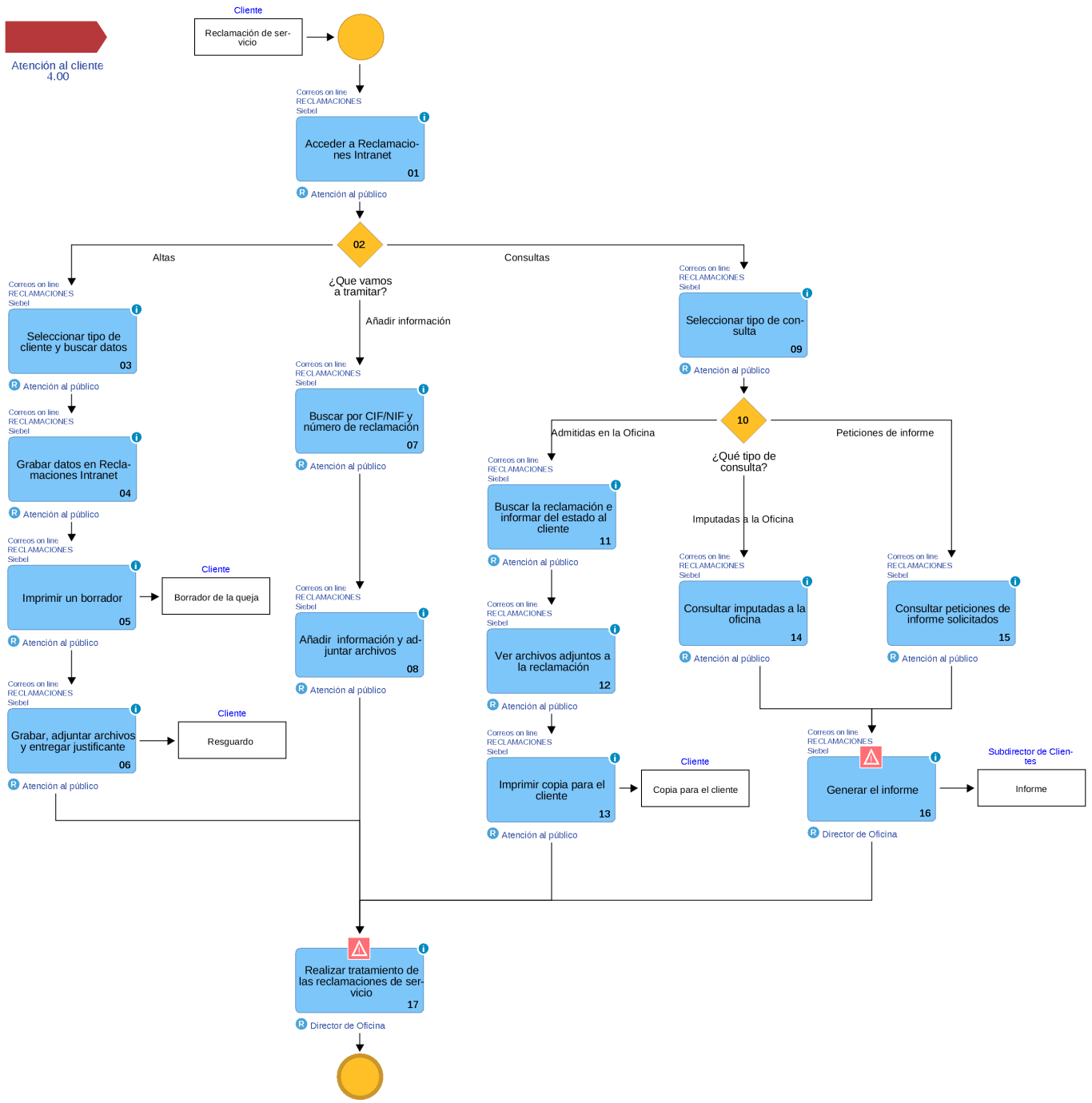
Atención al cliente 4.00
Cliente
Reclamación de servicio
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Acceder a Reclamaciones Intranet
01
Atención al público
02
¿Que vamos a tramitar?
Altas
Consultas
Añadir información
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Seleccionar tipo de cliente y buscar datos
03
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Grabar datos en Reclamaciones Intranet
04
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Imprimir un borrador
05
Cliente
Borrador de la queja
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Grabar, adjuntar archivos y entregar justificante
06
Cliente
Resguardo
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Buscar por CIF/NIF y número de reclamación
07
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Añadir información y adjuntar archivos
08
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Seleccionar tipo de consulta
09
Atención al público
10
¿Qué tipo de consulta?
Admitidas en la Oficina
Imputadas a la Oficina
Peticiones de informe
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Buscar la reclamación e informar del estado al cliente
11
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Ver archivos adjuntos a la reclamación
12
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Imprimir copia para el cliente
13
Cliente
Copia para el cliente
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Consultar imputadas a la oficina
14
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Consultar peticiones de informe solicitados
15
Atención al público
Correos on line RECLAMACIONES Siebel
Generar el informe
16
Subdirector de Clientes
Informe
Director de Oficina
Realizar tratamiento de las reclamaciones de servicio
17
Director de Oficina

