

L U M B R E



Dossier de reclamación técnica que se puede defender

Materia: Reclamaciones técnicas · Dossier de respuesta

31/10/2026

Antes de empezar

Quinta lección del itinerario de reclamaciones. Enseña a abrir un dossier que se pueda defender: quién, qué obra, qué fecha y quién atiende; los hechos en orden cronológico; la evidencia con fotos con escala, muestras conservadas, albaranes, lote y fecha de fabricación; el análisis que separa defecto, aplicación, soporte y uso; la respuesta al cliente; las acciones correctivas; y el cierre con aprendizaje. Incluye datos personales y confidencialidad.

QUÉ APRENDERÁS

- Completar un dossier de reclamación técnica con apartados fijos — identificación, cronología, evidencia, análisis de causa, respuesta, acciones correctivas y cierre— para responder con hechos comprobables: identificar el dato que falta y pedirlo por escrito, separar defecto de producto, error de aplicación, fallo del soporte y error de uso, decir qué se reconoce y qué no, y cerrar con acciones correctivas y aprendizaje, sin admitir responsabilidad antes de tener la causa.

Dossier de reclamación técnica que se puede defender

Supuesto didáctico. Un jueves de octubre, en la tienda del centro, entra Serra Aplicaciones, un aplicador de la zona que trae un bote de blanco mate de 4 L con la etiqueta legible, tres fotos de un salón en Cala Blana y un albarán a su nombre. La pareja que vive en la casa dice que la pared «está caída» y que no paga hasta que se repare.

El bote sí lleva el lote: L-2217, fabricado en agosto. El albarán es de la tienda de la Tienda Este, de finales de agosto. Del soporte y de la preparación, el aplicador no recuerda nada: la obra se pintó en tres tardes con humedad alta y sin imprimación en las juntas. La pareja quiere por escrito que conste «la causa». Nadie ha abierto todavía un dossier, y la obra se acaba la semana que viene.

Todo lo que sigue es un caso inventado para practicar. Sirve para ver cómo se rellena la herramienta y qué preguntas evita hacer mal.

Qué vas a poder hacer al terminar

Completar un dossier de reclamación técnica con apartados fijos — identificación, cronología, evidencia, análisis de causa, respuesta, acciones correctivas y cierre— para responder con hechos comprobables: identificar el dato que falta y pedirlo por escrito, separar defecto de producto, error de aplicación, fallo del soporte y error de uso, decir qué se reconoce y qué no, y cerrar con acciones correctivas y aprendizaje, sin admitir responsabilidad antes de tener la causa.

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la etiqueta citada.
- Buena práctica: método razonado; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.
- Procedimiento pendiente: plazos, garantías, autorizaciones y responsabilidades que debe confirmar dirección.
- Supuesto didáctico: las situaciones y los datos marcados como ficticios sirven para practicar; no son datos de la empresa.

Dependencia interna pendiente

Esta lección distingue el método general de las decisiones que corresponden a Pinturas Especializadas. Antes de aplicar un umbral, un importe o una facultad, confirma con dirección: Los plazos de la reclamación: cuándo se considera presentada, plazo de respuesta interna y plazo de respuesta al cliente. La garantía comercial: qué cubre, qué excluye y qué documento la acredita. El reparto de responsabilidad con el fabricante: cuándo se le consulta, qué se le envía y qué se acepta como respuesta. La política de compensación: qué se puede ofrecer, quién lo autoriza y hasta qué límite. Quién firma la respuesta al cliente y con qué facultad. El soporte y el plazo de conservación del dossier, de las muestras y de las fotografías. La base jurídica y los plazos de conservación de los datos personales recogidos en el dossier.

1 · El dossier: el documento que permite responder sin inventar

La reclamación llega siempre con prisa: alguien espera una respuesta y el daño, si lo hay, ya está hecho. En ese momento, la reacción natural es responder de memoria: «esto es del producto», «el cliente lo aplicó mal» o «se lo cambio y listo». Las tres

frases pueden ser falsas, y una respuesta falsa sobre una obra ya aplicada cuesta mucho más que un expediente ordenado.

El **dossier** es el expediente interno que reúne, en un solo sitio, lo que se sabe, lo que se ha comprobado y lo que todavía falta. No es un informe para el cliente, ni una acusación contra el aplicador, ni un peritaje. Es la base que permite que dos personas del equipo respondan lo mismo con los mismos datos, y que la respuesta siga siendo válida semanas después, cuando ya nadie recuerda la conversación.

