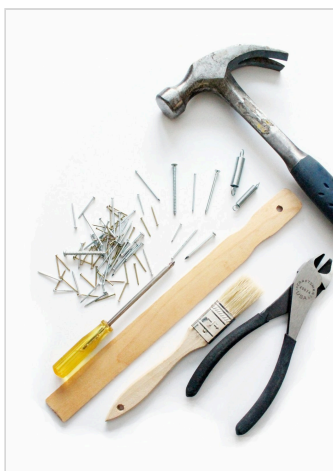


L U M B R E



Resolver y registrar para que no se repita

Materia: Atención al cliente · Cierre y acción correctiva

31/10/2026

Antes de empezar

Tercera lección del itinerario de reclamación técnica. Cierra el caso en el mostrador, elige la opción adecuada dentro de la política aprobada y convierte el incidente en una mejora del proceso.

QUÉ APRENDERÁS

- Resolver una reclamación técnica de mostrador con una opción proporcionada al daño y a la causa, comunicarla en el orden correcto, dejar constancia escrita sin inventar firmas y registrar la causa raíz con una acción correctiva que se pueda comprobar.

Resolver y registrar para que no se repita

Supuesto didáctico. Un sábado por la mañana, en el mostrador del centro, un cliente de la Tienda Este enseña fotos de una fachada con desconchones y asegura que «la pintura es mala». Trae la referencia y el ticket, pero no la ficha ni el envase. Detrás espera una pareja que compró un color y cree que no coincide con la muestra.

Los dos casos se parecen en la queja y no en la causa. Uno puede venir de una aplicación sobre un soporte que no estaba preparado; el otro, de una base o una dosis distinta en la preparación. Ofrecer a los dos el mismo reembolso parece rápido, pero no corrige nada y deja la próxima reclamación en marcha. Esta lección trabaja el cierre de mostrador: qué opción se ofrece, cómo se comunica y qué se registra para que el equipo aprenda. No sustituye al proceso general de quejas ni al tratamiento de casos complejos que se elevan al encargado.

Qué vas a poder hacer al terminar

Resolver una reclamación técnica de mostrador con una opción proporcionada al daño y a la causa, comunicarla en el orden correcto, dejar constancia escrita sin inventar firmas y registrar la causa raíz con una acción correctiva que se pueda comprobar.

- Hecho verificado: consta en la norma, la ficha técnica o la etiqueta citada.
- Recomendación de buenas prácticas: método de trabajo razonado; no es, por sí solo, una política de Pinturas Especializadas.
- Procedimiento interno pendiente: autorizaciones, plazos, formatos e indicadores que debe confirmar dirección técnica.

- Supuesto didáctico: las situaciones y cifras marcadas como ficticias 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: Qué persona o rol autoriza cada opción de resolución y con qué límite. Los plazos comprometidos con el cliente y el plazo interno de respuesta. El criterio de reembolso, sustitución y reposición, incluidos gastos y casos excluidos. El formato del cierre escrito, su archivo y la constancia que se solicita al cliente. Los indicadores de repetición, su fórmula, su frecuencia de lectura y quién los revisa. El circuito de acciones correctivas: quién las aprueba, quién las ejecuta y cómo se comprueba su eficacia. Cómo se distingue un defecto de producto de un error de aplicación o de una expectativa no cubierta.

1 · Cerrar no es dar lo que piden

En el mostrador se confunden tres cosas: atender la queja, resolver el problema y cerrar el caso. Atender es escuchar; resolver es corregir lo que corresponde; cerrar es dejar una decisión comunicada y registrada.

Después de investigar la causa, la tienda dispone de un repertorio limitado de respuestas. Todas son **opciones sujetas a la política aprobada**: ninguna se ofrece por simpatía, insistencia o costumbre si no está autorizada para ese caso.

