

Rúbrica: quejas, lista de registro de no conformidades, indicadores, satisfacción del cliente

Listo (2) · casi (1) · todavía no (0). La suma se convierte a la escala de la Academia: **calificación = puntos ÷ 3**, con un decimal.

N.º	Criterio (listo = 2)	Casi (1)	Todavía no (0)	Pts.
1	Cada queja, cada no conformidad interna y de proveedor en una hoja de queja con número	Solo quejas de clientes	No se registran	
2	Información al cliente en 24 h documentada	Casi siempre, sin fecha	Sin regla	
3	Corrección con nueva verificación demostrada	Corrección sin evidencia de verificación	No documentada	
4	Causa con cinco porqués hasta la causa del sistema; sin culpables	Causa = detonante	Sin causa	
5	Casos similares revisados en la lista de registro de no conformidades	Ocasionalmente	Nunca	
6	Acción correctiva solo donde es apropiada; justificación cuando es «ninguna»	Siempre o nunca	Sin decisión visible	
7	Acciones correctivas en el plan de acciones con responsable y fecha	Solo en la hoja	En ningún lado	
8	Eficacia evaluada a los tres meses con fuente y resultado	Parcialmente	Nunca	
9	Riesgos y manual ajustados después de la queja cuando es necesario (casillas)	Rara vez	Nunca	
10	Lista de registro de no conformidades con origen, campo de causa, costos; análisis trimestral	Lista sin análisis	Sin lista	
11	Cinco a ocho indicadores de datos existentes, llenados cada mes	Indicadores con huecos	Sin indicadores	
12	Indicadores evaluados cada mes (línea en la minuta por cada número en rojo)	Llenados, no evaluados	No llenados	
13	Satisfacción del cliente evaluada cada año con un método definido (cuatro fuentes, tabla con escala 1–10, meta ≥ 8.5)	Solo tasa de quejas	Por intuición	
14	Una retroalimentación negativa (calificación de 6 o menos) dispara una hoja de queja	A veces	Nunca	
15	Mejoras (fuente «mejora») en el plan de acciones; punto fijo en la junta	Aisladas	Ninguna	

Evaluación

Suma: _____ / 30 · Calificación (puntos ÷ 3): _____ · Fecha / iniciales: _____

Calificación	Significado	Qué se hace
8 o más (24 puntos o más)	Bien a excelente	Capítulo 10 listo para la auditoría
7 (de 6.3 a 7.7; 19 a 23 puntos)	Regular	Oportunidad de mejora: corregir los criterios con 0 y 1
6 o menos (18 puntos o menos)	Suficiente a insuficiente	Acción correctiva: implantar los módulos 2 a 8 en la propia empresa y volver a evaluar a los tres meses

Escala 1–10 de la QM-Guru Academia: 10 excelente · 9 muy bien · 8 bien · 7 regular · 6 suficiente · 1–5 insuficiente.