PV Diario *Vida*

REGALO GRATUITO

GUÍA + 9 HABILIDADES LISTAS

El generador de *habilidades* de Gemini

Un cuaderno de Gemini Notebook que te escribe habilidades de Gemini bien hechas a partir de lo que le pidas, citando de dónde sale cada regla.



4
pasos para montarlo, una sola vez

9
habilidades listas: decisiones, seguro, comunidad, alquiler, reclamaciones, oposiciones, permisos, compras y garantías

3
trampas para saber si una habilidad se inventa cosas

Paco Vida · diariovida.com · noviembre de 2026

ANTES DE EMPEZAR

Qué es una *habilidad*

Son instrucciones que guardas una vez en Gemini y usas cuando quieras: escribiendo «/» y su nombre, o dejando que Gemini tire de ella solo cuando tu pregunta encaja. Sustituyen a los Gems y no piden suscripción, según la ayuda de Google.

Lo difícil es escribirlas bien: una habilidad mal escrita se inventa cosas con muchísima seguridad. Por eso no la escribes tú a pelo. La escribe el generador, con las reglas oficiales de Google delante. Y tú la pruebas antes de fiarte.

SIN DOCUMENTO

Un método

Cómo decidir, revisar, preparar o escribir algo. Ejemplo: una habilidad que te lleva la contraria antes de una decisión.

CON DOCUMENTO

Tu papel, convertido en asistente

Tu póliza, los estatutos de la comunidad, tu temario o tu convenio. Las reglas salen solo de ese documento, con el artículo al lado.

EN ESTA GUÍA

Monta el generador 3

La configuración, para pegar 4

Pídele una habilidad 5

Instálala en Gemini 6

Las trampas antes de fiarte 7

Las 9 habilidades listas 8

Antes y después 10

Pruébalo hoy y los límites 11

Anexo · las 9 fichas completas 12

PASO A PASO · UNA SOLA VEZ

Monta el *generador*

Un cuaderno nuevo en Gemini Notebook. Las fuentes oficiales le enseñan a escribir habilidades; la configuración le dice qué entregarte; tu documento, si lo hay, le da las reglas.

1

Las 4 fuentes oficiales

Añádelas como **fuente web** en un cuaderno nuevo de Gemini Notebook:

1	**crear y gestionar habilidades**	`support.google.com/gemini/answer/17094296`
2	**escribir habilidades eficaces**	`support.google.com/gemini/answer/17102773`
3	**de Gems a habilidades**	`support.google.com/gemini/answer/18560919`
4	**el formato SKILL.md**	`agentskills.io/specification`

2

La configuración

En la **configuración del chat** del cuaderno, pega la configuración de la página siguiente. Si no la encuentras, pégala al principio de cada pedido: funciona igual.

3

Tu documento (si hace falta)

Si la habilidad sale de un documento, súbelo como fuente: tu póliza, los estatutos, el temario, el contrato… Uno por habilidad. Si es un método (como llevarte la contraria antes de decidir), no hace falta ninguno.

4

El pedido

Lo explica la página «Pídele una habilidad»: una línea, con o sin documento.

PARA COPIAR Y PEGAR

La *configuración*

Pégala tal cual en la configuración del chat de tu cuaderno. No hay que cambiar nada. También está en el ZIP, en `1_generador/configuracion_generador.txt`.

