

CÓDIGO	AUTOR	DURACIÓN ESTIMADA	NIVEL DE FORMACIÓN
10B05C04	Alicia Agüero	6 h	Básico/Medio

Dirigido a

Personal encargado de consultas, quejas, reclamaciones e incidencias, así como perfiles de supervisión, calidad y cumplimiento que necesiten asegurar su registro, seguimiento, resolución y cierre documentado.

Descripción

Con este contenido de curso profesional el alumnado aprenderá a gestionar solicitudes y reclamaciones mediante procedimientos trazables. Se trabajarán su clasificación, registro, identificación, justificante y conservación de evidencias, junto con el seguimiento hasta el cierre, el cumplimiento de plazos, la respuesta motivada y el uso de indicadores para evaluar y mejorar el servicio.

COMPETENCIAS

1. Gestionar solicitudes de la clientela mediante procedimientos documentados de atención para garantizar registro, seguimiento, constancia, evidencias y respuesta trazable.
2. Resolver solicitudes dentro de plazo y evaluar la calidad del servicio para impulsar respuestas motivadas y mejora continua.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Objetivos)

1. Clasificar consultas, quejas, reclamaciones e incidencias según su naturaleza, urgencia, impacto contractual y necesidad de actuaciones posteriores. Aplicar procedimientos de registro, clave identificativa y justificante que permitan acreditar contenido, fecha, hora y estado de tramitación. Documentar comunicaciones y evidencias de seguimiento hasta el cierre, manteniendo coherencia entre canal utilizado, soporte duradero y respuesta emitida.
2. Aplicar plazos de resolución, respuesta motivada y comunicación en la lengua correspondiente según el tipo de solicitud recibida. Relacionar indicadores, satisfacción y evidencias documentales con la evaluación del servicio, auditoría y mejora de procedimientos.

CONTENIDOS**Unidad 1. Gestión documentada de solicitudes**

1. Tipología operativa de solicitudes
 - 1.1. Consultas con seguimiento
 - 1.2. Quejas y reclamaciones
 - 1.3. Incidencias técnicas y comerciales
2. Recepción y registro inicial

- 2.1. Datos necesarios de entrada
- 2.2. Clave identificativa única
- 2.3. Registro de comunicaciones
- 3. Constancia y soporte duradero
 - 3.1. Justificante de presentación
 - 3.2. Fecha, hora y contenido
 - 3.3. Grabación con consentimiento
- 4. Seguimiento y cierre documentado
 - 4.1. Estado de tramitación
 - 4.2. Evidencias de gestión
 - 4.3. Conservación de soportes

Unidad 2. Resolución, calidad y mejora continua

- 1. Plazos y prioridades de respuesta
 - 1.1. Plazo general máximo
 - 1.2. Facturación y cobros indebidos
 - 1.3. Continuidad de servicios básicos
- 2. Resolución motivada y comunicación
 - 2.1. Respuesta no genérica
 - 2.2. Lengua de la solicitud
 - 2.3. Sistemas extrajudiciales disponibles
- 3. Calidad y mejora continua
 - 3.1. Satisfacción posterior al cierre
 - 3.2. Indicadores y evidencias
 - 3.3. Evaluación y auditoría