La regla que lo gobierna tiene tres palabras: **hecho, evidencia, pendiente**. Lo que se ha visto o medido se escribe como hecho y se apoya en una evidencia. Lo que se supone se escribe como hipótesis, con la duda explícita. Lo que no se sabe se escribe como pendiente, con el motivo por el que se necesita. Un dossier con huecos declarados es utilizable; uno relleno de suposiciones se contradice solo.

- **Identificación.** Cliente, obra, fecha y persona que atiende.
- **Hechos.** En orden cronológico, con fecha y con quién dijo qué.
- **Evidencia.** Fotos con escala y fecha, muestras conservadas, albaranes, lote y fecha de fabricación.
- **Análisis de causa.** Defecto de producto, error de aplicación, fallo del soporte y error de uso, por separado.
- **Respuesta.** Qué se reconoce, qué no y por qué.
- **Acciones correctivas y cierre.** Qué se hace y qué cambia en el proceso.

El dossier, bloque a bloque

1

Identificación: cliente, obra, fecha y persona que atiende.

2

Hechos en orden cronológico, con quién dijo qué.

3

Fotos con escala y fecha, del general al detalle.

4

Muestras conservadas y etiquetadas con la referencia.

5

Lote y fecha de fabricación copiados de la etiqueta.

6

Análisis de causa: producto, aplicación, soporte o uso.

7

Respuesta al cliente: qué se reconoce, qué no y por qué.

8

Cierre: acciones correctivas y qué cambia en el proceso.

Esquema didáctico. Los plazos, garantías e importes los confirma dirección; el dossier solo los recoge cuando están confirmados.

El dossier se rellena en este orden. Cada bloque alimenta al siguiente.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

**1. El dossier, en ocho
preguntas**



2. Un cliente pide por escrito qué ha pasado con su pared. ¿Qué es exactamente el dossier en esta lección?

- ☐ El informe que se entrega al cliente con el diagnóstico y la solución definitiva.
- ☐ El expediente interno que reúne hechos, evidencia y pendientes y sostiene la respuesta.
- ☐ El acta que firma la dirección técnica después de la visita a la obra.
- ☐ El formulario de devolución del envase, para el cliente que ya no lo va a usar.

2 · Identificación: quién, qué obra, qué día y quién atiende

El primer bloque del dossier es el que permite localizar el caso y saber con quién se habla. No es un trámite de relleno: es lo que evita que dos personas den dos versiones del mismo asunto y que la respuesta acabe en la bandeja equivocada.

- **Cliente y rol.** Nombre, contacto y papel: particular, aplicador, administrador de finca o comunidad. En una reclamación técnica hay a menudo dos interlocutores distintos — quien compra y quien vive el problema— y la respuesta tiene que llegar a quien decide, no solo a quien trae el bote.
- **Obra.** Dónde está, qué estancia, qué superficie y qué soporte se ha declarado. Se anota si el soporte se ha visto o solo se ha dicho: esa diferencia decide si hace falta una visita.
- **Fechas.** Cuándo se compró, cuándo se aplicó, cuándo se detectó el problema y cuándo se recibió la queja. Las fechas ordenan los hechos y además delatan un patrón cuando el mismo lote aparece en varias obras.
- **Persona que atiende.** Quién ha abierto el dossier, desde qué tienda y con qué contacto. Un dossier sin dueño se pierde en el primer cambio de turno, y entonces nadie contesta al cliente.
- **Referencia y estado.** El número de expediente, si existe, y el punto en que está: abierto, a la espera de un dato, escalado o cerrado.

Cuando un mismo cliente trae dos reclamaciones, cada una tiene su dossier. Mezclar dos casos en un solo expediente es la forma más rápida de responder sobre el caso equivocado. Y una regla de privacidad desde el primer bloque: **se anota lo necesario para investigar, no lo que el cliente ha contado de más.**

3. El dossier arranca con la _____ del _____ y su papel, con la _____ donde está el problema, con las _____ que ordenan los hechos y con el nombre de quien lo ha abierto. Cada caso lleva su propia _____ : dos reclamaciones del mismo cliente no se mezclan en un solo expediente.

