

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



# Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo v1

Modalidad:

e-learning con una duración 56 horas

Objetivos:

Aumentar la calidad comercial de la empresa, desarrollando habilidades y manejando herramientas que están disponibles, mejorando constantemente el trato con el cliente y, así, conseguir la satisfacción del mismo. Además se aprenderá los conocimientos necesarios para la gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo.

Contenidos:

1. Marco de protección del cliente, consumidor y usuario en consumo

1.1 Normativa en defensa del consumidor:

1.1.1 Derechos y deberes.

1.1.2 Legislación Estatal, Autonómica y Local.

1.1.3 Legislación Comunitaria.

1.2 Instituciones y organismos de protección al consumidor:

1.2.1 Tipología.

1.2.2 Competencias.

1.2.3 Organigrama funcional.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



### 1.3 Procedimientos de protección al consumidor:

#### 1.3.1 Protección de datos y confidencialidad.

#### 1.3.2 Transparencia de los procedimientos.

### 2. Atención y gestión de consultas, reclamaciones y quejas en consumo

#### 2.1 Funciones fundamentales desarrolladas en la atención al cliente:

##### 2.1.1 Naturaleza.

##### 2.1.2 Efectos.

#### 2.2 Documentación que obtienen y elaboran los departamentos de atención al consumidor.

#### 2.3 Procedimiento de recogida de las quejas y reclamaciones/denuncias:

##### 2.3.1 Elementos formales que contextualizan la reclamación.

##### 2.3.2 Documentos necesarios o pruebas en una reclamación.

##### 2.3.3 Configuración documental de la reclamación: hoja de reclamación.

#### 2.4 Normativa reguladora en caso de quejas y reclamación/denuncia entre empresas y consumidores.

#### 2.5 Proceso de tramitación y gestión de una reclamación:

##### 2.5.1 Plazos de presentación.

##### 2.5.2 Interposición de la reclamación ante los distintos órganos/entes.

##### 2.5.3 Gestión on-line.

#### 2.6 Métodos usuales en la resolución de quejas y reclamaciones.

##### 2.6.1 Fases del proceso de resolución.



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



2.6.2 Documentación que se genera.

2.7 La actuación administrativa y los actos administrativos:

2.7.1 Concepto y elementos.

2.7.2 Clases.

2.7.3 Eficacia de los actos.

2.7.4 El silencio administrativo.

2.7.5 Normativa específica que regula la actuación y actos administrativos.

3. Mediación y arbitraje en materia de consumo

3.1 Conceptos y características:

3.1.1 Árbitro.

3.1.2 Mediador.

3.1.3 Partes implicadas.

3.1.4 Materias susceptibles de mediación/arbitraje de consumo.

3.2 La mediación:

3.2.1 Personas jurídicas y físicas que intervienen en la mediación.

3.2.2 Requisitos exigibles.

3.2.3 Procedimientos seguidos.

3.3 El arbitraje de consumo:

3.3.1 Personas jurídicas y físicas que intervienen en el arbitraje

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



3.3.2 Ordenamiento jurídico de arbitraje nacional e internacional.

3.3.3 Organigrama funcional

3.3.4 Convenio arbitral: contenido, formalización y validez.

3.3.5 Institucionalización del arbitraje.

3.3.6 Juntas arbitrales.

3.3.7 Laudo arbitral.

3.4 Procedimientos de arbitraje en consumo:

3.4.1 Principios generales.

3.4.2 Fases: inicio, prueba, medidas cautelares y terminación.

3.4.3 Ventajas e inconvenientes.

3.5 Documentación en procesos de mediación y arbitraje:

3.5.1 Convocatoria.

3.5.2 Acta.

3.5.3 Resolución.

4. Comunicación en situaciones de quejas y reclamaciones en consumo

4.1 Conceptos:

4.1.1 Queja.

4.1.2 Reclamación.

4.1.3 Consulta.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



4.1.4 Denuncia.

4.1.5 Partes intervinientes.

4.2 Caracterización del cliente/consumidor/usuario ante quejas y reclamaciones:

4.2.1 Situación, percepción, motivación: clima.

4.2.2 Tratamiento.

4.3 Procesos de comunicación en situaciones de consultas, quejas y reclamaciones:

4.3.1 Interpersonal.

4.3.2 Telefónica.

4.3.3 Escrita.

4.3.4 Telemática.

4.4 Herramientas de comunicación aplicables al asesoramiento y la negociación de conflictos de consumo:

4.4.1 Teoría de la argumentación: componentes, contexto y condiciones.

4.4.2 Dialéctica de la argumentación.

4.4.3 Negociación y sus técnicas de comunicación.

5. Negociación y resolución ante una queja o reclamación de consumidores y usuarios

5.1 Objetivos en la negociación de una reclamación (denuncia del consumidor).

5.2 Técnicas utilizadas en la negociación de reclamaciones.

5.3 Caracterización del proceso de negociación:



La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



5.3.1 Tipos de clientes/consumidores/usuarios.

5.3.2 Factores influyentes.

5.3.3 Departamento gestor.

5.3.4 Trámites y documentación.

5.4 Planes de negociación:

5.4.1 Preparación.

5.4.2 Desarrollo.

5.4.3 Resolución.

6. Control de la calidad del servicio de quejas y reclamaciones

6.1 Tratamiento de las anomalías:

6.1.1 Principales incidencias/anomalías.

6.1.2 Forma.

6.1.3 Plazos.

6.2 Procedimientos de control del servicio:

6.2.1 Parámetros de control.

6.2.2 Técnicas de control.

6.3 Indicadores de calidad.

6.4 Evaluación y control del servicio:

6.4.1 Métodos de evaluación.

La manera más sencilla de que crezca  
tu organización

**CON LOS LÍDERES EN  
FORMACIÓN**



6.4.2 Medidas correctoras.

6.5 Análisis estadístico.

