

Aurora Soporte TI: tres quejas, datos brutos, cinco clientes principales

Aurora Soporte TI, S.A. de C.V. (Querétaro, 9 colaboradores) es ficticia; cualquier parecido con empresas existentes es coincidencia.

Queja 1 · Falla tras una actualización

Lunes 07/09/2026, 8:10 h: un despacho contable (12 equipos, contrato de mantenimiento) reporta por teléfono a la mesa de ayuda que el software contable no arranca tras la actualización del fin de semana. Técnico en sitio a las 9:30, reversión hasta las 11:00; el despacho trabaja desde las 11:15. La actualización la había instalado el técnico T. el viernes 04/09 a las 17:40 sin probarla – el entorno de pruebas «justo no funcionaba» (licencia vencida). Lista de registro de no conformidades, mayo: NC-2026-07, 12/05, otro cliente, mismo software, falla tras actualización, campo de causa «proceso», sin acción correctiva («caso aislado»). Costos: 3 horas de técnico, 3 horas de paro del despacho (nota de crédito de cortesía de \$6,000 MXN).

Queja 2 · Mesa de ayuda sin respuesta

Jueves 17/09/2026: un taller de herrería llama a las 9:05, 10:40 y 14:20 – línea ocupada, nadie devuelve la llamada. Viernes 18/09, 8:30: queja por correo al director general. La colaboradora de la mesa de ayuda está enferma desde el miércoles; su suplente (equipo 1) estaba en un proyecto en casa de un cliente, el teléfono no estaba desviado. Primer caso de este tipo en 2026. El objetivo O2 (devolver la llamada en 30 min en el 90 % de los casos) y el plan de suplencias de la mesa de ayuda constan en el manual; el plan de suplencias aún no se ha implantado. Costos: cortesía 0 MXN, cliente molesto.

Queja 3 · Pérdida de datos tras migrar el servidor

Martes 22/09/2026: un consultorio médico (contrato de mantenimiento, proyecto de migración del servidor el 19/09) reporta que faltan los documentos de la semana del 14 al 18/09. Causa tras la revisión: el respaldo previo a la migración estaba incompleto – la unidad D: no estaba en la tarea de respaldo; el punto de la lista de verificación del proyecto «revisado que el respaldo esté completo» no estaba marcado (técnicos T. y M.). Restauración desde el respaldo del consultorio (día anterior) y retrabajo manual: dos días de técnico. Afectados datos personales de pacientes (pérdida, sin fuga). Cliente muy molesto, amenaza con cancelar. Costos: 16 horas, nota de crédito de \$16,000 MXN.

Datos brutos de indicadores, 3.er trimestre de 2026

Dato bruto	Jul	Ago	Sep
Proyectos terminados / de ellos a tiempo	4 / 4	3 / 2	5 / 4
Tickets totales / resueltos en 8 h	112 / 98	97 / 88	121 / 99
Llamadas devueltas en 30 min (proporción)	88 %	91 %	74 %
Cotizaciones / pedidos resultantes	6 / 2	4 / 2	7 / 3
Quejas (origen cliente)	1	0	3
Calificaciones de la llamada después de la entrega (escala 1–10)	9, 10, 9, 7	9, 9	9, 10, 5, 6, 9
Contratos de mantenimiento totales / cancelados	58 / 0	58 / 0	59 / 1

Escala 1–10: 10 excelente · 9 muy bien · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente. Con 6 o menos, acción correctiva (hoja de queja); meta: promedio ≥ 8.5. Julio: 1 queja = Q-2026-04 (caída del proveedor de nube del 14/07/2026; ya registrada como NC-2026-09, se trata en el curso «Procedimientos e instrucciones de trabajo»).

Cinco clientes principales (para la tabla de evaluación)

Cliente	Proporción de ventas	Lo que se sabe en 2026
Despacho contable	11 %	Queja 1; por lo demás satisfecho, calificación de 9 en julio
Consultorio médico	6 %	Queja 3; amenaza con cancelar
Taller de herrería	4 %	Queja 2; cliente de muchos años
Empresa de tecnología médica	9 %	Su exigencia del certificado ISO motivó la certificación en 2023; calificación de 10 en agosto; nos recomendó
Administradora de inmuebles	5 %	Canceló el contrato en septiembre (motivo: precio); calificación de 7 en julio

Tarea: tres hojas de queja (seis pasos), lista de registro de no conformidades (con NC-2026-07 y NC-2026-09), hoja de indicadores del 3.er trimestre (cinco estándar + dos específicos del giro), tabla de evaluación de cinco clientes con la escala 1–10. Solución modelo: descarga 10.