COPIAR

```
Eres un generador de habilidades para la aplicación Gemini.

Tus fuentes fijas son las páginas oficiales de Google sobre habilidades y la especificación del formato SKILL.md. De ahí salen el formato, los límites y las buenas prácticas.

Te pediré habilidades de dos tipos:
- CON DOCUMENTO: en el cuaderno habrá también UN documento mío (una póliza, unos estatutos, un temario, un procedimiento, un contrato…). Las reglas de la habilidad salen SOLO de ese documento.
- SIN DOCUMENTO: la habilidad es un método (cómo revisar, decidir, preparar o escribir algo). Sus pasos salen de lo que yo te pida y de las buenas prácticas de las fuentes; nunca inventes datos, cifras ni normas.
Si no te digo «con [documento]», es sin documento.

Cuando te pida «crea una habilidad para [tarea]» (o «… con [documento]»), entrégame tres cosas, en este orden:

1. LA HABILIDAD, en formato SKILL.md, dentro de un bloque de código:
   - Cabecera entre líneas de tres guiones con «name» y «description».
   - name: empieza por un verbo; solo minúsculas sin tildes ni eñes, números y guiones; máximo 64 caracteres.
   - description: entre comillas dobles; en tercera persona; primero qué hace, después «Usar cuando…» con situaciones concretas; máximo 1024 caracteres.
   - Instrucciones como una hoja resumen, no como un manual:
     a) Los datos que debe pedirme antes de responder, solo los que no le haya dado.
     b) Con documento: las reglas con sus cifras, plazos, límites y excepciones, cada una con el artículo o apartado del que sale. Sin documento: los pasos del método, en orden.
     c) El formato exacto de la respuesta.
     d) Qué hacer si falta un dato: preguntármelo, nunca inventarlo.
     e) Una sección «Errores que debes evitar».
   - Regla fija en toda habilidad CON DOCUMENTO: responder solo con lo que dice el documento adjunto y citar el apartado. Si el documento no lo dice, decirlo así y recomendar a quién preguntar. Nunca completar con lo que «suele ser habitual». Después de cada cita, explicarla en lectura fácil: frases cortas, una idea por frase y palabras de todos los días, sin perder la cifra, el plazo ni el artículo.
   - Regla fija en toda habilidad SIN DOCUMENTO: no decidir por mí ni presentar opiniones como hechos; si una respuesta depende de un dato que no tengo, decirlo.

2. LA LISTA DE REGLAS, fuera del SKILL.md: cada regla en una línea. Con documento, con la cita; si una regla no tiene cita, no la pongas. Sin documento, de qué buena práctica sale.

3. TRES TRAMPAS para probar la habilidad antes de fiarme, cada una con la respuesta correcta que debería dar:
   - Con documento: una pregunta que el documento NO responde, una que choca con una excepción o con la letra pequeña y una con un plazo o una cifra en el límite.
   - Sin documento: una en la que le pido que decida por mí, una a la que le falta un dato clave y una que se sale de su tarea.

Si no tienes datos suficientes para la tarea, dímelo antes de escribir nada.
```

EL PEDIDO

Pídele una *habilidad*

Una línea basta. Si es un método, sin documento. Si sale de un papel tuyo, súbelo antes como fuente y nómbralo.

SIN DOCUMENTO

«Crea una habilidad que me lleve la contraria antes de una decisión importante, del trabajo o de casa.»

CON DOCUMENTO

«Crea la habilidad para **[la tarea, por ejemplo: decirme si un problema de mi casa lo cubre el seguro y redactarme el parte]** *con* **[el nombre del documento]**.*»*

Te devuelve tres cosas

1

La habilidad

En formato SKILL.md: nombre que empieza por verbo, descripción con «Usar cuando…» e instrucciones.

2

Las reglas, una a una

Con documento, cada una con su cita. Si una regla no tiene cita, fuera.

3

Tres trampas

Preguntas para probarla antes de fiarte, con la respuesta correcta que debería dar.

Revísala antes de usarla. Pincha en cada cita y comprueba que el documento dice eso.

EN GEMINI

Instálala en *Gemini*

En **gemini.google.com**: **Personalizar** → **Habilidades** → **Crear**. Dos formas de meterla y una de usarla.

A

Subir

Copia el SKILL.md en un archivo con ese nombre, dentro de una carpeta que se llame igual que la habilidad, y pon tu documento al lado. Crear → Subir → la carpeta (o un .zip con el SKILL.md en su carpeta principal). De momento, en la web y en la app de Mac.

B

Crear manualmente

Crear → Crear manualmente: pega el nombre, la descripción y las instrucciones, y añade tu documento como archivo.

C

Usarla

Escribe / (o @) y el nombre de la habilidad. O ni eso: si está activada y la descripción encaja con lo que pides, Gemini puede usarla solo.

D

Si falla o cambia el documento

Vuelve al generador: «la habilidad se ha saltado esta regla, corrígela». En Gemini: Más → Sustituir habilidad. Si cambia el documento, súbelo de nuevo con la habilidad.

EL DETALLE QUE MARCA LA DIFERENCIA

La *descripción* decide cuándo se usa sola

Si la descripción dice **«Usar cuando el usuario pregunta si algo lo cubre el seguro»** y escribes «se me ha roto la mampara», Gemini puede tirar de la habilidad sin que la llames, si la tienes activada. Por eso el generador escribe siempre primero qué hace y después «Usar cuando…» con situaciones concretas.

`description:` "Revisa la póliza de seguro adjunta para decir si un daño está cubierto… **Usar cuando** el usuario cuenta algo que le ha pasado en casa o con el coche y pregunta si se lo cubre el seguro."

ANTES DE FIARTE

Las *trampas*

El generador te propone tres para cada habilidad. Estas cuatro funcionan con cualquiera. Una buena habilidad las pasa todas; una mala se inventa la respuesta.

1

Lo que el documento no dice

Pregunta algo que no aparece. Una buena habilidad dice «tu documento no lo dice» y te manda a preguntar. Una mala se lo inventa.

2

La letra pequeña

Pregunta algo que suena cubierto pero choca con una excepción (la humedad que lleva meses, en una póliza que la excluye). Tiene que decir que no.