01 Acceder a Reclamaciones Intranet (Atención al público)

Las reclamaciones de servicio que se dan de alta en la oficina son las que hace el cliente directamente en la oficina y las admitidas por los servicios rurales (Oficinas Auxiliares o Enlaces Rurales) dependientes de la oficina. En ambos casos se dan de alta en el sistema, independientemente del motivo o causa de las mismas.
Desde IRIS 6.0, Llamadas a sistemas externos, Correos On Line, se accede al link Atención al Cliente
La clave de acceso es siempre el codired de la oficina.
Una vez dentro de la aplicación Reclamaciones Intranet hay tres opciones: ALTAS, CONSULTAS o AÑADIR INFORMACIÓN.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

02 ¿Que vamos a tramitar? = Altas

03 Seleccionar tipo de cliente y buscar datos (Atención al público)

Desde la opción ALTAS, lo primero que debemos hacer es **seleccionar el tipo de reclamante** (Particular o Empresa) y buscar si ya existe el cliente en el sistema.

Si es un **particular**, buscamos por apellido (se pueden teclear los datos en mayúsculas o minúsculas. Las vocales acentuadas se consideran caracteres distintos).
Si ya existe en la aplicación, aparece en un listado ordenado alfabéticamente y lo seleccionamos.
Si no existe hay que crear un NUEVO CONTACTO con todos los datos del reclamante.

Si es una **empresa**, buscamos por CIF. Es imprescindible el CIF para introducir una empresa en la aplicación. En caso de no conocerlo y de manera excepcional, se puede utilizar un CIFcomodín, que será: Q12345667D
Si la empresa ya existe en la aplicación, aparece un listado con todas las empresas, ordenado alfabéticamente, que tengan el mismo CIF (en el caso de empresas con delegaciones) y se selecciona pinchando directamente sobre el nombre. Si existen contactos, aparecen inmediatamente debajo de los datos de la empresa. Si la persona que presenta la reclamación de servicio es una de las que aparecen en el listado, se pulsa sobre el nombre para seleccionarla. Si por el contrario, no existe como contacto, se da de alta uno nuevo en NUEVO CONTACTO y se rellenan los datos.

Si no existe la empresa en la aplicación, en NUEVA EMPRESA se introducen los datos de la empresa y del contacto.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

04 Grabar datos en Reclamaciones Intranet (Atención al público)

Una vez introducidos todos los datos correspondientes al reclamante, es necesario rellenar los datos de la reclamación de servicio.

DATOS GENERALES DE LA RECLAMACIÓN DE SERVICIO

Idioma: (Seleccionar desplegable) El idioma elegido en este campo determina la lengua en la que aparecen los TÍTULOS de los campos (no el contenido de éstos) y el texto referido al cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de datos de Carácter Personal (LOPD) en el formulario impreso de reclamación de servicio. Por defecto aparece el idioma castellano.

Fuente: (Seleccionar desplegable)

Codired Admisión

Referencia de la reclamación: Si no se pudo grabar en su momento en la aplicación debido a un problema técnico y se admitió en papel, se consigna en este campo el número que se le dió al cliente en el momento de la admisión.

Fecha Imposición

Texto de la reclamación: Se escribe la trascripción de la reclamación obtenida a través de la conversación con el cliente. Cuando el idioma del reclamante sea el CASTELLANO o SE PUEDA TRADUCIR directamente la reclamación a este idioma, se escribirá siempre en este campo. La tendencia debe ser atender al cliente en el idioma de la Comunidad Autónoma y recoger la reclamación en la aplicación en castellano, siempre que el reclamante no se oponga a recibir su resguardo con el texto de la reclamación en este idioma.

Texto de la reclamación (en el idioma del reclamante): Cuando el cliente solicite el resguardo de la reclamación en el idioma autonómico, se debe escribir el texto en este campo (disponemos de 99 caracteres para el texto). **Siempre que se utilice este campo, el formulario de la reclamación del cliente se imprimirá con el texto introducido en él.**

Fecha Ocurrencia

OTROS DATOS

Observaciones

Método de respuesta: (Seleccionar desplegable) En este campo se indica cómo quiere recibir el cliente la respuesta de Correos: por carta ordinaria o por e-mail.

