó a producción: ¿Quién la probó y liberó, y qué habría pasado si tenía un error?	Pull request o revisión de código, registro de pruebas o resultado del pipeline, nota de liberación y descripción de la reversión o bitácora de despliegue.
23	Muéstreme cinco tickets cerrados, elegidos al azar, de las últimas dos semanas y de distintos colaboradores. ¿La causa, la solución y la confirmación del cliente están documentadas en todos de forma igual de comprensible?	Cinco tickets en el sistema, revisados en campos obligatorios, causa, pasos de solución, tiempo invertido y nota de cierre, más su regla interna o plantilla para describir los casos.
24	Muéstreme su lista de registro de no conformidades: ¿Qué tipo de no conformidad fue el más frecuente el año pasado, cuánto costó y qué hizo contra él?	Lista de registro de no conformidades con análisis trimestral, los 3 más frecuentes, marca de repetición, número en el plan de acciones.

25	Tomemos una queja en la que no definió acción correctiva: ¿Por qué no?	Hoja de queja, paso 5 «Ninguna – caso aislado» con justificación; vigilancia mediante la lista de registro de no conformidades.
----	--	---

Las preguntas provienen de distintos giros (comercio, TI, manufactura, servicios); elija las que corresponden a su empresa.