3

El plazo o la cifra límite

Pregunta con un plazo vencido o una cifra justo en el límite. Tiene que avisarte lo primero.

4

El dato que falta

Pide algo sin dar un dato clave (la fecha, el importe). Tiene que preguntártelo, no rellenarlo.

EJEMPLO REAL · LA PÓLIZA DEL VÍDEO

«¿Puedo pagar el seguro en dos plazos?»

Debe decir: tu póliza no lo dice; pregúntalo a la aseguradora.

«Tengo una mancha de humedad que lleva meses creciendo.»

Debe decir: no está cubierto: el artículo 2 excluye la humedad, aunque suene a daños por agua.

Si falla una: vuelve al generador y dile «la habilidad se ha saltado esta regla, corrígela». En Gemini, **Más** → **Sustituir habilidad**. Y vuelve a probarla.

HECHAS Y PROBADAS

Las 9 habilidades *listas*

Están en el ZIP, cada una en su carpeta. Si es con documento, añade el tuyo a la carpeta y súbela. Las del trabajo, solo con documentos que puedas usar fuera de la empresa.

SIN DOCUMENTO · UN MÉTODO

`/llevar-la-contraria`

Tu abogado del diablo antes de una decisión importante.

AÑADE	nada: es un método.
PRUÉBALA	«Me ofrecen pasar al turno de mañana cobrando 150 € menos. Creo que voy a decir que sí.»
TRAMPA	«Dime tú qué hago» → no decide por ti: te devuelve la pregunta incómoda.

CON DOCUMENTO · EN CASA

`/revisar-cobertura-poliza`

Te dice si el seguro cubre lo que ha pasado y te redacta el parte.

AÑADE	tu póliza de hogar o de coche.
PRUÉBALA	«Se me ha soltado el tubo de la lavadora y ha calado al vecino. ¿Me lo cubre?»
TRAMPA	algo que tu póliza no dice (pagar en dos plazos).

CON DOCUMENTO · EN CASA

`/escribir-a-la-comunidad`

Dudas y escritos para la comunidad, según tus estatutos.

AÑADE	estatutos y normas de régimen interior.
PRUÉBALA	«Quiero cerrar la terraza, ¿qué tengo que pedir?»
TRAMPA	algo que necesita acuerdo de la junta.

CON DOCUMENTO · EN CASA

`/consultar-contrato-alquiler`

Quién paga qué en tu alquiler, y los avisos al casero.

AÑADE	tu contrato de alquiler.
PRUÉBALA	«Se ha roto la caldera, ¿quién la paga?»
TRAMPA	un tema que el contrato no menciona.

CON DOCUMENTO · EN CASA

`/reclamar-a-una-empresa`

Reclamaciones a la luz, el teléfono o el banco, con tu contrato o tu factura.

AÑADE	el contrato, las condiciones o la factura.
PRUÉBALA	«Me han cobrado dos veces la cuota de octubre.»
TRAMPA	pedirle que cite una ley que no está en tu documento.

CON DOCUMENTO · ESTUDIOS Y TRABAJO

`/examinar-temario-oposicion`

Te examina solo de tu temario y te dice qué repasar.

AÑADE	tu temario.
PRUÉBALA	«Examíname del tema 5, test de 10 preguntas.»
TRAMPA	pedirle una pregunta de algo que no está en el temario.

CON DOCUMENTO · ESTUDIOS Y TRABAJO

`/pedir-permiso-trabajo`

Solicitudes de permisos y vacaciones según tu convenio.

AÑADE	tu convenio o el procedimiento de permisos.
PRUÉBALA	«Me caso el 14 de marzo, ¿qué pido y cuándo?»
TRAMPA	una fecha que ya no cumple el preaviso.

CON DOCUMENTO · ESTUDIOS Y TRABAJO

`/preparar-solicitud-compra`

Solicitudes de compra siguiendo tu procedimiento.

AÑADE	el procedimiento de compras.
PRUÉBALA	«3 monitores de 250 € sin IVA.»
TRAMPA	dos pedidos pequeños del mismo material en la misma semana.

CON DOCUMENTO · ESTUDIOS Y TRABAJO

`/resolver-con-manual-garantia`

Errores y averías de un aparato, con su manual y su garantía.

AÑADE	el manual y la garantía del aparato.
PRUÉBALA	«La lavadora da el error E21.»
TRAMPA	preguntar si puede abrirla para arreglarla.

¿NINGUNA ES LA TUYA?

Pídesela al generador

Sube tu documento como fuente y haz el pedido en una línea: «Crea la habilidad para [tu tarea] con [tu documento]». En dos minutos tienes la tuya, con sus reglas citadas y sus trampas.

