

Aurora Soporte TI: solución modelo

Aurora Soporte TI, S.A. de C.V. (Querétaro, ficticia). Tres hojas de queja, lista de registro de no conformidades, hoja de indicadores, satisfacción del cliente.

Queja 1 · Q-2026-08 – Falla tras una actualización

Paso	Solución
1 Registro	07/09, 8:10, mesa de ayuda, origen cliente, cita textual, n.º de ticket; no se perdió propiedad del cliente
2 Acción inmediata	Técnico en sitio 9:30 (respuesta 1 h 20 min – dentro del nivel de servicio de 4 h); cliente informado 8:20: «técnico en camino, reversión antes de mediodía»
3 Corrección	Reversión hasta las 11:00; nueva verificación: el software contable arrancó en los 12 equipos, el cliente lo confirma a las 11:15 (estado del ticket)
4 Causa	¿Por qué la falla? Actualización sin prueba. ¿Por qué sin prueba? El entorno de pruebas no funcionaba (licencia). ¿Por qué se instaló de todos modos? No existe la regla «sin prueba no hay actualización». ¿Por qué no hay regla? La liberación de cambios no está descrita en V2. → Causa: se puede liberar un cambio sin prueba (campo «proceso»). Casos similares: NC-2026-07 en mayo → repetición
5 Acción correctiva	Obligatoria (repetición): regla en V2 «actualizaciones solo después de probarlas en el entorno de pruebas o en casa del cliente fuera del horario laboral con plan de reversión; liberación por el técnico líder»; licencia del entorno de pruebas en el plan de mantenimiento; lista de verificación de actualizaciones. Responsable: técnico líder, 15/10 → AC-2026-09
6 Eficacia	Revisión 15/01/2027: lista de registro, «falla tras actualización» desde octubre 0 registros en 23 actualizaciones (sistema de tickets) → eficaz. Análisis de riesgos: fila «falla tras un cambio» agregada; manual versión 3

Queja 2 · Q-2026-09 – Mesa de ayuda sin respuesta

Paso	Solución
1 Registro	18/09, 8:30 por correo a la dirección; origen cliente; tres intentos de llamada el 17/09
2 Acción inmediata	La dirección devuelve la llamada a las 9:00, se disculpa, el asunto (problema de impresora) pasa de inmediato al equipo 2 – respuesta a la queja 30 min; respuesta a la falla 24 h → indicador «llamada devuelta en 30 min» incumplido
3 Corrección	Problema de impresora resuelto en remoto a las 10:15, el cliente lo confirma
4 Causa	Mesa de ayuda enferma, suplente del equipo 1 en un proyecto, sin desvío. ¿Por qué? El plan de suplencias de la mesa de ayuda (objetivo O2) aún no se implanta. → Causa conocida y ya registrada en el sistema como objetivo con acción (campo «proceso»). No es repetición
5 Acción correctiva	Ninguna nueva – referencia al objetivo O2 / acción «plan de suplencias de la mesa de ayuda» (fecha 31/12); fecha adelantada al 31/10; desvío al celular del equipo como regla inmediata
6 Eficacia	Mediante el objetivo O2 (llamada devuelta en 30 min ≥ 90 %): septiembre 74 % → diciembre 93 %

Queja 3 · Q-2026-10 – Pérdida de datos tras la migración

Paso	Solución
1 Registro	22/09; origen cliente; propiedad del cliente afectada (8.5.3) → aviso al cliente documentado; datos personales → revisión de las obligaciones de la LFPDPPP: pérdida sin fuga, restauración posible – evaluación con el responsable de datos personales y el cliente, aviso a los titulares sobre la vulneración de seguridad según corresponda, nota
2 Acción inmediata	La dirección informa al consultorio en 1 h: la restauración desde el respaldo del consultorio empieza de inmediato; escalamiento a la dirección (daño > \$10,000 MXN, datos personales)
3 Corrección	Restauración + retrabajo 2 días; nueva verificación: conteo de documentos por día cotejado con el cliente, aceptación por la dirección del consultorio el 24/09; nota de crédito de \$16,000 MXN
4 Causa	La unidad D: no estaba en la tarea de respaldo. ¿Por qué? El punto «revisado que el respaldo esté completo» no se marcó. ¿Por qué no? Dos técnicos; cada uno pensó que el otro lo revisaba; lista sin campo de nombre. ¿Por qué sin campo de nombre? La lista del proyecto no tiene responsable por punto. → Causa: lista de verificación sin responsable y sin liberación por una segunda persona antes de la migración (campos «verificación», «información»)
5 Acción correctiva	Obligatoria (daño, datos personales): lista del proyecto con iniciales por punto; punto «respaldo completo – unidades cotejadas contra el inventario» con liberación del técnico líder antes de cada migración; inducción de T. y M. con registro. Responsable: técnico líder, 10/10 → AC-2026-10
6 Eficacia	Muestreo en las siguientes tres migraciones (lista con iniciales y liberación: 3 de 3); sin pérdidas de datos → eficaz, 12/2026. Análisis de riesgos: «pérdida de datos en proyectos» confirmada con escalamiento; V1 paso 6 completado