E-Mail: Del cliente, campo obligatorio si el cliente ha indicado esta opción como Método de respuesta.

Nota:
Cuando se trate de una reclamación por **tiempo de espera** hay que indicar los datos del día y la hora aproximados en que se produjo el incidente.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

05 Imprimir un borrador (Atención al público)

Introducidos los datos, la aplicación muestra un borrador con los datos de la reclamación que se imprime para que el cliente compruebe que los datos que se van a grabar en el sistema son los que efectivamente ha manifestado. Si el cliente quiere modificar algún dato pulsando VOLVER aparece de nuevo el formulario para hacer la rectificación.
Esta copia no sirve como justificante ya que no aparece el número de reclamación.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

06 Grabar, adjuntar archivos y entregar justificante (Atención al público)

Una vez que el cliente esta conforme con los datos proporcionados, se graba en el sistema y se imprime una copia que **se entrega al cliente sellada como resguardo** donde figura el NUMERO DE LA RECLAMACIÓN.

No es necesario imprimir la copia para la oficina, puesto que se pueden hacer consultas en el sistema.

Si hay que adjuntar archivos con documentación de la reclamación, éstos se deben escanear y guardar en el ordenador, y desde la opción AÑADIR INFORMACIÓN se pulsa el botón SELECCIONAR ARCHIVO.

Nota:
Si el cliente presenta la reclamación en el formulario de la Comunidad Autónoma o del organismo oficial que corresponda, el resguardo para el cliente es la copia del formulario oficial para el cliente y NO hay que entregar el justificante sellado que emite la aplicación.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

02 ¿Que vamos a tramitar? = Añadir información

07 Buscar por CIF/NIF y número de reclamación (Atención al público)

Desde la opción AÑADIR INFORMACION se localiza la reclamación con el NIF o CIF del reclamante.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

08 Añadir información y adjuntar archivos (Atención al público)

En el campo INFORMACIÓN A AÑADIR se graba la nueva información.
Para adjuntar archivos con documentación, éstos se deben escanear y guardar en el ordenador y, desde la opción ADJUNTAR ARCHIVOS se pulsa el botón SELECCIONAR ARCHIVO

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

02 ¿Que vamos a tramitar? = Consultas

09 Seleccionar tipo de consulta (Atención al público)

Cualquier consulta que realice un cliente del estado de su reclamación se puede responder por la oficina. No obstante, se informa siempre al cliente que en la web de Correos, si introduce el número de la reclamación y el número de su NIF/CIF puede realizar las siguientes acciones:
- Añadir nueva información al expediente de su reclamación.
- Consultar el estado de tramitación de su reclamación.
- Acceder a la carta que le envía Correos con la resolución dada a su reclamación.

La aplicación permite acceder a tres opciones de consulta:
- Reclamaciones de servicio admitidas en la oficina,
- Reclamaciones de servicio imputadas a la oficina y
- Peticiones de informes solicitados

Desde esta opción se puede conocer el contenido y el estado de las reclamaciones relacionadas con nuestra oficina y, en su caso, dar respuesta satisfactoria al cliente que pregunte por una reclamación puesta en otra oficina, ya que también se puede consultar.
La consulta más directa consiste en introducir el número de referencia de la reclamación. Para consultar las reclamaciones admitidas o imputadas a la oficina, se debe seleccionar la opción correspondiente.
Una vez seleccionado el tipo de consulta, se establecen los criterios de consulta necesarios.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

10 ¿Qué tipo de consulta? = Admitidas en la Oficina

11 Buscar la reclamación e informar del estado al cliente (Atención al público)

Si un cliente desea saber en qué estado se encuentra una reclamación que ha puesto en la oficina, seleccionamos un criterio de búsqueda: Referencia de la reclamación, primer apellido o rango de fecha de alta de la reclamación.