3 · Los hechos, en orden cronológico

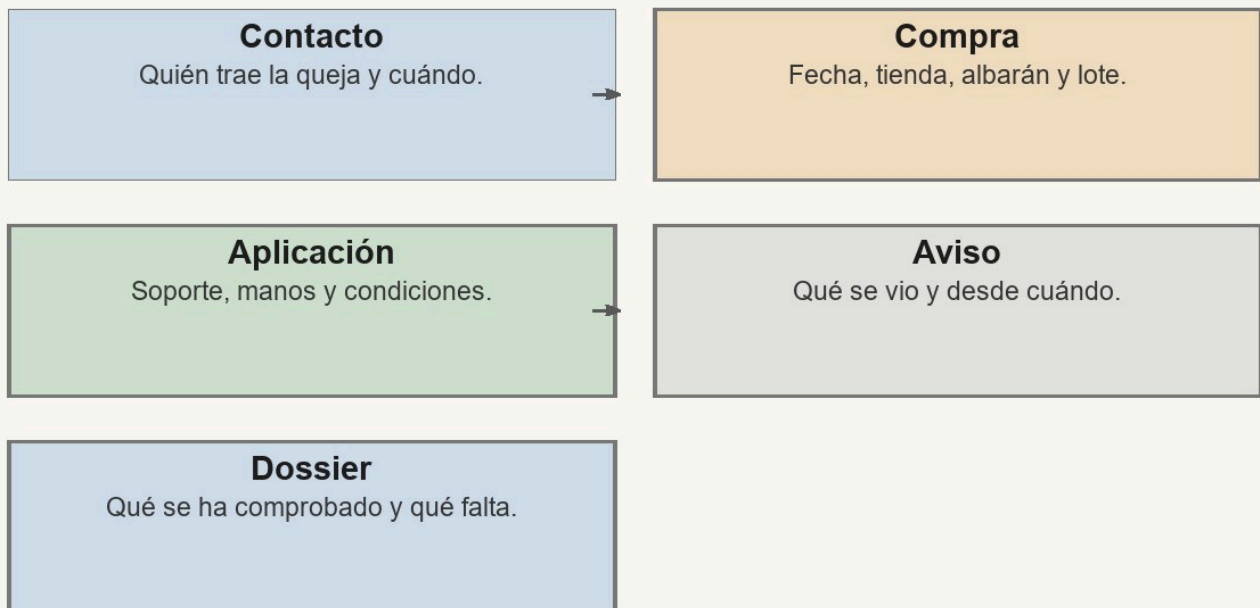
El segundo bloque es una línea de tiempo: los hechos en el orden en que ocurrieron, no en el orden en que se contarían en el mostrador. La diferencia importa, porque una reclamación sostenida con las fechas correctas resiste las preguntas; sostenida con las fechas desordenadas, no.

Cada línea lleva tres cosas: **la fecha, qué pasó y quién lo dice**. «El 28 de agosto se compraron cuatro botes en la tienda de la Tienda Este» es un hecho con fuente, el albarán. «El producto no tapaba» es la versión de alguien, y se escribe como versión: «el aplicador manifestó que no cubría a la tercera mano». Cuando dos personas dicen cosas distintas, se escriben las dos, con su fecha, sin elegir la que conviene.

Y hay que separar el relato de la interpretación. «Pintó tres tardes con humedad alta» es un dato declarado; «pintó mal porque había humedad» ya es una conclusión, y en el dossier va con interrogante o con el nombre de quien lo afirma.

La cronología también responde a la pregunta que más se repite: «¿cuándo se detectó?». Una obra terminada en septiembre y una queja en octubre dejan un mes de silencio que puede ser la clave del caso.

La línea de tiempo del caso



Esquema didáctico. En un caso real las fechas las confirma el albarán, la obra o el cliente, nunca la memoria del equipo.

Los hechos van en el tiempo, no en el orden de la conversación.

4. Ordena los hitos del caso de Cala Blana en el orden en que ocurrieron.

El cliente comunica que la pared presenta ampollas y zonas levantadas.

El aplicador trae el bote, las fotos y el albarán a la tienda del centro.

La obra se pinta en tres tardes con humedad alta y sin imprimación en las juntas.

Se compran cuatro botes de blanco mate en la tienda de la Tienda Este.

Se abre el dossier y se pide por escrito el dato que falta.

4 · La evidencia: lo que se puede mirar mañana

La evidencia no se fabrica: se recoge antes de que desaparezca. Repintar la pared, limpiar el bote o tirar el envase destruye la prueba, y sin prueba la respuesta se apoya en la versión más conveniente, que casi nunca es la correcta.

- **Fotos.** Tres como mínimo: una general del paramento, una de detalle y una de detalle **con escala** —una cinta métrica o una regla junto a la zona afectada—. Con fecha y lugar. Luz difusa, sin filtros ni flash directo. Si aparece una persona o un documento con datos, se pide permiso o se tapa.

- **Muestras.** La probeta de la preparación tintada, la muestra del soporte si se autoriza y el recorte de la zona levantada si el procedimiento lo permite. Se conservan **cerradas y etiquetadas** con la referencia del caso, la fecha y el lote. Una muestra no conservada es una causa que no se podrá verificar.

- **Documentos.** Albarán o ticket, parte de obra, ficha técnica vigente del producto e instrucciones de preparación. Fijan qué se compró, cuándo, en qué tienda y con qué condiciones.