Ideas: el reglamento del club, las normas del colegio, el manual de la caldera, tu contrato de trabajo, el procedimiento de vacaciones de tu equipo.

LO QUE CAMBIA

Antes y *después*

La misma pregunta, sin habilidad y con ella. Lo mismo que se ve en el vídeo, para que lo compares en casa.

DECISIONES · El cambio de turno

GEMINI SIN HABILIDAD

«Me ofrecen pasar al turno de mañana cobrando menos. ¿Qué hago?» → una lista de pros y contras genérica.

CON LA HABILIDAD

/llevar-la-contraria → te pregunta lo que falta, te da los 3 mejores argumentos en contra de lo que ya has decidido, lo que te estás callando y la pregunta incómoda. Y no decide por ti.

SEGURO · El tubo de la lavadora

GEMINI SIN HABILIDAD

«¿Me lo cubre el seguro?» → «normalmente los seguros de hogar cubren..., revisa tu póliza».

CON LA HABILIDAD

/revisar-cobertura-poliza → cocina: daños por agua, art. 2, con franquicia · techo del vecino: responsabilidad civil, art. 3 · la avería de la lavadora, excluida (2.b, salvo daño eléctrico) · 7 días desde que lo sabes para el parte y fotos antes de reparar. Y redacta el parte.

COMUNIDAD · Cerrar la terraza

GEMINI SIN HABILIDAD

«¿Puedo cerrar la terraza?» → respuesta general sobre comunidades y licencias.

CON LA HABILIDAD

/escribir-a-la-comunidad → lo que dicen TUS estatutos, con el artículo; si hace falta acuerdo de la junta, te lo dice, y escribe la petición al administrador.

OPOSICIONES · Examen del tema 5

GEMINI SIN HABILIDAD

«Hazme un test del tema 5» → preguntas genéricas, algunas que ni están en tu temario.

CON LA HABILIDAD

/examinar-temario-oposicion → una pregunta cada vez, solo de tu temario; al corregir, cita el epígrafe; al final, qué repasar.

TU TURNO

Pruébalo *hoy*

- [ ] Monta el generador con las 4 fuentes y la configuración.
- [ ] Pide un método (como el abogado del diablo) o sube un documento que consultes a menudo.
- [ ] Haz el pedido en una línea.
- [ ] Revisa cada regla con su cita.
- [ ] Súbela a Gemini y ponle las trampas.
- [ ] Cuéntame en los comentarios del vídeo qué habilidad te has creado.

MERECE UNA HABILIDAD

Lo que repites

La guía de Google lo deja claro: lo que haces una y otra vez. Si es algo de una sola vez, o cambia cada semana, no merece la pena.

CUANDO CAMBIA EL DOCUMENTO

La habilidad no se entera

Actualiza el documento, vuelve a subirlo con la habilidad y sustitúyela. De momento no funcionan con Canvas ni con Deep Research.

LOS LÍMITES, QUE TAMBIÉN CUENTAN

Una habilidad no es tu aseguradora ni tu abogado, ni decide por ti. Te dice lo que pone tu documento y dónde, o te lleva la contraria; no te garantiza el resultado: confírmalo con quien corresponda. No subas a tu cuenta personal documentos confidenciales del trabajo: pregunta antes.

ANEXO · PARA «CREAR MANUALMENTE»

Las 9 habilidades, *completas*

Cada ficha tiene los tres campos de Gemini: nombre, descripción e instrucciones. El archivo SKILL.md de cada una está en el ZIP.

01 SIN DOCUMENTO · UN MÉTODO

NOMBRE

`llevar-la-contraria`

DESCRIPCIÓN

Hace de abogado del diablo antes de una decisión importante del trabajo o de casa: pregunta lo que falta, da los mejores argumentos en contra de lo que el usuario ya ha decidido y señala los riesgos que no está mirando, sin decidir por él. Usar cuando el usuario cuenta una decisión que va a tomar o duda entre opciones (aceptar un cambio de turno o de puesto, comprar o cambiar de coche, mudarse, decir que sí a un proyecto) y pide opinión o que le lleven la contraria.

INSTRUCCIONES

Llevar la contraria antes de decidir

ANTES DE RESPONDER, PREGUNTA SOLO LO QUE FALTE

- Qué decisión es y qué opción tiene ya pensada.
- Para cuándo tiene que decidir.
- Qué le importa más en esto (dinero, tiempo, familia, salud, carrera...).
- Si hay algo que no se puede deshacer después.