Lista de registro de no conformidades (extracto)

N.º	Fecha	Origen	Tipo de no conformidad	Campo	Costo MXN	AC	¿Repetición?
NC-2026-07	12/05	cliente	Falla tras actualización	Proceso	5,000	no	
NC-2026-09	14/07	cliente	Clientes no informados en la caída de la nube (Q-2026-04)	Información	–	no	
NC-2026-12	07/09	cliente	Falla tras actualización	Proceso	11,000	AC-2026-09	sí
NC-2026-13	18/09	cliente	Mesa de ayuda sin respuesta	Proceso	1,000	objetivo O2	
NC-2026-14	22/09	cliente	Pérdida de datos en proyecto	Verificación	40,000	AC-2026-10	

Hoja de indicadores, 3.er trimestre

Indicador	Fuente	Meta	Jul	Ago	Sep	Evaluación
Cumplimiento de fechas de proyectos	Carpeta de proyectos	≥ 90 %	100 %	67 %	80 %	Ago/sep en rojo → revisar capacidad

Quejas (número)	Lista de registro de NC	≤ 6/año	1	0	3	3.er trim.: 4 – en el año, 5: meta casi agotada → revisar causas
Tasa de cierre de cotizaciones	Archivo de cotizaciones	≥ 40 %	33 %	50 %	43 %	3.er trim. 41 %, ok
Satisfacción del cliente (calificación promedio, escala 1–10)	Llamadas después de la entrega	≥ 8.5	8.8	9.0	7.8	Sep en rojo (calificaciones 5 y 6 → quejas 2 y 3)
Evaluación de proveedores (promedio, escala 1–10)	Lista de proveedores	≥ 8.5	–	–	–	anual, 12/2026
Tickets resueltos en 8 h	Sistema de tickets	≥ 85 %	88 %	91 %	82 %	Sep en rojo
Llamada devuelta en 30 min	Sistema de tickets	≥ 90 %	88 %	91 %	74 %	Sep en rojo → Q-2026-09
Tasa de cancelación de contratos	Lista de contratos	≤ 5 %	0 %	0 %	1.7 %	ok; motivo precio anotado

Satisfacción del cliente (periodo evaluado según la regla: 01/01–30/06; aquí vista del 3.er trimestre como ejercicio)

Cliente	Flex.	Confiab.	Cumpl. entregas	Acción / observación	Responsable / fecha	Estado
Despacho contable	9	7	9	Q-2026-08; conversación con la dirección, regla de actualizaciones explicada	Dirección / 15/10	Conversación 09/10, calificación 9
Consultorio médico	9	5	9	Q-2026-10; conversación, nota de crédito, nueva lista de verificación presentada; ¿cancelación evitada?	Dirección / 30/09	El contrato sigue, calificación 7
Taller de herrería	9	6	9	Q-2026-09; regla de suplencia implantada	Técnico líder / 31/10	concluido
Tecnología médica	10	10	10	no se requieren acciones; pedir referencia		
Administradora de inmuebles	9	9	9	canceló (precio) – ¿conversación para recuperarlo?	Dirección / 31/10	abierto

Escala 1–10: 10 excelente · 9 muy bien · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente. Con 6 o menos, acción correctiva; con 5 o menos, conversación de fondo y aclarar condiciones; meta: promedio ≥ 8.5.