- **Lote y fecha de fabricación.** Se copian de la etiqueta: referencia, formato, fórmula, lote y fecha de fabricación. El lote **acota** el problema. Si el mismo lote aparece en varias obras con fallo, el patrón es una pista; si el fallo aparece repartido entre varios lotes, la pista apunta a otro lado.

- **Custodia.** Cada pieza se etiqueta, se guarda en el expediente, no se abre, no se altera y no se mezcla con el stock. Se anota quién la tiene y por qué.

Cuatro evidencias y para qué sirve cada una

Fotos

General, detalle y detalle con regla o cinta métrica. Con fecha y lugar.

Muestras

Probeta y muestra cerradas y etiquetadas con referencia, fecha y lote.

Albaranes

Albarán, parte de obra y ficha técnica vigente: qué se compró y cómo se aplicó.

Lote y fecha

Lote y fecha de fabricación copiados de la etiqueta. Acotan el problema.

Esquema didáctico. Qué se conserva y durante cuánto tiempo lo fija el procedimiento interno.

Cada evidencia sostiene una pregunta distinta del análisis de causa.

5. Clasifica cada elemento del dossier según lo que demuestra.

Elementos:

- Fotografía del bote con el lote y la fecha de fabricación legibles.
- Lote y fecha de fabricación copiados de la etiqueta.
- Probeta de la preparación tintada, cerrada y etiquetada.
- Parte de obra con el soporte y la imprimación declarados.
- Foto de la pared afectada con una cinta métrica al lado.
- Croquis de la obra con la ubicación de la zona afectada.
- Albarán con la fecha de compra y la cantidad servida.
- Nota de la tienda con el canal de contacto acordado.

Vigencia del producto	. . .
Condiciones de aplicación	. . .
Hecho en la obra	. . .
Vínculo con la entrega	. . .

5 · El dato que falta y cómo se pide

El hueco más valioso del dossier es el que se declara. Un dossier donde todo está lleno transmite una seguridad que casi nunca existe; un dossier con dos o tres pendientes bien escritos transmite lo contrario: que se sabe hasta dónde se sabe.

Cómo se escribe un pendiente. En una sola línea: qué falta exactamente, por qué se necesita, quién puede darlo y qué decisión depende de él. «Pendiente: parte de obra. Sin él no se puede saber si el soporte estaba preparado; lo puede dar el aplicador.» Esa línea es más útil que un párrafo de hipótesis.

La diferencia entre «no consta» y «no lo hubo». El aplicador que dice «creo que le puse una imprimación, pero no me acuerdo» no ha dicho que no la puso. Escribir «no hubo imprimación» convierte una laguna de memoria en un hecho, y sobre ese hecho se construyen luego una respuesta y una acción correctiva. La alternativa honesta es «preparación no confirmada».

Cómo se pide, sin admitir responsabilidad. Un dato se pide por escrito y con motivo. «Para separar si el problema viene del producto o de la preparación, necesito la parte de obra con el soporte y las capas aplicadas» pide un dato sin afirmar una causa. Pedir no es acusar: nadie admite que la pintura falla por escribir «necesito saber cómo se preparó el soporte». Y el motivo evita que el pedido suene a desconfianza.

Dos trampas: preguntar en el mostrador y no registrar la respuesta, y pedir el dato sin anotar quién lo pidió, cuándo y qué respondió. Si no se anota, la próxima persona del equipo no sabe si nadie lo pidió o si la respuesta se perdió.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Cómo se pide un dato que falta



7. El dossier dice que falta saber si la pared llevaba imprimación. El aplicador responde: «creo que le puse una capa, pero no me acuerdo». ¿Qué se escribe?

- ☐ «No hubo imprimación»: es lo más probable y cierra el hilo.
- ☐ «Pendiente: preparación no confirmada. El aplicador no lo recuerda; se pide la parte de obra.»
- ☐ «El aplicador reconoce que no imprimó»: su propia frase lo dice.
- ☐ «Imprimación conforme»: se da por buena la versión del aplicador.

6 · Análisis de causa: cuatro familias que no se mezclan

El análisis de causa no es dar la culpa: es decir qué evidencia sostiene cada afirmación y qué dato la haría más fuerte. Trabaja con cuatro familias, y cada una tiene su propio indicio y su propio dato que la separa.

- **Defecto de producto.** El producto no se comporta como indica su ficha. Indicio: se repite con el mismo lote en obras bien preparadas, o la propia probeta de la preparación reproduce el fallo. Lo separa: la prueba sobre la muestra conservada y la comparación con el mismo lote en otras obras. Decide dirección técnica, con el fabricante cuando el defecto está documentado.