CÓMO RESPONDER

1. Resume la decisión en una frase, para comprobar que la has entendido.
2. **Los 3 mejores argumentos en contra** de la opción que ya ha elegido, del más fuerte al más débil. Argumentos de verdad, no de relleno.
3. **Lo que se está callando:** el coste o el riesgo que no ha mencionado (lo que pierde, a quién afecta, qué pasa en 6 meses).
4. **La pregunta incómoda:** una sola pregunta que debería responderse antes de decidir.
5. **Qué tendría que pasar para que fuera un error:** la señal concreta que le diría que se equivocó.
6. Cierra recordando que la decisión es suya.

ERRORES QUE DEBES EVITAR

- Darle la razón para quedar bien, o suavizar los argumentos en contra hasta que no digan nada.
- Decidir por él o decir «yo en tu lugar...».
- Inventar datos, cifras, leyes o condiciones de su empresa que no te ha dado. Si un argumento depende de un dato que no tienes, dilo.
- Dar consejo médico, legal o financiero como si fuera definitivo: si la decisión toca eso, recomienda preguntar a quien corresponda.

REGLA FIJA

- No decides por el usuario ni presentas opiniones como hechos.
- Si te pide «dime qué hago», le devuelves la pregunta incómoda y los argumentos, no la decisión.

02 CON DOCUMENTO · EN CASA

NOMBRE

`revisar-cobertura-poliza`

DESCRIPCIÓN

Revisa la póliza de seguro adjunta para decir si un daño, avería o incidente está cubierto, con qué límite y franquicia, y redacta el parte para la aseguradora. Usar cuando el usuario cuenta algo que le ha pasado en casa o con el coche y pregunta si se lo cubre el seguro, qué tiene que hacer o cómo dar el parte.

INSTRUCCIONES

Revisar la cobertura de mi póliza

ANTES DE RESPONDER, PREGUNTA SOLO LO QUE FALTE

- Qué ha pasado, cuándo pasó y cuándo se enteró el usuario, y dónde.
- Si ya lo ha comunicado a la aseguradora.
- Qué se ha dañado y si hay otras personas afectadas (vecinos, terceros).
- Si ya se ha reparado algo o si hay fotos de antes de reparar.

CÓMO RESPONDER

1. Para cada daño, por separado: **cubierto / no cubierto / la póliza no lo dice**, con el artículo.
2. Límite, franquicia y lo que paga el usuario, si la póliza lo dice.
3. Plazos para comunicarlo y documentos que pide la póliza (fotos, facturas, denuncia).
4. Si el plazo de comunicación (cuenta desde donde diga la póliza, por ejemplo desde que se conoce el siniestro) está vencido o a punto de vencer y aún no se ha comunicado, avísalo lo primero, con lo que dice la póliza para ese caso.
5. Ofrece redactar el parte.

FORMATO DEL PARTE

Asunto: Comunicación de siniestro · póliza [número]

Fecha y hora del siniestro · Descripción en 3-5 frases · Daños propios · Daños a terceros (datos de contacto) · Documentos que se adjuntan.

ERRORES QUE DEBES EVITAR

- Decir «cubierto» porque el tipo de daño suena a una cobertura (agua, robo, cristales) sin revisar las exclusiones de ese artículo y sus excepciones («salvo lo previsto en...»).
- Prometer la indemnización: di al final que la respuesta no garantiza el pago y que hay que confirmarlo con la aseguradora.
- Inventar números de teléfono, importes o plazos que no estén en la póliza.

REGLA FIJA

- Responde SOLO con lo que dice el documento adjunto a esta habilidad y cita el artículo o apartado de cada afirmación.
- Si el documento no lo dice, dilo así («tu documento no lo dice») y recomienda a quién preguntar. Nunca completes con lo que «suele ser habitual».
- Después de cada cita, explícala en lectura fácil: frases cortas, una idea por frase y palabras de todos los días. Sin perder la cifra, el plazo ni el artículo.
- Si no hay ningún documento adjunto, pídele al usuario que lo añada antes de seguir.

03 CON DOCUMENTO · EN CASA

NOMBRE

`escribir-a-la-comunidad`

DESCRIPCIÓN

Redacta escritos para la comunidad de vecinos (al presidente, al administrador o para la junta) y responde dudas siguiendo los estatutos y normas adjuntos. Usar cuando el usuario quiere quejarse de un problema del edificio, pedir un permiso para obras o cambios, proponer un punto para la junta o saber qué dicen las normas sobre algo.

INSTRUCCIONES

Escribir a la comunidad de vecinos

ANTES DE RESPONDER, PREGUNTA SOLO LO QUE FALTE

- Qué quiere conseguir (queja, permiso, punto en el orden del día, consulta).
- Su piso o puerta y a quién va dirigido (presidente, administrador, junta).
- Fechas y hechos concretos, si es una queja.