- **Explicar y acompañar.** Aclarar ficha, preparación, rendimiento o condiciones de uso. Encaja cuando la causa es una expectativa no cubierta o un uso distinto del indicado.
- **Repetir la preparación.** Volver a tinter cuando el error está en la base, la dosis, el orden de mezcla o el registro. Exige conservar la muestra y comprobar el nuevo color.
- **Sustituir el producto.** Cambiar la misma referencia si se confirma un defecto y hay existencias. No corrige un error de aplicación.
- **Corregir la aplicación.** Rehacer la preparación del soporte o la aplicación cuando el origen está en cómo se ejecutó. Requiere comprobar la compatibilidad del soporte.
- **Reponer.** Entregar la cantidad o el material que falta por un error logístico, sin confundirlo con una compensación.
- **Reembolsar.** Devolver el importe cuando la política de devolución lo permite para ese caso. No es una respuesta universal ni sustituye al diagnóstico.

- **Derivar.** Pasar el caso a quien tiene facultad o conocimiento: seguridad, reclamación legal, obra con patología o alcance que supera el mostrador.

El orden importa: primero se sabe qué pasó y qué se puede sostener; después se elige entre las opciones autorizadas. Prometer una opción que no se puede cumplir es peor que explicar que hay que confirmarla.

Opciones de resolución sujetas a la política aprobada

Opción	Cuándo encaja	Qué exige	Límite
Explicar y acompañar	Expectativa o uso distinto de la ficha	Escuchar, mostrar la ficha y concretar el uso	No compensa un defecto
Repetir la preparación	Base, dosis o mezcla equivocadas	Muestra, registro y comprobación del nuevo color	No arregla una aplicación
Sustituir el producto	Defecto confirmado y unidades disponibles	Lote, envase y causa documentada	No procede si la causa es externa
Corregir la aplicación	Origen en la preparación o ejecución	Alcance, soporte y responsable definidos	Solo dentro de la facultad
Reponer	Falta o daño logístico del material	Albarán, cantidades y entrega	No es una compensación
Reembolsar	Caso incluido en la política de devolución	Ticket, estado y autorización	No es un derecho automático
Derivar	Seguridad, legal, obra o fuera de facultad	Expediente ordenado y destino claro	No cierra el caso por sí sola

Esquema didáctico. Las opciones, sus límites y quién las autoriza deben constar en el procedimiento interno validado.

No todas las reclamaciones se cierran igual: la opción se elige por causa y por facultad, no por presión.

1. Ya has comprobado la causa probable de una reclamación. ¿Qué convierte una opción de resolución en ofrecible?

- ☐ Que el cliente la pida con suficiente insistencia.
- ☐ Que esté autorizada para ese caso y que quien la ofrece tenga la facultad.
- ☐ Que sea la más barata para la tienda en ese momento.
- ☐ Que se haya ofrecido antes a otro cliente con un caso parecido.

2 · La opción proporcionada al daño y a la causa

Proporcionado no significa barato ni generoso: significa que la respuesta guarda relación con el daño demostrado y con la causa que lo explica. Una reclamación por

una brocha mal cargada no se resuelve igual que un lote que no seca; y un error de información no se convierte en un defecto de fábrica porque el cliente levante la voz.

Cuatro preguntas ordenan la elección:

1. **¿Qué está comprobado?** Producto, lote, soporte, forma de aplicación y resultado observado.
2. **¿Qué causa lo explica?** Producto, preparación, aplicación, soporte, información o una combinación. Si no se puede concluir, se dice.
3. **¿Qué devuelve al cliente a una situación equivalente?** Repetir la preparación, corregir la aplicación, sustituir la unidad o reponer lo que falta. El reembolso es una salida más, no la única.
4. **¿Qué está autorizado?** La opción se elige entre las aprobadas; el resto se deriva o se somete a confirmación.

Si la causa es la información, la respuesta es explicar y acompañar, no compensar. Si el error está en la preparación de la tienda, tiene sentido repetirla y recuperar las unidades afectadas. Si hay un defecto confirmado, se valora sustitución o reembolso según la política y la ficha del fabricante. Y si el daño alcanza a un tercero, a una obra o a una reclamación legal, el mostrador no improvisa: ordena los hechos y deriva.

Tampoco es proporcionado prometer una reparación que no se puede ejecutar o un importe que nadie ha autorizado. La proporcionalidad se explica con la causa delante, no se negocia como un regateo.