- **Error de aplicación.** Preparación, dilución, manos, tiempo de secado, útiles. Indicio:

falla en un tramo y funciona en otro de la misma pared. Lo separa: el parte de obra, las fotos del proceso y lo que declara el ejecutor. Decide dirección técnica con el responsable de la obra.

- **Fallo del soporte.** Humedad, sales, movimiento, un soporte que no admite el sistema. Indicio: ampollas o levantamientos con patrón, que aparecen también fuera de la zona pintada. Lo separa: la lectura del soporte y los antecedentes de la obra. Decide dirección técnica.

- **Error de uso.** El producto se usó en condiciones o usos no previstos, o se limpió o se barnizó de forma agresiva. Indicio: el fallo aparece tras el primer uso, tras una limpieza o tras un barnizado posterior. Lo separa: el uso real frente al uso previsto de la ficha. Decide dirección técnica.

Mientras no haya evidencia suficiente, la conclusión del dossier es una **hipótesis con su pendiente al lado**, no un veredicto. Y separar familias no reparte culpas: evita que una causa posible tape a las otras tres.

Cuatro familias de causa y lo que las separa

Familia	Indicio típico	Dato que la separa	Quién decide
Defecto de producto	Se repite con el mismo lote en obras bien preparadas	Prueba sobre la muestra conservada	Dirección técnica y fabricante
Error de aplicación	Falla en un tramo y funciona en otro de la misma pared	Parte de obra y fotos del proceso	Dirección técnica con la obra
Fallo del soporte	Ampollas con patrón, también fuera de la zona pintada	Lectura del soporte y antecedentes	Dirección técnica
Error de uso	Fallo tras el primer uso o una limpieza agresiva	Uso real frente al uso previsto en la ficha	Dirección técnica

Esquema didáctico. La empresa no diagnostica en el mostrador: el dossier prepara la pregunta para quien tiene la competencia de decidir.

Cada familia se separa con un dato distinto. Cambiarlas de sitio cambia el caso.

8. Une cada familia de causa con el dato que realmente la separa de las demás.

8.	Defecto de producto	-----
8.	Error de aplicación	-----
8.	Fallo del soporte	-----
8.	Error de uso	-----
8.	Las cuatro familias	-----

Opciones: Prueba sobre la muestra conservada y comparación con el mismo lote en otras obras · Parte de obra, imprimación, dilución y manos declaradas · Lectura del soporte, humedad observada y antecedentes de la obra · Uso real de la obra frente al uso previsto de la ficha técnica · El dato pendiente: sin él, ninguna conclusión del dossier se sostiene

7 · La respuesta al cliente: qué se reconoce, qué no y por qué

La respuesta sale del dossier, no de la conversación de mostrador. Su estructura es fija y se puede aprender.

- **Qué se reconoce.** El hecho y su efecto: el problema existe, la molestia es real y lo que ya se ha hecho —visita, muestras, gestión—. **Reconocer el hecho no es admitir la causa.** «Veo lo que me enseña» y «tiene usted razón en el fastidio que le supone» no comprometen a nadie.
- **Qué no se reconoce.** La causa que todavía no está probada, la responsabilidad que no depende de la empresa y el alcance de la garantía. Se dice sin rodeos: «todavía no podemos confirmar la causa» o «lo que corresponde a la preparación de la obra lo confirmamos con la parte de obra».
- **Por qué.** La explicación del proceso: qué se ha comprobado, qué falta y para qué sirve. El cliente tiene derecho a saber por qué la respuesta tarda.
- **Qué se compromete.** Solo el proceso: que se revisa, quién lo hace y cómo se le comunicará el siguiente paso. Los importes, los plazos y las garantías los decide dirección; mientras no estén confirmados, no se escriben ni se insinúan.

Admitir la causa antes de tiempo tiene dos costes: uno hacia el cliente —le quita la información de lo que aún falta— y otro hacia dentro —fija una postura que después no se puede sostener si la causa resulta ser otra—. Y hay un error más caro que admitir de más: **la promesa verbal.** «Te lo cambio el viernes» obliga a la empresa a algo que nadie ha aprobado, y si no se cumple, se pierde el doble. Lo que se dice de palabra se anota en el dossier como compromiso verbal no autorizado, y se corrige en la respuesta escrita.

Respuesta que no se sostiene frente a respuesta defendible

frente a

No se sostiene

«Es la pintura, se lo cambio todo.» Causa atribuida sin evidencia. Fecha o importe prometidos sin facultar. Se corrige al cliente sobre lo que aún no se sabe. Consecuencia: un compromiso imposible y una causa que se desmonta.