Si la fecha de la reclamación es conocida se pondrá la misma en los dos campos destinados para la misma. Si no fuese conocida se pondrá el período aproximado en el cual se pudo dar de alta la reclamación. Los campos de Rango de Fecha de alta son obligatorios. Se puede introducir la fecha manualmente utilizando el formato dd/mm/aaaa o utilizando el calendario situado a la derecha del campo. Para desplegarlo solo tenemos que pinchar sobre el. Una vez desplegado podremos seleccionar el mes utilizando las flechas de la parte superior y una fecha pinchando directamente sobre el día del mes seleccionado.
Una vez introducidos los datos, aparece un listado con todas las reclamaciones que respondan a los criterios tecleados anteriormente.
Localizada la reclamación que nos interesa se accede al detalle de la misma, pulsando en el código de referencia de la reclamación que se encuentra subrayado. Cada reclamación tiene un hipervínculo en el campo 1ª Referencia. Pulsamos para ver toda la información relativa a la reclamación: texto del reclamante, datos del reimitente y destinatario, etc.
En el caso de que un cliente no esté conforme con la contestación proporcionada por Correos, puede solicitar una nueva contestación (así como la correspondiente investigación de las causas de la misma) mediante la opción AÑADIR INFORMACION.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

12 Ver archivos adjuntos a la reclamación (Atención al público)

Archivos adjuntos a la reclamación: Se trata de documentos incluidos en la propia reclamación. Puede tratarse de resguardos de imposición proporcionados por el cliente, documentos aportados tanto por el cliente como por Correos para la tramitación de la reclamación, etc.

Archivos adjuntos a las actividades de la reclamación: Documentos asociados a las actividades realizadas. Si al realizar una llamada o enviar un correo electrónico el tramitador de la reclamación adjunta algún documento, se puede consultar a través de esta opción.

Archivos adjuntos a los informes de la reclamación: En la contestación a las peticiones de informe de la reclamación, se pueden adjuntar documentos aclaratorios relativos al propio informe. En el caso de que el texto de contestación a la petición de informe sea muy largo, se incorporará a la reclamación como archivo adjunto al informe de la reclamación.

Correspondencia de la reclamación: La resolución de la reclamación siempre se traduce en una carta que se envía al cliente. Mediante esta opción se pueden consultar las cartas enviadas al cliente, en las que se muestra la contestación de Correos a la reclamación.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

13 Imprimir copia para el cliente (Atención al público)

Si el cliente desea tener constancia del estado de su reclamación se puede imprimir este formulario. Al pulsar IMPRIMIR se abre una ventana con los datos de la reclamación que se van a imprimir y otra con las opciones de impresión. Estas ventanas se cierran automáticamente cuando imprimimos la reclamación.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

10 ¿Qué tipo de consulta? = Imputadas a la Oficina

14 Consultar imputadas a la oficina (Atención al público)

Para conocer qué reclamaciones se deben contestar (imputadas a la oficina) se selecciona esta opción. La consulta es idéntica a la señalada en el punto reclamaciones admitidas.

Para cada reclamación de servicio imputada a la oficina, se recibe un correo electrónico que la oficina debe contestar de la forma que se indica en el propio correo.
Después de realizar la consulta, aparece el resultado de la misma. Si la consulta devuelve más de una reclamación, se localiza la deseada. Una vez localizada, se puede acceder al detalle de la misma pulsando en el código de reclamación, de igual forma que en la consulta de reclamaciones admitidas.
La oficina debe hacer un tratamiento activo de las reclamaciones de servicio que le han sido imputadas, a través de cualquier canal, realizando las actividades correspondientes.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

10 ¿Qué tipo de consulta? = Peticiones de informe

15 Consultar peticiones de informe solicitados (Atención al público)

Las peticiones de informe se generan automáticamente cada vez que se imputa una reclamación a la oficina.

En la pantalla de consulta de reclamaciones de servicio se selecciona la opción de *Consulta de peticiones de informe solicitados a la oficina:*

En la pantalla que aparece, se teclean los criterios por los que desea realizar la consulta:
1. Informes para los que se ha excedido el plazo para la contestación.
2. Rango de fechas de las peticiones de informe (campo obligatorio).

Si no marcamos la primera casilla estamos seleccionando TODAS las peticiones de informe que se han enviado a la oficina.

Si marcamos la casilla estamos seleccionando únicamente aquellas peticiones de informe que NO FUERON CONTESTADAS POR LA OFICINA EN EL PLAZO DISPONIBLE y que, por tanto, ya se encuentran fuera del plazo establecido para ello.

Después de realizar la consulta, aparece el resultado de la misma. Si la consulta devuelve más de una reclamación, se localiza la deseada. Una vez localizada, se puede acceder al detalle de la misma pulsando en el código de reclamación, de igual forma que en la consulta de reclamaciones de servicio admitidas.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

16 Generar el informe (Director de Oficina)

En el momento de dar de alta la reclamación, si se indica que ésta es imputable a la propia oficina, se recibe un correo electrónico de forma inmediata en el que hay que redactar y enviar el informe correspondiente.

Si no se indica nada, sólo se recibirá la petición de informe si el Área de Atención al Cliente considera que la reclamación es imputable a la oficina.