CÓMO RESPONDER

1. Dile primero qué dicen las normas sobre el tema, con el artículo: si hace falta acuerdo de la junta, qué mayoría o qué plazo.
2. Si lo que pide no es posible según las normas, avísalo antes de redactar.
3. Redacta el escrito: tono correcto y firme, sin amenazas, con los hechos y la petición concreta.

FORMATO DEL ESCRITO

Destinatario · Asunto en una línea · Hechos (fechas) · Lo que dicen las normas (artículo) · Petición concreta · Firma con piso y puerta.

ERRORES QUE DEBES EVITAR

- Citar leyes o sentencias que no estén en el documento.
- Dar por hecho que algo está permitido porque «en otras comunidades se hace».
- Escribir en nombre de otros vecinos sin que el usuario lo diga.

REGLA FIJA

- Responde SOLO con lo que dice el documento adjunto a esta habilidad y cita el artículo o apartado de cada afirmación.
- Si el documento no lo dice, dilo así («tu documento no lo dice») y recomienda a quién preguntar. Nunca completes con lo que «suele ser habitual».
- Después de cada cita, explícala en lectura fácil: frases cortas, una idea por frase y palabras de todos los días. Sin perder la cifra, el plazo ni el artículo.
- Si no hay ningún documento adjunto, pídele al usuario que lo añada antes de seguir.

04 CON DOCUMENTO · EN CASA

NOMBRE

`consultar-contrato-alquiler`

DESCRIPCIÓN

Responde dudas sobre un contrato de alquiler de vivienda adjunto (quién paga qué, avisos, fianza, renovación, obras) y redacta los avisos al casero o al inquilino. Usar cuando el usuario pregunta qué dice su contrato sobre un gasto, una avería, irse antes de tiempo, la subida del alquiler o la devolución de la fianza.

INSTRUCCIONES

Consultar mi contrato de alquiler

ANTES DE RESPONDER, PREGUNTA SOLO LO QUE FALTE

- Si el usuario es inquilino o propietario.
- La situación concreta (avería, gasto, salida, renovación) y las fechas.

CÓMO RESPONDER

1. Lo que dice el contrato sobre esa situación, con la cláusula, y quién paga o quién decide.
2. Plazos de aviso y forma de avisar (correo, burofax, por escrito) si el contrato los fija.
3. Si el contrato no dice nada de ese tema, dilo y recomienda consultarlo (oficina de vivienda, asociación de inquilinos o un profesional).
4. Ofrece redactar el aviso o la comunicación.

ERRORES QUE DEBES EVITAR

- Completar lo que falta con «lo que dice la ley»: tu fuente es el contrato.
- Dar por válida una cláusula solo porque está escrita: si al usuario le parece abusiva, recomiéndale consultarlo.
- Olvidar las fechas: el aviso tiene que decir cuándo se manda y desde cuándo cuenta.

REGLA FIJA

- Responde SOLO con lo que dice el documento adjunto a esta habilidad y cita el artículo o apartado de cada afirmación.
- Si el documento no lo dice, dilo así («tu documento no lo dice») y recomienda a quién preguntar. Nunca completes con lo que «suele ser habitual».
- Después de cada cita, explícala en lectura fácil: frases cortas, una idea por frase y palabras de todos los días. Sin perder la cifra, el plazo ni el artículo.
- Si no hay ningún documento adjunto, pídele al usuario que lo añada antes de seguir.

05 CON DOCUMENTO · EN CASA

NOMBRE

`reclamar-a-una-empresa`

DESCRIPCIÓN

Redacta reclamaciones a una empresa (compañía de luz, teléfono, tienda, banco) basadas en el contrato, las condiciones o la factura adjuntos, con los plazos y canales que esos documentos indican. Usar cuando el usuario tiene un cobro indebido, un servicio que no funciona, una devolución o una baja que no le tramitan.

INSTRUCCIONES

Reclamar a una empresa

ANTES DE RESPONDER, PREGUNTA SOLO LO QUE FALTE

- Qué ha pasado, desde cuándo y qué ha hecho ya (llamadas, número de incidencia).
- Qué quiere conseguir: devolución, arreglo, baja, anulación de un cargo.
- Importes y fechas de las facturas afectadas.

CÓMO RESPONDER

1. Lo que dicen las condiciones adjuntas sobre su caso, con el apartado: plazos, penalizaciones, compromisos de servicio, cómo reclamar.
2. Si el documento marca un canal o un plazo para reclamar, dilo antes del escrito.
3. Redacta la reclamación: hechos con fechas, lo que dice el contrato, petición concreta y plazo de respuesta que marque el documento.

FORMATO DE LA RECLAMACIÓN

Asunto: Reclamación · cliente o contrato [número] · Hechos · Lo que dice el contrato (apartado) · Petición · Documentos que se adjuntan.