Se puede defender

«El problema existe y lo estamos viendo.» Hecho reconocido, causa pendiente. Se explica qué falta y para qué. Solo se compromete el proceso y quién responde. Consecuencia: una respuesta que aguanta la siguiente pregunta.

Esquema didáctico. Los importes, plazos y garantías los fija dirección; el dossier solo los recoge cuando están confirmados.

Reconocer el hecho no es admitir la causa. La diferencia está en qué se compromete.

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

9. Cinco frases de una respuesta a un cliente. Marca las que no se sostienen.



8 · Acciones correctivas: reponer, retrabajar, visitar y formar

Cuando la causa está entendida, el dossier deja de diagnosticar y empieza a actuar. Hay cuatro tipos de acción, y cada una tiene su condición, su responsable y su comprobación.

- **Reposición.** Sustituir el material que no se ha aplicado o el envase dañado, cuando lo hubo. Condición: que exista albarán o consumo verificable. Se comprueba con la entrega y el albarán.
- **Retrabajo.** Corregir la zona afectada: lijar, preparar, imprimir y repintar. Condición: la causa está entendida, la evidencia está conservada y el soporte es compatible con el sistema. Se comprueba con fotos del resultado y la conformidad del cliente.
- **Visita técnica.** Ir a la obra cuando el soporte no se puede valorar desde el mostrador: humedad, estado del paramento, cómo se aplicó. No es un peritaje; se recogen hechos, se fotografían y se vuelve al dossier.
- **Formación.** Cuando la causa es un error de aplicación o de uso: recordatorio al equipo y al aplicador sobre preparación, manos o dilución. Se mide en el resultado de la siguiente obra, no en la intención.

Cada acción se anota con cuatro campos: **qué, quién, con qué condición y cómo se comprueba.** Y una advertencia necesaria: reponer no es compensar. Una compensación es una decisión con importe y autorización, que corresponde a dirección

y que esta lección deja explícitamente pendiente. Un dossier no es el sitio para anunciar un importe que nadie ha aprobado.

10. La causa está clara: faltó imprimación en las juntas y la zona se pintó con humedad alta. ¿Cuál de estas NO es una acción correctiva en el dossier?

- ☐ Reponer el material que quedó pendiente de aplicar en la obra.
- ☐ Retrabajar la zona levantada con su imprimación y repintado.
- ☐ Formar al aplicador en la preparación del soporte de las juntas.
- ☐ Devolver el importe de los botes ya aplicados como compensación.

9 · Confidencialidad: qué datos personales entra en el dossier

Un dossier técnico es también un documento con datos personales: nombre, dirección de la vivienda, teléfono, fotos del interior de una casa y, a veces, datos de salud («se me ha pegado al polvo»). Eso obliga a dos cuidados: **minimización** y **confidencialidad**.

- **Minimización.** Se anota lo necesario para investigar. La dirección exacta, el número de documento o los datos de salud de un tercero no se copian: se escribe «vivienda en Cala Blana; acceso acordado con el cliente» y el resto se pide en el momento en que haga falta.
- **Finalidad.** Los datos del dossier sirven para resolver esa reclamación. No se reutilizan para campañas de la tienda, para un mailing ni para publicar casos en redes o en la web: una obra con fotos puede identificar a la familia y al aplicador.
- **Confidencialidad.** Lo ve quien tiene que trabajar el caso: quien atiende, dirección técnica y quien firma la respuesta. Se enseña a quien lo necesita para el caso, no a quien «por curiosidad» ni para presumir de un buen resultado.
- **Terceros.** Cuando interviene el fabricante se le manda lo imprescindible para el análisis: referencia, lote, fecha de fabricación, fotos y descripción del fallo. Los datos del cliente se omiten o se anonimizan cuando no hacen falta.
- **Conservación.** Qué se guarda, por qué y hasta cuándo lo fija la política de conservación de la empresa. Mientras no esté confirmada, la regla prudente es no tirar nada y no multiplicar copias: se guarda en el expediente, no en carpetas sueltas ni en el móvil personal.

El marco general es el Reglamento (UE) 2016/679 y la Ley Orgánica 3/2018 (ver fuentes). Esta lección no interpreta la base jurídica, ni los plazos, ni los derechos: eso lo confirma dirección.

11. Las fotos del salón con la avería pueden publicarse en el perfil de la tienda si el cliente no dice nada, porque el caso ya está en el dossier.

☐ Verdadero

☐ Falso

10 · Cierre y aprendizaje: qué se cambia en el proceso

Cerrar el dossier no es enviar una respuesta: es cerrar la causa y devolver el aprendizaje al proceso. Un caso bien cerrado deja dos cosas, la resolución y el cambio.