Parchear el síntoma frente a cerrar la causa

Parchear el síntoma

Se ofrece lo que el cliente pide. No se comprueba la causa. Se evita la discusión de hoy. Riesgo: vuelve el mismo fallo y nadie sabe por qué.

vs

Cerrar la causa

Se ordenan los hechos. Se nombra la causa probable. Se elige una opción autorizada. Queda un registro que permite comprobar.

Esquema didáctico. La opción concreta depende de la causa, del daño y de la política aprobada.

Pagar o repintar sin causa puede calmar hoy y reproducir el problema mañana.

2. Clasifica cada situación por la opción de mostrador que mejor encaja, sin decidir importes ni plazos.

Elementos:

- La ficha indica dos manos y el cliente aplicó una sola sobre un soporte absorbente.
- El cliente confundió una pintura de interior con una de exterior y pregunta por qué no resiste.
- Se tintó sobre una base distinta de la registrada y el color no coincide con la muestra.
- La mezcla se preparó con una dosis que no es la de la fórmula guardada.
- El envase llega golpeado y el producto no se puede aplicar.
- Se confirma un defecto del lote y hay existencias de la misma referencia.
- El producto está sin abrir y la política de devolución cubre ese supuesto.
- La reclamación afecta a una obra ya ejecutada y supera la facultad del mostrador.
- Hay indicios de un problema de seguridad o de una reclamación legal.
- El cliente reclama la mano de obra de un aplicador externo y no consta criterio aprobado.

Explicar	. . .
Repetir la preparación	. . .
Sustituir	. . .
Reembolsar	. . .
Derivar	. . .

3 · El orden del mensaje: de lo comprobado a lo que falta

Una resolución mal comunicada parece una negativa. El cliente necesita saber qué se ha comprobado, qué se cree que pasó, qué no se sabe todavía, qué se le ofrece, qué toca ahora y cuándo se confirmará el resto. Ese orden evita dos extremos: empezar disculpándose sin datos o empezar defendiéndose sin escuchar.

Hechos comprobados. Se dice lo que consta: producto, referencia, lote si se conoce, fecha, soporte, forma de aplicación y resultado observado. Sin adjetivos.

Causa probable. Se nombra con prudencia: «la coincidencia apunta a...», «lo más probable es...». No se afirma un defecto de fábrica sin evidencia ni se culpa al cliente sin comprobarlo.

Límite de lo que se sabe. Se explicita qué falta por comprobar y qué no se puede prometer. «No podemos confirmar el alcance hasta revisar el soporte» es una frase

honesta; «seguro que se arregla» no lo es.

Opción ofrecida. Se dice qué se propone y por qué encaja con la causa. Si la opción necesita autorización, se presenta como pendiente de confirmación, no como hecha.

Siguiente paso y plazo a confirmar. Quién hace qué, cómo se entrega la respuesta y en qué plazo se confirmará. El plazo comprometido debe ser el que la empresa puede cumplir; si no está aprobado, se dice que se confirmará.

El cliente puede no estar de acuerdo. Se escucha, se anota su versión y se le explica cómo se revisará. Discutir para ganar la conversación no cierra la reclamación: la deja abierta en otro canal.

El mensaje de cierre, en orden

1

Hechos comprobados: producto, fecha, soporte y resultado observado.

2

Causa probable, nombrada con prudencia y sin culpables.

3

Límite de lo que se sabe y de lo que aún falta por comprobar.

4

Opción ofrecida y motivo por el que encaja con la causa.

5

Siguiente paso: quién hace qué y cómo se recibe la respuesta.

6

Plazo a confirmar: solo el que la empresa puede comprometer.

Esquema didáctico. La causa probable no es una sentencia y el plazo sin autorización no es un compromiso.