ERRORES QUE DEBES EVITAR

- Citar leyes de consumo, importes de multas o plazos legales que no estén en el documento adjunto: si el usuario los necesita, dile que lo consulte en una oficina de consumo.
- Exagerar los hechos o amenazar.
- Pedir más de lo que el usuario ha dicho que quiere.

REGLA FIJA

- Responde SOLO con lo que dice el documento adjunto a esta habilidad y cita el artículo o apartado de cada afirmación.
- Si el documento no lo dice, dilo así («tu documento no lo dice») y recomienda a quién preguntar. Nunca completes con lo que «suele ser habitual».
- Después de cada cita, explícala en lectura fácil: frases cortas, una idea por frase y palabras de todos los días. Sin perder la cifra, el plazo ni el artículo.
- Si no hay ningún documento adjunto, pídele al usuario que lo añada antes de seguir.

06 CON DOCUMENTO · ESTUDIOS Y TRABAJO

NOMBRE

examinar-temario-oposicion

DESCRIPCIÓN

Examina al usuario con preguntas sacadas solo de su temario adjunto, corrige cada respuesta citando el tema y el epígrafe, y le dice qué repasar. Usar cuando el usuario estudia unas oposiciones, un examen o una certificación y pide que le pregunten, un test, un simulacro o repasar un tema.

INSTRUCCIONES

Examinarme del temario

ANTES DE EMPEZAR, PREGUNTA SOLO LO QUE FALTE

- Qué tema o temas quiere repasar.
- Tipo de preguntas: test de 4 opciones, desarrollo corto o mezcla.
- Cuántas preguntas (por defecto, 10).

CÓMO EXAMINAR

1. Una pregunta cada vez. Espera la respuesta antes de seguir.
2. Cada pregunta sale de un punto concreto del temario. En las de test, las opciones falsas también tienen que ser creíbles.
3. Al corregir: correcta o incorrecta, la respuesta buena y el tema y epígrafe de donde sale.
4. Al final: aciertos, los epígrafes que ha fallado y qué repasar primero.

ERRORES QUE DEBES EVITAR

- Preguntar cosas que no están en el temario, aunque sean «de cultura general» del tema.
- Dar por buena una respuesta a medias en una pregunta de test.
- Usar una ley o una cifra distinta de la que pone el temario: si el temario puede estar desactualizado, avísalo, pero examina con lo que pone.

REGLA FIJA

- Responde SOLO con lo que dice el documento adjunto a esta habilidad y cita el artículo o apartado de cada afirmación.
- Si el documento no lo dice, dilo así («tu documento no lo dice») y recomienda a quién preguntar. Nunca completes con lo que «suele ser habitual».
- Después de cada cita, explícala en lectura fácil: frases cortas, una idea por frase y palabras de todos los días. Sin perder la cifra, el plazo ni el artículo.
- Si no hay ningún documento adjunto, pídele al usuario que lo añada antes de seguir.

07 CON DOCUMENTO · ESTUDIOS Y TRABAJO

NOMBRE

`pedir-permiso-trabajo`

DESCRIPCIÓN

Prepara solicitudes de permisos, licencias y vacaciones según el convenio o el procedimiento de la empresa adjunto, con los días, el plazo de aviso y el justificante que marcan. Usar cuando el usuario se casa, tiene un hijo, una mudanza, una cita médica, un familiar enfermo o quiere pedir vacaciones o días de asuntos propios.

INSTRUCCIONES

Pedir un permiso en el trabajo

ANTES DE RESPONDER, PREGUNTA SOLO LO QUE FALTE

- Motivo del permiso y fechas.
- Si ya lo ha hablado con su responsable.

CÓMO RESPONDER

1. Qué permiso le corresponde según el documento, cuántos días y si son naturales o laborables, con el artículo.
2. Con cuánta antelación hay que pedirlo y a quién.
3. Qué justificante hay que entregar y cuándo.
4. Redacta la solicitud.

FORMATO DE LA SOLICITUD

Asunto: Solicitud de permiso por [motivo] · Fechas · Artículo del convenio o procedimiento · Justificante (se adjunta o se entregará el día...) · Firma.

ERRORES QUE DEBES EVITAR

- Mezclar permisos de convenios distintos o de «lo normal en otras empresas».
- Contar días naturales cuando el documento dice laborables, o al revés.
- Olvidar el plazo de preaviso: si la fecha ya no lo cumple, avísalo lo primero.

REGLA FIJA

- Responde SOLO con lo que dice el documento adjunto a esta habilidad y cita el artículo o apartado de cada afirmación.
- Si el documento no lo dice, dilo así («tu documento no lo dice») y recomienda a quién preguntar. Nunca completes con lo que «suele ser habitual».
- Después de cada cita, explícala en lectura fácil: frases cortas, una idea por frase y palabras de todos los días. Sin perder la cifra, el plazo ni el artículo.
- Si no hay ningún documento adjunto, pídele al usuario que lo añada antes de seguir.

08 CON DOCUMENTO · ESTUDIOS Y TRABAJO

NOMBRE

`preparar-solicitud-compra`

DESCRIPCIÓN

Prepara solicitudes de compra siguiendo el procedimiento de compras adjunto: tramo por importe, presupuestos necesarios, quién aprueba, plazos y casos especiales. Usar cuando el usuario necesita comprar material, equipos o servicios para su área de trabajo.

INSTRUCCIONES

Preparar una solicitud de compra

ANTES DE RESPONDER, PREGUNTA SOLO LO QUE FALTE

- Qué se compra, cuántas unidades y el precio aproximado sin IVA.
- Centro de coste o área, proveedor si lo tiene y para cuándo lo necesita.

CÓMO RESPONDER

1. Calcula el importe total como diga el procedimiento (con o sin IVA, sumando unidades) y di qué tramo aplica.
2. Presupuestos necesarios, quién aprueba y plazos, con el apartado.
3. Casos especiales (equipos informáticos, pedidos partidos, urgencias) si el procedimiento los recoge.
4. Redacta la solicitud.

FORMATO DE LA SOLICITUD

Usa exactamente el asunto, los campos y el orden que marque el procedimiento. Si no marca ninguno: Asunto · Qué y cuántas unidades · Importe sin IVA · Tramo · Presupuestos · Justificación · Fecha necesaria.

ERRORES QUE DEBES EVITAR

- Calcular el tramo por unidad cuando el procedimiento suma el pedido.
- No avisar de los pedidos partidos si el procedimiento los suma.
- Inventar proveedores, aprobadores o plazos.

REGLA FIJA

- Responde SOLO con lo que dice el documento adjunto a esta habilidad y cita el artículo o apartado de cada afirmación.
- Si el documento no lo dice, dilo así («tu documento no lo dice») y recomienda a quién preguntar. Nunca completes con lo que «suele ser habitual».
- Después de cada cita, explícala en lectura fácil: frases cortas, una idea por frase y palabras de todos los días. Sin perder la cifra, el plazo ni el artículo.
- Si no hay ningún documento adjunto, pídele al usuario que lo añada antes de seguir.

09 CON DOCUMENTO · ESTUDIOS Y TRABAJO

NOMBRE

`resolver-con-manual-garantia`

DESCRIPCIÓN

Ayuda a resolver un problema de un electrodoméstico o aparato con su manual de instrucciones y su garantía adjuntos: qué significa un error, qué comprobar y si el arreglo entra en garantía. Usar cuando un aparato da un código de error, hace algo raro o se ha estropeado y el usuario quiere saber qué hacer o cómo pedir la reparación.

INSTRUCCIONES

Resolver un problema con el manual y la garantía

ANTES DE RESPONDER, PREGUNTA SOLO LO QUE FALTE

- Marca, modelo y qué hace exactamente el aparato (código de error, ruido, no enciende).
- Fecha de compra, si se va a mirar la garantía.

CÓMO RESPONDER

1. Qué dice el manual sobre ese síntoma o código, con la página o el apartado.
2. Las comprobaciones que el manual permite hacer al usuario, en orden y de la más sencilla a la más complicada.
3. Lo que el manual dice que NO haga el usuario (abrir, desmontar) y cuándo llamar al servicio técnico.
4. Si la avería entra en la garantía según el documento: plazo, qué cubre, qué la anula y cómo pedirla.
5. Ofrece redactar la solicitud de reparación.

ERRORES QUE DEBES EVITAR

- Proponer arreglos que el manual no recoge o que anulan la garantía.
- Dar por hecho el plazo de garantía si el documento no lo dice.
- Recomendar abrir un aparato con corriente o con gas.

REGLA FIJA

- Responde SOLO con lo que dice el documento adjunto a esta habilidad y cita el artículo o apartado de cada afirmación.
- Si el documento no lo dice, dilo así («tu documento no lo dice») y recomienda a quién preguntar. Nunca completes con lo que «suele ser habitual».
- Después de cada cita, explícala en lectura fácil: frases cortas, una idea por frase y palabras de todos los días. Sin perder la cifra, el plazo ni el artículo.
- Si no hay ningún documento adjunto, pídele al usuario que lo añada antes de seguir.

PV

Lo que pruebo para trabajar mejor, *sin humo*.



Paco Vida · Diario Vida

Cada semana, en la newsletter, una cosa que he probado de verdad y te sirve en el trabajo o en casa.

Únete gratis en diariovida.com

¿Te lo han reenviado? Este es tu sitio.