- **Cierre del caso.** Qué se ha resuelto, qué queda abierto y por qué. Si una parte sigue pendiente —una muestra en análisis, una respuesta del fabricante—, se dice cuál y quién la espera. Un dossier cerrado con pendientes sin nombre vuelve a la pila.

- **Reparto.** Reponer, retribujar, formar o derivar: cada caso deja al menos una acción con responsable y con forma de comprobarla.

- **Aprendizaje.** Qué se cambia para que el mismo caso no se repita: un campo nuevo en el parte de obra —soporte y preparación—, un recordatorio de la ficha técnica en la entrega, una formación al aplicador, un aviso a almacén sobre un lote, una revisión del material de tintado.

- **Revisión conjunta.** Los casos con el mismo aprendizaje se miran juntos. Dos reclamaciones del mismo tipo en tres meses son una señal del proceso, no del azar.

Y una regla que ordena todo lo demás: **el dossier se conserva como registro de lo que se sabía y de lo que se decidió.** Cuando aparece un caso parecido, el equipo no empieza de cero: busca el anterior y ve qué faltaba entonces. La memoria escrita de la empresa es la única que no se despide.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

12. Cerrar el dossier, en cinco pasos



13. Tres semanas después llega un caso parecido en otra obra, con el mismo lote y el mismo aprendizaje. ¿Qué hace el equipo?

☐ No se sirve del dossier anterior: cada caso se investiga desde cero para no mezclar causas.

☐ Revisa el dossier anterior: el aprendizaje ya dice qué había que comprobar y qué faltaba entonces.

☐ Lo archiva sin más: el caso ya estaba cerrado y la garantía se entiende cumplida.

☐ Se lo envía al cliente anterior para que le explique su caso al nuevo.

Herramienta de trabajo: dossier de reclamación técnica

Se abre en cuanto la queja tiene un hecho técnico y se rellena por apartados, en el orden del esquema. La columna de ejemplo es ficticia y sirve para ver el nivel de detalle; no son datos de Pinturas Especializadas. Los campos definitivos dependen del procedimiento que confirme dirección.

Modelo didáctico de dossier. Lo que no se sabe se escribe como pendiente, con su motivo, y no se rellena con suposiciones.

Apartado	Qué se escribe	Ejemplo ficticio	Límite
Identificación	Cliente y rol, obra, fechas y persona que atiende	Serra Aplicaciones, aplicador, vivienda en Cala Blana; abierto en el mostrador del centro	Solo los datos necesarios
Referencia y estado	Número de expediente y punto en que está	Abierto, a la espera de la parte de obra	El formato lo fija dirección
Cronología	Hechos con fecha y con quién dijo qué	Compra el 28 de agosto; obra del 2 al 4 de septiembre	Hechos, no interpretación
Evidencia: fotos	General, detalle y detalle con escala, con fecha y lugar	Tres fotos del 8 de octubre, una con cinta métrica	Sin caras ni documentos visibles
Evidencia: muestras	Probeta y muestra conservadas y etiquetadas	Probeta L-2217 cerrada y etiquetada el 8 de octubre	Custodia dentro del expediente
Evidencia: documentos	Albarán, parte de obra y ficha técnica vigente	Albarán de la Tienda Este; parte de obra pendiente	No se inventa ningún documento
Lote y fabricación	Lote y fecha de fabricación copiados de la etiqueta	L-2217, fabricado en agosto de 2026	Se copia de la etiqueta
Análisis de causa	Hipótesis por familia y el dato que falta	Aplicación o soporte; falta el parte de obra	No es un veredicto
Respuesta al cliente	Qué se reconoce, qué no, por qué y qué se compromete	Hecho reconocido, causa pendiente, proceso comprometido	Sin importes ni fechas sin confirmar
Acciones correctivas	Qué, quién, con qué condición y cómo se comprueba	Retrabajo tras visita; formación al aplicador	Autorización pendiente
Cierre y aprendizaje	Qué queda abierto y qué cambia en el proceso	Añadir soporte y preparación al parte de obra	Responsable con nombre

Apartado	Qué se escribe	Ejemplo ficticio	Límite
Datos personales	Qué se guarda, quién lo ve y para qué	Nombre y contacto; dirección abreviada	Política de conservación pendiente

Cómo usarla

Regla de escritura: si un dato no está confirmado, se escribe «pendiente» con el motivo y quién puede darlo. Un dossier con huecos declarados es utilizable; uno relleno de suposiciones se contradice solo.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

14. Memoria: apartados del dossier

Empareja cada apartado
con lo que tiene que
contener.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN
LUMBRE

15. Tarjetas del dossier



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

16. Chequeo: un dossier que se puede defender



Para dominar este tema

Un dossier de reclamación técnica que se puede defender se construye con una regla: **hecho, evidencia, pendiente**. La identificación dice quién reclama, sobre qué obra, en qué fecha y quién atiende. La cronología coloca los hechos en el tiempo, con su fecha y con quién los dice. La evidencia guarda lo que se puede mirar mañana: fotos con escala y fecha, muestras conservadas y etiquetadas, albaranes, lote y fecha de fabricación.