Antes de elaborar la respuesta a la petición del Área de Atención al Cliente, se realizan cuantas averiguaciones y diligencias se consideren oportunas para generar un informe lo más fundamentado posible.

Es responsabilidad exclusiva del Director de la Oficina o persona que le sustituya, la emisión del informe en tiempo y forma.

La generación del informe respuesta de la reclamación de servicio se realiza conforme a lo establecido y en el caso de oficinas mixtas a las instrucciones de la Subdirección de Red de Distribución.

Sólo se debe contestar dicha petición de informe por medio de correo electrónico, poniendo siempre en copia al Jefe de Sector.

El informe se debe enviar al departamento de Atención al Cliente en las 48 horas siguientes a su solicitud.

Las peticiones de informe sobre reclamaciones cuyo contenido exceda del ámbito de competencia de la oficina, serán respondidas indicando que la oficina no puede dar una respuesta adecuada, por no ser de su competencia el asunto de la reclamación.

Con motivo de la actualización de Quorum/Siebel, en la oficina se pueden recibir las peticiones de informes por correo electrónico y contestarlas pulsando el botón RESPONDER A TODOS (descrito anteriormente) o bien peticiones de informe por correo electrónico que llevarán el botón "COMPLETAR INFORMACIÓN". Al pulsar este botón se abrirá una nueva ventana con los datos relativos a la Solicitud, Productos y Servicios, Informe (donde deberemos contestar la petición de informe, en este caso no se puede poner en copia al Jefe de Sector) y Archivos Adjuntos (donde podremos adjuntar archivos con información). En el Manual de Reclamaciones de Servicio y Producto se detallan los pasos de esta operativa.

También la oficina podrá recibir notificaciones por correo electrónico sobre reclamaciones imputables a la oficina. No es obligatorio que la oficina conteste a estas notificaciones, pero si dispone de información relevante que aportar sobre la reclamación deberá añadirla a través del link que aparece en el correo electrónico, nunca dando a RESPONDER. En el Manual de Reclamaciones de Servicio y Producto se detallan los pasos de esta operativa.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

17 Realizar tratamiento de las reclamaciones de servicio (Director de Oficina)

Una vez admitida la reclamación de servicio a través de la aplicación Reclamaciones Intranet, se debe dar un tratamiento inmediato:

Este tratamiento se desarrolla en dos niveles:

1.- Actuaciones sobre la causa de la reclamación de servicio:
La reclamación de servicio será considerada como una incidencia, por lo que en el caso de aquellas que sean imputadas a la oficina, se deben tomar las acciones necesarias para tratar la causa que la motivó.

2.- Actuaciones sobre el Cliente:
Para aquellas reclamaciones de servicio imputables a la oficina, las actuaciones dirigidas al cliente se tratan comúnmente mediante llamada telefónica a éste, expresándole nuestras disculpas y la resolución del problema.

Este aspecto es especialmente importante de cara a cambiar radicalmente la percepción negativa que el cliente pueda tener de la Oficina.
La oficina solo debe ponerse en contacto con el cliente en el caso de que **verdaderamente** tenga una solución que comunicarle en relación a la reclamación de servicio planteada.
Si se ha producido alguna comunicación con el cliente, se debe poner el resultado en el informe de la reclamación de servicio.

GENERACIÓN DEL INFORME
La generación del informe respuesta de la reclamación de servicio a solicitud de Atención al Cliente se realiza conforme lo establecido en este proceso de Atención al Cliente.
Será responsabilidad exclusiva del Director/a de la oficina o persona que le sustituya por ausencia del anterior.
Una vez admitida una reclamación de servicio en la oficina o cuando ésta haya sido tramitada por otro conducto diferente -Web, correo electrónico o teléfono-, antes de elaborar el informe a petición de Atención al Cliente, se realizarán cuantas averiguaciones y diligencias se consideren oportunas para generar un informe lo más fundamentado posible.
El informe se envía al departamento de Atención al Cliente en las 48 horas siguientes a su solicitud.

REUNIÓN MENSUAL DE SEGUIMIENTO

Bien en reuniones periódicas que realice el equipo directivo de la oficina, donde se incluirá un punto específico en el orden del día, bien en reuniones monográficas, se realizará un seguimiento de las reclamaciones de servicio generadas en la oficina y se anotarán los acuerdos para evitar su reiteración.

De estas reuniones se debe realizar acta o informe escrito.

ARCHIVO Y REGISTROS GENERADOS

Las Actas de reunión o registros generados como consecuencia de las reclamaciones de servicio recibidas y tratadas se archivan en las carpetas correspondientes en el Archivo ISO electrónico de la oficina.