El orden convierte una decisión en una explicación comprensible y verificable.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

**3. La conversación de cierre,
paso a paso**



4. Ordena el mensaje de cierre tal como se explica en la lección.

Presentar la opción ofrecida y el motivo por el que encaja

Resumir los hechos comprobados con sus datos _____

Fijar el siguiente paso y el plazo a confirmar _____

Nombrar la causa probable con prudencia _____

Acordar quién ejecuta el siguiente paso _____

Explicar el límite de lo que todavía no se sabe _____

4 · El cierre por escrito y la constancia del cliente

Lo que no se escribe se recuerda de forma distinta en cada turno. El cierre escrito no es una sentencia ni un reconocimiento jurídico: es la constancia de lo comprobado, lo acordado y lo que queda pendiente. Se redacta en lenguaje claro, con la referencia del caso y la fecha, y se guarda donde el equipo pueda consultarlo.

Un cierre completo recoge:

- **Qué se comprobó.** Producto, referencia, lote si consta, soporte, aplicación y resultado. Sin juicios de valor.
- **Causa probable y límite.** Lo que se puede sostener y lo que queda por confirmar.
- **Opción aplicada.** La que está autorizada, con la referencia de quién la aprobó si hizo falta.
- **Compromisos.** Qué se entrega, quién lo hace y el plazo confirmado; lo no aprobado se marca como pendiente.
- **Canal de contacto.** A quién puede dirigirse el cliente y con qué referencia.
- **Constancia del cliente.** Firma si el procedimiento la exige; si no, copia, acuse de recibo o referencia de entrega. Nunca se inventa una firma ni se atribuye al cliente una conformidad que no ha dado.

La constancia no debe convertirse en una condición para atender. Si el cliente no firma o no quiere recibir copia, se registra esa circunstancia y se sigue con la resolución aprobada. Tampoco se le pide que firme una renuncia o un documento que no esté aprobado: si el caso tiene derivación legal, se deriva.

Los datos personales se limitan a los necesarios para el seguimiento. Las fotos se toman con consentimiento y no se comparten fuera del circuito interno; una reclamación no autoriza a publicar imágenes del cliente ni de su vivienda.

5. El cierre escrito separa los _____ comprobados de la causa probable. Debe indicar el _____ de lo que todavía no se sabe y la opción ofrecida. La _____ del cliente puede quedar por firma, copia o acuse, según el procedimiento; no se inventa una _____ que nadie ha aprobado.

5 · Registrar la causa raíz y la acción correctiva

Cerrar el caso y corregir el proceso son dos operaciones distintas. La **corrección** devuelve al cliente a una situación equivalente: repetir la preparación, sustituir la unidad o rehacer la aplicación. La **acción correctiva** evita que la misma causa vuelva a producir otro caso. Si solo se hace lo primero, el mostrador apaga fuegos; si solo se hace lo segundo, el cliente afectado sigue esperando.

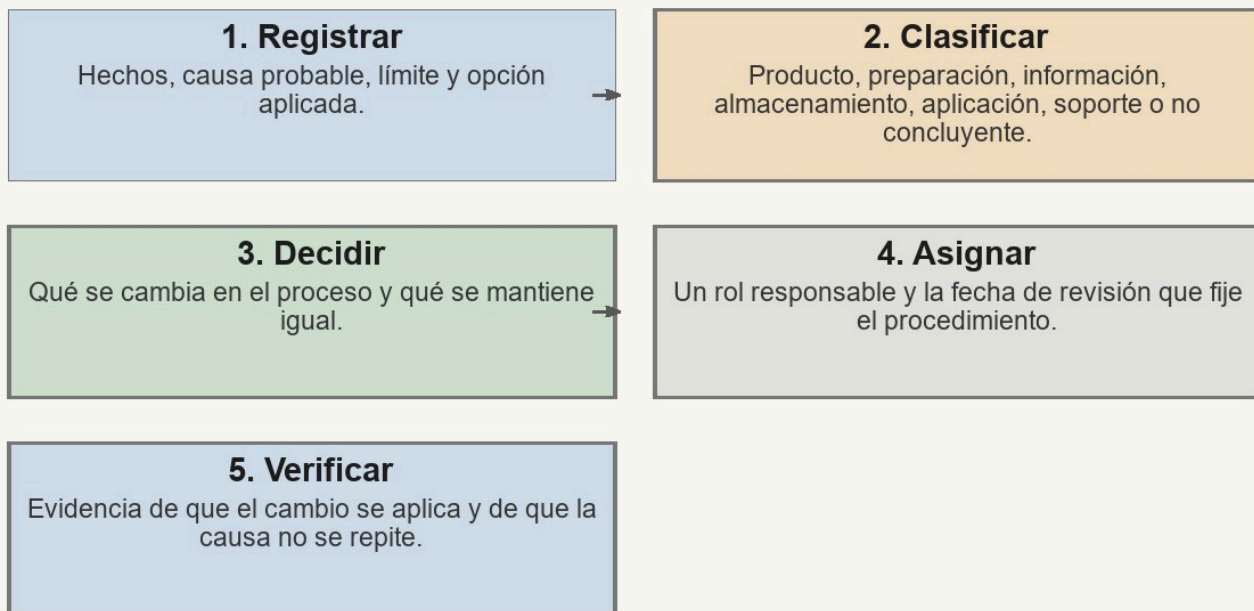
La causa raíz se clasifica con categorías sencillas y honestas: producto o lote, preparación o tintado, información o etiqueta, almacenamiento, aplicación, soporte u obra, expectativa no cubierta, o **no concluyente**. Esta última es una categoría válida: inventar una causa para cerrar el registro es peor que reconocer que no se sabe.

Una acción correctiva se escribe con cuatro datos:

1. **Qué se cambia en el proceso.** Por ejemplo, comprobar la base antes de tinter, separar un lote, actualizar una ficha interna o añadir una pregunta al diagnóstico.
2. **Quién lo hace.** Un rol concreto, no «el equipo». Si no hay responsable, no hay acción.
3. **Cómo se comprueba.** Revisar las siguientes preparaciones, auditar el stock, observar una aplicación o consultar el indicador de repetición. La comprobación necesita evidencia, no una declaración de intenciones.
4. **Cuándo se revisa.** La fecha la fija el procedimiento interno; no se inventa un plazo para que el registro parezca completo.

No toda causa exige la misma acción. Un error aislado de una persona puede resolverse con explicación y seguimiento; un patrón repetido exige cambiar el proceso, la información o el producto. Confundir una cosa con otra lleva a culpar a quien atendió o a no corregir nunca el sistema.

De la causa raíz a la acción comprobada



Esquema didáctico. La acción correctiva no es un castigo: es un cambio de proceso con responsable y comprobación.

El registro no termina en la causa: termina cuando el cambio se comprueba.

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE
EN LUMBRE

6. La acción correctiva en cinco preguntas



ACTIVIDAD INTERACTIVA
DISPONIBLE EN LUMBRE

7. Cinco frases de un registro de cierre. Marca las que no se sostienen.



6 · Indicadores de repetición y su lectura honesta

Un indicador de repetición no mide cuánto se queja la gente: ayuda a ver si la misma causa vuelve. Los más sencillos se construyen con lo que el registro ya contiene:

- Casos con la misma causa raíz sobre el total de cierres del periodo.
- Casos del mismo producto o lote sobre las unidades vendidas, cuando ese dato existe.
- Reaperturas o reincidencias del mismo cliente sobre los cierres.
- Casos que vuelven después de una acción correctiva sobre las acciones aplicadas.

- Reparto por causa: producto, preparación, información, aplicación, soporte o no concluyente.

La lectura honesta empieza por el denominador y por la calidad del dato. Cuatro casos con la misma causa no significan lo mismo entre diez cierres que entre doscientos; una subida puede reflejar un problema real, pero también un registro más completo, una temporada de más obra o un cambio de catálogo. En el litoral mediterráneo, la presión de la temporada alta y la humedad ambiental pueden cambiar el tipo de reclamación sin que el proceso haya empeorado.

Por eso no se compara a las personas por número de reclamaciones ni se fija un umbral sin validarlo. Se mira la tendencia, se cruza con la causa y se comprueba si la acción correctiva cambió algo. Un indicador sin denominador, sin periodo y sin definición de caso es una anécdota con formato de tabla.

Si el indicador sube, el orden es: revisar cómo se registró, confirmar la causa, comprobar si hubo un cambio de producto o de proceso y solo entonces decidir una acción. Si baja, tampoco se celebra sin comprobar que no se ha dejado de registrar lo que antes se anotaba.

8. Un aumento de reclamaciones registradas demuestra por sí solo que la calidad del producto ha empeorado.

☐ Verdadero

☐ Falso

7 · El aprendizaje que vuelve al equipo

Un caso cerrado que no vuelve al equipo es un caso perdido dos veces: se ha pagado la corrección y no se ha comprado el aprendizaje. La vuelta puede adoptar tres formas sencillas, y conviene elegir la más proporcionada al alcance del hallazgo.

Briefing de turno. Unos minutos al inicio para contar qué pasó, qué se decidió y qué se debe hacer distinto. Sirve para cambios de criterio, frases que hay que usar y dudas frecuentes. No es un juicio sobre quien atendió: es información operativa.

Ficha o nota interna. El criterio queda escrito junto al producto o al proceso: comprobación previa, límite de uso, pregunta que hay que hacer o combinación que no se debe proponer. Debe indicar fecha y responsable, y no modificar la ficha del fabricante como si fuera propia.

Aviso. Para lo urgente: un lote separado, una etiqueta confusa, una existencias que no deben venderse o un riesgo de seguridad. El aviso llega a quien puede actuar y se confirma su recepción; no se deja en un tablón que nadie lee.

El aprendizaje debe incluir la causa, la opción correcta, la frase que funciona, el límite y la comprobación. Y debe cerrar el círculo: alguien explica el cambio, alguien lo aplica

y alguien verifica que se aplica. Si el caso era complejo, legal o de seguridad, no se resuelve con un briefing: se deriva por el canal correspondiente. Esta lección se queda en el cierre de mostrador con registro; el proceso general de quejas y el tratamiento de casos complejos tienen su propio recorrido.

9. Une cada canal de aprendizaje con lo que aporta al equipo.

9.	Briefing de turno	-----
9.	Ficha o nota interna	-----
9.	Aviso	-----
9.	Registro del caso	-----
9.	Verificación	-----
9.	Derivación	-----

Opciones: Explicar el cambio de criterio al empezar · Dejar el criterio escrito junto al producto · Alertar de un lote o riesgo concreto · Guardar hechos, causa y opción aplicada · Comprobar que el cambio se aplica · Pasar el caso complejo a quien decide

Herramienta de trabajo: registro de cierre y acción correctiva

Se abre al cerrar la reclamación y se completa cuando la acción correctiva se verifica. Cada fila separa lo que consta de lo que se propone, y deja escrito quién responde de cada paso.

Modelo didáctico. Los campos, las autorizaciones, los plazos y la firma deben validarse con el procedimiento interno antes de usarlo como registro oficial.

Campo	Qué se escribe	Para qué sirve	Límite
Referencia del caso	Fecha, tienda, cliente y canal de entrada	Localizar el expediente y evitar duplicados	Datos personales mínimos
Hechos comprobados	Producto, referencia, lote, soporte y resultado observado	Separar evidencia de relato	No incluye opiniones
Causa probable	Categoría y explicación breve	Orientar la opción y la acción	Puede quedar no concluyente
Límite del conocimiento	Qué falta por comprobar y qué no se promete	Evitar expectativas falsas	Se comunica al cliente
Opción aplicada	Explicar, repetir, sustituir, corregir, reponer, reembolsar o derivar	Dejar claro qué se decidió	Sujeta a la política aprobada

Campo	Qué se escribe	Para qué sirve	Límite
Autorización	Rol que aprueba la opción y referencia	Saber quién respondió	No se inventa facultad
Cierre con el cliente	Resumen, canal y constancia obtenida	Acreditar la comunicación	Sin firmas supuestas
Causa raíz	Producto, preparación, información, almacenamiento, aplicación, soporte o no concluyente	Agrupar casos comparables	No sustituye el análisis
Acción correctiva	Qué cambia, quién lo hace y cómo se comprueba	Prevenir la repetición	No es un castigo
Verificación	Evidencia, fecha de revisión y resultado	Cerrar el círculo	Requiere seguimiento real

Cómo usarla

Si un campo no se puede completar, se escribe «pendiente» y se explica qué falta. Un registro lleno de suposiciones es más peligroso que un registro incompleto y honesto.