El dato que falta se escribe como pendiente, con el motivo y con quién puede darlo, y se pide por escrito. El análisis de causa separa cuatro familias —defecto de producto, error de aplicación, fallo del soporte y error de uso— y para cada una dice qué evidencia la sostiene y qué dato la haría más fuerte. La respuesta al cliente reconoce el hecho y su efecto, no reconoce una causa que todavía no está probada, explica por qué y compromete solo el proceso: nada de promesas verbales ni de importes o plazos que nadie ha confirmado.

Las acciones correctivas —reposición, retrabajo, visita técnica y formación— se anotan con responsable, condición y comprobación; y la compensación, la garantía comercial, el reparto con el fabricante y la firma de la respuesta quedan pendientes de que dirección los defina. El cierre devuelve el aprendizaje: qué cambia en el proceso para que el caso no se repita, y el dossier conservado hace que el siguiente caso no empiece de cero. Y todo ello con los datos personales tratados con minimización y confidencialidad.

Esta evaluación acredita el conocimiento del método. No sustituye a la revisión del dossier real hecho en el puesto por alguien con experiencia, que es donde se ve el criterio y donde se aprende a distinguir un hecho de una conjetura.

- Fichas técnicas de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas: fuente operativa para producto, lote, dilución, rendimiento y conservación; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno (consulta 2026-10).
- UNE-EN 13300, pinturas y barnices para paredes y techos interiores: clasificación por brillo, poder cubriente y resistencia al frote húmedo (AENOR/UNE, consulta 2026-10).
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD): minimización, finalidad y confidencialidad de los datos personales (DOUE/BOE/AEPD, consulta 2026-10); esta lección no interpreta la base jurídica ni los plazos.
- Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU, RDL 1/2007, BOE, consulta 2026-10): marco general de consumo; esta lección no interpreta derechos, plazos ni importes.

Para mirarlo de otra manera

El parte de un accidente de tráfico

En un accidente, el parte no culpa a nadie: describe hechos, fechas, estado del vehículo y de la vía, y deja en blanco lo que no se sabe. Esa disciplina es la misma que exige el dossier de una reclamación técnica. Cuando dos versiones no encajan, no se elige la más cómoda: se anota la discrepancia y se pide el dato que la resuelve.

La pregunta que ordena

«¿Qué hecho de este dossier depende de un dato que todavía no tengo?» Si la respuesta es clara, ya sabes por dónde seguir: por la línea del pendiente, no por una suposición.

De la queja al cierre, en ocho pasos

1. Identifica cliente, obra, fecha y persona que atiende.
2. Escribe los hechos en orden cronológico, con su fecha.
3. Recoge fotos con escala y fecha; conserva las muestras etiquetadas.
4. Copia del albarán, del lote y de la fecha de fabricación.
5. Escribe los pendientes con su motivo y pídelos por escrito.
6. Separa las cuatro familias de causa y di qué dato falta para cada una.
7. Redacta la respuesta: qué se reconoce, qué no y por qué.
8. Anota acciones, cierre y aprendizaje, y deja quién responde.

El atajo que no funciona

Admitir la causa pronto parece una muestra de confianza, pero fija una postura que el dossier todavía no sostiene. Se puede reconocer el hecho hoy y pedir el dato mañana; al revés, no.

Repasa antes de abrir el dossier

- Acoger y encuadrar una reclamación técnica (28501): qué es un hecho y qué es una expectativa.
- Investigar la causa antes de prometer (28502): las cuatro familias de causa y la evidencia que las separa.
- Resolver y registrar para que no se repita (28503): el cierre escrito y la acción correctiva.
- Interpretar y confirmar el encargo de color (28460): la fórmula y el lote que permiten repetir un color.

El dossier recoge lo de las tres lecciones

No sustituye a la acogida, a la investigación ni al cierre: los ordena en un solo expediente para que la respuesta al cliente y la decisión interna se apoyen en lo mismo.

Referencia curricular

Materia:	Reclamaciones técnicas · Dossier de respuesta
-----------------	---

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/dossier-de-reclamacion-tecnica-que-se-puede-defender>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat