

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · PROT · UNIDAD 9

Quejas, reclamaciones y mejora

Quejas, reclamaciones y sugerencias: registro, acuse, tramitación, empatía y mejora

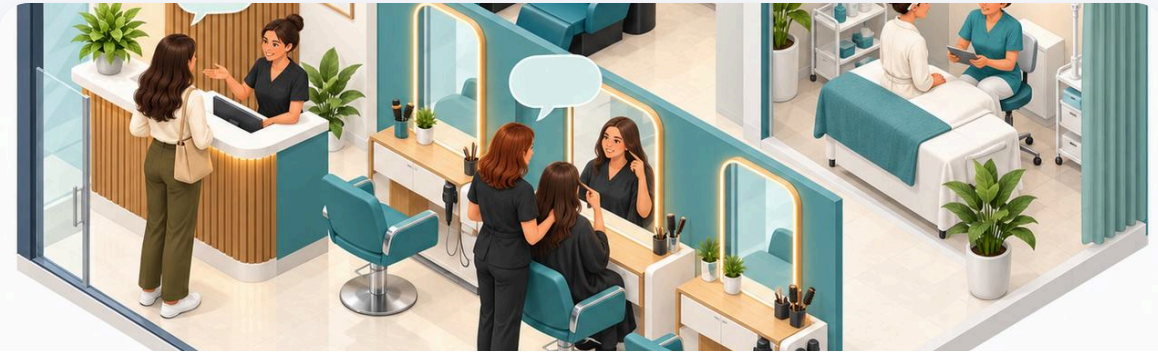
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a…

- Diferenciar una disconformidad, una reclamación con petición y una sugerencia.
- Registrar los hechos, la petición y el canal, y dar un acuse que no prometa lo que no está autorizado.
- Verificar quién es competente, qué normativa territorial se aplica y qué plazos hay que comprobar.
- Responder con empatía: reconocer el problema, explicar alternativas y comunicar la decisión.
- Analizar las causas que se repiten y comprobar después si la medida ha funcionado.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Jueves 4 de marzo de 2027, catorce días después del Encuentro Vértice Conecta (caso ficticio). Vértice ha recibido 12 comunicaciones de personas que asistieron: 7 describen una señalización confusa; 3 piden la devolución de un servicio contratado que no se prestó; 2 proponen otra franja horaria para el próximo encuentro. Todavía no se han investigado los hechos.

Al terminar la unidad habrás incorporado a tu manual un registro, un acuse, un circuito de resolución y una propuesta de mejora.

❓ ¿Qué distingue una reclamación de una queja o de una sugerencia?

❓ ¿Qué hace Vértice con una comunicación que llega con enfado y sin petición clara?

❓ ¿Cómo se cierra correctamente una reclamación?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **9.1** Escuchar y clasificar
- **9.2** Registrar y dar acuse
- **9.3** Tramitar y responder
- **9.4** Resolver con empatía
- **9.5** Aprender del registro

Tres tipos de comunicación

TIPO	QUÉ CONTIENE	EJEMPLO
Queja	Malestar	«La señal nos confundió»
Reclamación	Disconformidad + petición	«Pido la devolución»
Sugerencia	Propuesta de mejora	«Empezar a las 11:00»

CLAVE

Clasificar no es restar importancia.

Las 12 comunicaciones

CONTENIDO	N.º	TIPO PROVISIONAL
Señalización confusa	7	Disconformidades
Devolución	3	Reclamaciones
Otra franja horaria	2	Sugerencias

CLAVE

7 + 3 + 2 = 12. La clasificación es provisional.

Un acuse de recibo

PARTE	TEXTO
Recepción	«Consta con el número C-04/03-01»
Siguiente paso	«Vamos a revisar lo ocurrido»
Plazo	«Le responderemos antes del jueves 18/03/2027»
Cierre	«Puede contactar con Mateo»

CLAVE

El acuse no decide ni promete una solución.

Circuito de tramitación

1. **Registro**
   y acuse
2. **Relación**
   ¿consumo?
3. **Investigación**
   hechos
4. **Propuesta**
   quien investiga
5. **Respuesta**
   por escrito
6. **Cierre**
   con evidencia

CLAVE
Decide quien tiene la competencia: Nora.

Plazos del caso

HITO	FECHA
Recepción	jueves 04/03/2027
Acuse (1 día laborable)	viernes 05/03/2027
Respuesta (10 días laborables)	jueves 18/03/2027
Plazo legal	A comprobar en la norma territorial

CLAVE

Plazo interno no es plazo legal.

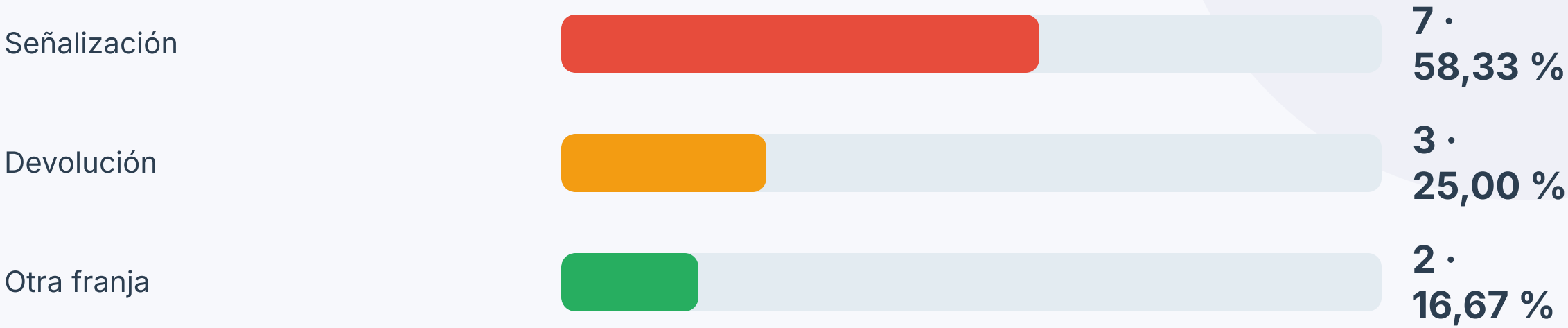
Respuesta en cinco partes

1. **Reconocimiento**
   se ha entendido
2. **Hechos**
   lo comprobado
3. **Decisión**
   y su motivo
4. **Alternativas**
   otras vías
5. **Cierre**
   contacto y seguimiento

CLAVE
Empatizar no obliga a conceder todo.

Comunicaciones por tema

Porcentaje sobre las 12 comunicaciones recibidas.



Registro de Vértice (ficticio)

CLAVE

No es el 58,33 % del público.

Caso · La reclamación del tono encendido



Hugo

Una reclamación llega escrita en mayúsculas el viernes por la tarde.

1. **Escuchar** el hecho, no solo el tono.
2. **Registrar** con identificador.
3. **Acusar** recibo sin prometer.
4. **Comprobar** con el plano.
5. **Decidir** Nora: compensación proporcional.

✔ **Una señal errónea corregida y una respuesta clara.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

¿Qué mide el 58,33 % de la señalización?

A El porcentaje de asistentes que se perdió

B El peso de la señalización en las 12 comunicaciones recibidas

C La satisfacción del público

✔️ 7 de 12 comunicaciones: la base son las comunicaciones.

REPASO

Ideas clave

- **Escuchar y clasificar.** Reclamación, queja y sugerencia. Una reclamación une una disconformidad a una petición concreta; una queja expresa malestar y una sugerencia propone una mejora.
- **Registrar y dar acuse.** Registrar. El registro es el documento en el que se anota cada comunicación con sus datos esenciales.
- **Tramitar y responder.** Competencia. La competencia es la facultad de decidir sobre un asunto.
- **Resolver con empatía.** Empatía. La empatía es la capacidad de comprender la situación de la otra persona y de mostrarlo con claridad y respeto.
- **Aprender del registro.** Causas repetidas. Cuando varias comunicaciones describen lo mismo, la causa suele estar en el servicio, no en las personas.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué petición hay detrás de un mensaje enfadado?
2. ¿Quién decide una devolución en Vértice?
3. ¿Con qué base publicarías un porcentaje?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**