Unidad 9 · Quejas, reclamaciones y mejora

Resumen · Libro del alumno, págs. 137–152

Lo primero que se hace con una comunicación es escucharla entera. Una reclamación une una disconformidad a una petición concreta; una queja expresa malestar y una sugerencia propone una mejora. Todo se registra con los datos mínimos, se acusa recibo sin prometer nada y se tramita por el circuito: decide quien tiene la competencia, con el plazo interno distinguido del legal. La respuesta reconoce, explica lo comprobado y ofrece alternativas, y el registro sirve para corregir las causas que se repiten: 7 de 12 comunicaciones son el 58,33 % de las recibidas, no del público.

9.1 · 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.
- **Escuchar.** Escuchar una comunicación es atender a lo que cuenta la persona, a lo que pide y a cómo lo dice, sin interrumpir, sin minimizar y sin dar la razón por adelantado.
- **Tres tipos de comunicación.** Para tramitarlas bien, se distinguen tres tipos:
- **Clasificar sin minimizar.** Clasificar no es restar importancia.
- **Documento 1 · Clasificación provisional de las 12 comunicaciones.** (ficticio)
- **Preguntas para clasificar.** Se contestan tres: ¿qué ha ocurrido?, ¿qué pide la persona? y ¿qué consecuencias tiene para ella?

9.2 · Registrar y dar acuse

- **Registrar.** El **registro** es el documento en el que se anota cada comunicación con sus datos esenciales.
- **Documento 2 · Ficha de registro de una comunicación.** (ficticia)
- **Datos mínimos.** Se anota lo necesario para tramitar, no todo lo que se pueda saber.
- **Hechos y juicios.** Se describen hechos: qué, cuándo y dónde.
- **Un identificador por comunicación.** Cada comunicación recibe un identificador único, formado por la fecha y un número de orden, como C-04/03-01.
- **Todos los canales cuentan.** Una comunicación puede llegar por correo, por teléfono, en persona o en un papel dejado en el mostrador.

9.3 · Tramitar y responder

- **Competencia.** La **competencia** es la facultad de decidir sobre un asunto.
- **El circuito de tramitación.** Una reclamación recorre estos pasos:
- **Plazo interno y plazo legal.** Vértice se compromete en su carta a acusar recibo en un día laborable y a responder en diez días laborables; ese compromiso es un **plazo interno**.
- **Documento 4 · Plazos del caso.** (ficticio)
- **Responder sin prejuzgar.** La respuesta no admite ni niega responsabilidad automáticamente: expone lo comprobado, la decisión y sus motivos.
- **Quién firma.** La respuesta la redacta Leila, pero la decisión que contiene es de Nora; por eso lleva el visto bueno de ambas antes de salir.

9.4 · Resolver con empatía

- **Empatía.** La **empatía** es la capacidad de comprender la situación de la otra persona y de mostrarlo con claridad y respeto.
- **Estructura de la respuesta.** Una respuesta bien construida tiene cinco partes:
- **Qué evitar.** No se culpa a la persona («si hubiera leído…»), no se usa la ironía, no se escudan las respuestas en frases hechas y no se promete nada que no esté autorizado.
- **Cuando la decisión es negativa.** Si tras investigar no procede lo que se pide, la respuesta lo dice con claridad: reconoce el malestar, explica los hechos que se han comprobado, indica la decisión y recuerda otras vías disponibles, como las del consumo.
- **Acompañar con la comunicación.** Se elige el canal con el que la persona se sienta atendida: una respuesta escrita queda como constancia, pero una llamada puede aclarar dudas.
- **Documento 5 · Respuesta a la persona que perdió la sesión.** (ficticio)

9.5 · Aprender del registro

- **Causas repetidas.** Cuando varias comunicaciones describen lo mismo, la causa suele estar en el servicio, no en las personas.
- **Documento 6 · Comunicaciones por tema.** (ficticio)
- **Prioridades.** Con los datos, la señalización es la primera prioridad de mejora, porque concentra más de la mitad de las comunicaciones.
- **Una mejora no es un castigo.** Revisar la señalización no busca un culpable, sino un recorrido más claro.
- **Medida, responsable y comprobación.** Una mejora tiene tres elementos: la **medida** (qué se cambia), el **responsable** (quién lo hace) y la **comprobación** (cómo se sabrá si ha funcionado).
- **Documento 7 · Propuesta de mejora.** (ficticia)

CASO RESUELTO · DOCE COMUNICACIONES, TRES TIPOS

Las 12 comunicaciones registradas y clasificadas de forma provisional (7 disconformidades, 3 reclamaciones y 2 sugerencias); señalización 7/12 = 58,33 % de las comunicaciones; revisión de señales como prioridad de mejora y respuesta a cada expediente sin admitir ni negar responsabilidad automáticamente.

NO CONFUNDAS

- Queja, reclamación y sugerencia.
- Acuse de recibo y resolución.
- Plazo interno de la carta y plazo legal.
- El 58,33 % de las comunicaciones y el porcentaje del público.

DÓNDE SE EXPLICA EN EL LIBRO

- **9.1** Escuchar y clasificar · 139–140
- **9.2** Registrar y dar acuse · 140–142
- **9.3** Tramitar y responder · 142–144
- **9.4** Resolver con empatía · 144–145
- **9.5** Aprender del registro · 145–146

Material complementario del libro del alumno. Las personas, empresas y situaciones de los casos son ficticias, salvo que se indique otra cosa.