Repaso activo

ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

10. Memoria: opción y causa

Empareja cada opción de resolución con la causa o el supuesto que mejor le corresponde.



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

11. Tarjetas de repetición



ACTIVIDAD INTERACTIVA DISPONIBLE EN LUMBRE

12. Chequeo: ¿sabes cerrar sin inventar?



Para dominar este tema

Cerrar una reclamación es decidir, explicar y dejar rastro. La decisión se elige entre **opciones sujetas a la política aprobada** —explicar, repetir la preparación, sustituir, corregir la aplicación, reponer, reembolsar o derivar— y debe guardar proporción con el daño comprobado y con la causa. Ninguna opción se inventa, ni se promete un importe o un plazo que no consten.

El mensaje sigue un orden que se puede recordar: **hechos comprobados, causa probable, límite de lo que se sabe, opción ofrecida, siguiente paso y plazo a confirmar**. El cierre escrito recoge lo mismo y añade la constancia del cliente en la forma que prevea el procedimiento; nunca se fabrica una firma ni se atribuye una conformidad que no existe.

El caso no está cerrado del todo hasta que la causa raíz se registra y se decide qué cambia en el proceso, quién lo hace y cómo se comprueba. Los indicadores de repetición se leen con denominador, periodo y causa, sin convertir una subida en una sentencia ni una bajada en una medalla. El aprendizaje vuelve al equipo por briefing, ficha o aviso, y se verifica. Esa es la diferencia entre resolver un incidente y evitar que se repita.

- Fichas técnicas de los fabricantes del catálogo de Pinturas Especializadas: fuente operativa para producto, base, dilución, rendimiento, condiciones de aplicación y conservación; la ficha vigente prevalece sobre cualquier resumen interno.
- 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).
- ISO 7724, colorimetría de pinturas y barnices, y UNE-EN ISO 11664 (CIE), magnitudes colorimétricas y observadores de referencia (ISO/CIE, consulta 2026-10): vocabulario para describir diferencias de color, no un criterio de garantía por sí solo.
- Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (TRLGDCU, BOE): marco de consumo citado como referencia; esta lección no interpreta derechos, plazos ni importes, que deben aplicarse conforme a la normativa vigente y al procedimiento de la empresa.

Para mirarlo de otra manera

El parte del taller, no solo la factura

Cuando un coche vuelve al taller, el mecánico no se limita a cambiar la pieza y cobrar: comprueba de dónde viene la avería, explica qué ha hecho y anota la intervención para que el siguiente mecánico no empiece de cero. En la tienda pasa igual. Repintar o devolver el dinero es la factura; el parte es el registro de la causa y de lo que se ha cambiado para que no vuelva. Sin parte, el mismo fallo se paga dos veces.

Una pregunta que ordena el cierre

«¿Qué tendría que pasar para que este mismo caso no se repita?» Si la respuesta no cabe en una acción concreta con responsable, todavía no hay acción correctiva.

Del caso al proceso en cinco pasos

1. Cierra la corrección del cliente con la opción autorizada.
2. Escribe la causa raíz con la categoría que mejor encaje o «no concluyente».
3. Define qué cambia en el proceso y qué no se toca.
4. Asigna un rol responsable y la fecha de revisión que fije el procedimiento.
5. Comprueba con evidencia y devuelve el aprendizaje al equipo.

Registrar no es castigar

El registro busca causas y cambios de proceso, no culpables. Si se usa para señalar a una persona, el equipo dejará de anotar lo que importa y el indicador perderá sentido.

Referencia curricular

Materia:

Atención al cliente · Cierre y acción correctiva

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



<https://pinturasespecializadas.lumbre.lat/object/resolver-y-registrar-para-que-no-se-repita>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat