





01 Acceder a RECLAMACIONES (Atención al público)

Cualquier manifestación del cliente, sobre un producto o servicio contratado o referente a alguna situación o aspecto por el que se ha sentido perjudicado, se considera una Solicitud.

Las Solicitudes pueden ser de dos clases, Incidencias o Reclamaciones, y ambas pueden referirse indistintamente a envíos o servicios.

Incidencia : El cliente tiene la percepción de que ha habido un problema relacionado con algún producto o servicio de Correos y desea que encontremos una solución.

Reclamación: El cliente tiene la percepción de que ha habido un problema relacionado con algún producto o servicio de Correos, desea que encontremos una solución y además, quiere manifestar expresamente su descontento.

IMPORTANTE: **Todas las Solicitudes presentadas por el cliente en un formulario OMIC se consideran Reclamaciones.**

El empleado debe evaluar la actitud e intención del cliente y decidir si dar de alta la Solicitud como Incidencia o Reclamación. El Servicio de Atención al Cliente gestiona y contesta de la misma forma las Incidencias y Reclamaciones.

Todas las Solicitudes que el cliente manifiesta en la Oficina se graban directamente en la aplicación. El acceso está en IRIS >> Llamadas a Sistemas Externos >> Todas >> Reclamaciones

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

02 ¿Qué vamos a tramitar? = Alta

03 Buscar cliente o Crear nuevo cliente (Atención al público)

Desde la pantalla de INICIO, se pulsa el botón NUEVA SOLICITUD y arranca el proceso guiado para buscar al cliente.

Es necesario grabar el número de documento de identidad (NIF, CIF, NIE o Pasaporte) del cliente y si tiene contrato con Correos el código de cliente, si no lo tiene, su número de teléfono. A continuación, se pulsa el botón BUSCAR.

Si el cliente no está registrado en la base de datos, aparecerá un listado vacío, sin ningún registro. Se pulsa el botón NUEVO CLIENTE y se cumplimentan los datos del Cliente.

- Los datos de Tipo de documento, Nº de documento, Nombre y Apellidos son campos obligatorios.
- Si se selecciona CIF como tipo de documento, hay que cumplimentar todos los campos de Contacto.

En la misma pantalla hay que escoger el MÉTODO DE RESPUESTA PREFERIDO, que desea el cliente para recibir todas las comunicaciones: CORREO ELECTRÓNICO o CORREO ORDINARIO. El método de respuesta preferido NINGUNO no está habilitado para el canal oficina.

- Si se escoge como Método de respuesta preferido CORREO ELECTRÓNICO, hay que cumplimentar la dirección del correo electrónico.

El cliente recibirá el resguardo y la resolución por correo electrónico.

- Si se escoge como Método de respuesta CORREO ORDINARIO, hay que cumplimentar todos los campos de la Dirección. Debemos imprimir el resguardo al final del alta de la solicitud (ver actividad 11) y recibirá la resolución por correo ordinario en la dirección postal indicada.

Si el cliente ya estaba registrado en la base de datos, aparece el registro en RESULTADO DE LA BÚSQUEDA (Nº de documento, Nombre, Apellidos, Dirección, Correo electrónico, Teléfono y Método de respuesta). Se selecciona el perfil correspondiente del listado y se pulsa SELECCIONAR CLIENTE.

La dirección del cliente se puede editar y modificar desde el icono Lápiz, o bien añadir una nueva dirección desde el icono +. Después de modificar la dirección se pulsa sobre el icono de Guardar cambios.

Si el cliente desea eliminar alguna de las direcciones de su perfil, se selecciona la línea de dirección a eliminar, se pulsa en el icono Papelera y, a continuación en el botón Aceptar.

Si en el perfil del cliente hay grabadas varias direcciones y son correctas, al final de la grabación de la Solicitud se debe elegir la que el cliente indique para esa Solicitud, siempre y cuando desee la respuesta por Correo ordinario (ver actividad 08).



El resto de datos no son modificables, salvo el del correo electrónico que, si el cliente lo elige como método de respuesta, se puede modificar al final del alta de la Solicitud (ver actividad 08).

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

04 Grabar datos de la Solicitud (Atención al público)

Se selecciona el tipo de Solicitud, Incidencia o Reclamación, y el idioma en que el cliente desea la respuesta. Después se pulsa el botón SIGUIENTE.

Con número de Envío: Si la Solicitud hace referencia a un envío con número de seguimiento, se introduce el código y se pulsa SIGUIENTE.

Para expediciones y equipajes Renfe, se introduce el código de la expedición, y se crea una única Solicitud asociada a los múltiples envíos (bultos) de la expedición, teniendo que validar los datos en todos ellos.

En la siguiente pantalla aparece la información de trazabilidad del envío recogida en los sistemas (datos y eventos del envío), se consulta y se informa al cliente.

Si decide continuar con la Solicitud, se pulsa SIGUIENTE, se escoge en el desplegable el motivo de la Solicitud y, se detalla la información que éste proporciona en el campo TEXTO DEL CLIENTE.

Se pueden añadir varios motivos, primero se graba uno y a continuación se pulsa en el icono + y se añade otro.

Se pulsa el botón SIGUIENTE y en la nueva pantalla se cumplimentan los datos obligatorios de:

- **Tipo de solicitante:** La aplicación consulta los datos de Mercurio y los contrasta con los del cliente para determinar su figura (Remitente, Destinatario o Plataforma).

Si no hay bastantes datos, el campo de "El Solicitante" registra otro valor y no es editable, pero aún así la aplicación requiere la identificación del cliente (Remitente, Destinatario, Otro, Representante legal o Tutor) que se selecciona en el desplegable del campo "El solicitante es (Otro)".

- **Nombre y dirección del destinatario y, para envíos internacionales contenido y descripción.**

Si después de cumplimentar los datos y pulsar SIGUIENTE, la aplicación detecta que falta algún dato obligatorio, aparece en el cuadro "Errores de carga" un listado de los campos que faltan por cumplimentar (hay que pasar el ratón por encima del error y se visualiza en un pop-up). Para visualizar el mensaje completo debemos pulsar doble clic.

En esta pantalla hay varios botones para facilitar la grabación de datos:

- **Validar:** Valida todos los datos incluidos. Si hay algún error, aparece detallado en Errores de carga.

- **Copiar en todos:** Permite copiar lo que se ha añadido en un código de envío al resto de envíos (es muy útil para las expediciones).

- **Cambiar registros:** Se puede utilizar para cambiar algún dato.

- **Seleccionar todos:** Permite seleccionar todos los envíos de una expedición o solamente los que se deseen.

Si los plazos para imponer la solicitud no son válidos, salta una alerta que nos indica si se ha superado el plazo para reclamar, o por el contrario si aún no se ha alcanzado el plazo mínimo para reclamar. En estos casos, se informa al cliente del plazo que dispone, o dispuso para reclamar.

NOTA IMPORTANTE: En el caso de que la Solicitud sea de un envío Correos Express, hay que solicitar al cliente un número de teléfono y correo electrónico de contacto y grabarlo en la aplicación, para facilitar su gestión.

Correos remitirá una carta al cliente indicándole que la gestión de la reclamación le corresponde a Correos Express, a quién se le ha trasladado la información. Para cualquier aclaración o seguimiento el cliente puede dirigirse directamente a Correos Express a través de su página web www.correosexpress.com, llamando al teléfono 902122333 o a través del twitter @Cex responde.

Sin número de Envío: Si la Solicitud no está asociada a un envío con seguimiento, no se cumplimenta ningún dato en el campo y se pulsa directamente en SIGUIENTE.

Se selecciona del desplegable el SERVICIO al que hace referencia el cliente y a continuación, el MOTIVO.

Dependiendo del motivo, la aplicación requiere información adicional (texto explicativo, dirección de la incidencia). Se pueden añadir varios motivos, primero se graba uno y después se pulsa en el icono + y se añade otro. Se pulsa el botón SIGUIENTE.

Formulario OMIC: Si el cliente presenta la Solicitud en un formulario OMIC cumplimentado, se comprueba que figura todos los datos necesarios y con la copia dirigida a la Entidad sobre la que se reclama (Correos) se graban los datos en la aplicación.



Siempre se da de alta como Reclamación, sin número de envío, en SERVICIO se selecciona OMIC, en MOTIVO se selecciona también OMIC y, en el campo TEXTO DEL CLIENTE se encabeza el texto correspondiente indicando OMIC.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

05 Recoger firma de la aceptación LOPD (Atención al público)

En la pantalla y en la tableta digitalizadora aparece el texto de aceptación LOPD. El cliente firma en la tableta y después el empleado pulsa el botón GUARDAR FIRMA de la pantalla.

Aparece el mensaje de confirmación, indicando que el proceso se ha llevado a cabo correctamente. Se pulsa el botón SIGUIENTE.

En la pantalla aparece un mensaje con el Aviso legal, para solicitar una última confirmación del cliente, si se pulsa en SIGUIENTE continua la tramitación del alta. Si por el contrario, el cliente no desea continuar se pulsa en CANCELAR y no quedará registrada la Solicitud en la aplicación.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

06 ¿Hay que adjuntar documentación? = Sí**07 Adjuntar documentación (Atención al público)**

Existen motivos de alta en los que la aplicación solicitará aportar documentación para resolver la solicitud y, siempre que se trate de una Reclamación OMIC se deberá adjuntar el formulario OMIC.

Por ejemplo, para el MOTIVO "Ha llegado roto" solicitará una imagen del embalaje; para el MOTIVO "Aviso de llegada mal confeccionado" solicitará el Aviso de llegada.

Se deben escanear los documentos requeridos, así como el formulario OMIC y adjuntarlos desde el botón NUEVO ARCHIVO.

Si el cliente no dispone en ese momento de la documentación solicitada, se podrá marcar el check de debajo SI NO DISPONE EN ESTE MOMENTO DE LA DOCUMENTACIÓN, MARQUE EL SIGUIENTE CHECK, y podremos continuar con el alta de la solicitud, indicando al cliente que puede volver en otro momento para aportar dicha documentación o que puede hacerlo él mismo a través de la página web.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

06 ¿Hay que adjuntar documentación? = No**08 Informar de la respuesta (Atención al público)**

Se muestra en pantalla la respuesta provisional o final de la solicitud, su número de referencia y el estado (En investigación o Resuelta).

En esta pantalla se puede corregir o cambiar la dirección del correo electrónico, así como la dirección postal del cliente si desea recibir la respuesta por correo ordinario.

Si se modifica el correo electrónico o la dirección, se recomienda seleccionar DESEO ACTUALIZAR ESTA INFORMACIÓN EN LA FICHA DEL CLIENTE.

Si la respuesta mostrada en pantalla de la solicitud es RESUELTA y el cliente no está conforme y desea una investigación más a fondo, se marca el check DESEO AÑADIR MÁS INFORMACIÓN O UN ARCHIVO ADJUNTO A ESTA SOLICITUD. Se detallan las nuevas indicaciones del cliente (es obligatorio informar los comentarios del cliente si no la aplicación no permite avanzar) y, si aporta documentación, se escanea y se adjunta desde el botón NUEVO ARCHIVO. Esta información quedará guardada en la pestaña Comunicaciones del cliente.

Después de la opción correspondiente, se pulsa en SIGUIENTE.



En la pantalla de confirmación de registro de la solicitud, se pulsa el botón FINALIZAR E IMPRIMIR, para terminar el proceso de grabación y la aplicación nos llevará a la pestaña RESGUARDO.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

09 ¿Hay que imprimir el resguardo al cliente? = No

10 Continuar sin la impresión de resguardo ()

Si el cliente ha solicitado como método de respuesta CORREO ELECTRÓNICO, no es necesario imprimir el resguardo, porque lo recibirá en su dirección de correo electrónico.

09 ¿Hay que imprimir el resguardo al cliente? = Sí

11 Imprimir resguardo (Atención al público)

Si el cliente ha solicitado como método de respuesta CORREO ORDINARIO, es necesario imprimir el resguardo y entregárselo. En esta pantalla, tenemos dos opciones, pinchar sobre la Referencia de la solicitud (número) y se abre un fichero PDF con el resguardo y se imprime o pulsar sobre el botón IMPRIMIR.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

02 ¿Qué vamos a tramitar? = Consultas

12 Seleccionar tipo de consulta (Atención al público)

En la aplicación se pueden consultar las Solicitudes admitidas o imputadas a la oficina, así como las Peticiones de Informes y Notificaciones.

Desde la pantalla de INICIO se puede buscar una Solicitud de cuatro formas distintas:

- 1.- Se pulsa el botón SOLICITUDES y aparece en pantalla el Listado de Solicitudes (admitidas en la oficina).
- 2.- Se pulsa el botón BUSCAR SOLICITUD y si se conoce algún dato de la Solicitud, se graba en el campo correspondiente, se pulsa el botón BUSCAR y aparecen todas las Solicitudes que contengan dicho dato. Esta consulta es muy útil para dar respuesta satisfactoria al cliente que pregunte por una reclamación o solicitud interpuesta en otra oficina.
- 3.- Se pulsa el botón SOLICITUDES y en la nueva pantalla aparece el desplegable de CONSULTAS PREDEFINIDAS con las siguientes opciones:
 - 01.Solicitudes admitidas - Último Mes
 - 02.Solicitudes admitidas - Último Año
 - 03.Solicitudes imputadas - Último Mes
 - 04.Solicitudes imputadas - Último Año
- 4.- Se pulsa el botón RECLAMACIONES y aparece en pantalla el Listado de Reclamaciones (reclamaciones de servicio o producto con una referencia que comienza por R-XX).

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

13 ¿Qué tipo de consulta? = Admitidas

14 Buscar la Solicitud e informar al cliente del estado (Atención al público)

Cualquier petición que realice un cliente sobre el estado de su Solicitud, se debe responder por la oficina, consultando en la aplicación.

Se puede informar al cliente que, de forma adicional, en la web de Correos, si introduce el número de la Solicitud y el número de su documento (DNI, NIF, CIF, Pasaporte) tiene la opción de:

- Añadir nueva información al expediente de su Solicitud.
- Consultar el estado de tramitación de su Solicitud.
- Acceder a la carta que le envía Correos con la resolución dada a su Solicitud.

Desde la opción de consulta elegida, se localiza la Solicitud, se pincha sobre la REFERENCIA (número) y aparece una pantalla con el Detalle de la Solicitud y una serie de pestañas con toda la información y documentación generada.

- **Detalle de la solicitud:** Detalle de los DATOS DE LA SOLICITUD y DATOS DEL CLIENTE.



- **Pestaña Productos y Servicios:** Muestra en pantalla todos los productos de la Solicitud, la Tipificación del producto seleccionado, los valores añadidos y los botones de "Remitente y Destinatario", "Consulta detallada", "Prueba de entrega", "Envíos asociados" y "Reetiquetado".
- **Pestaña Informes:** Muestra en pantalla un listado de informes, un formulario de informes y un listado de archivos adjuntos.
- **Pestaña Anexos:** Se accede a un listado con todos los documentos anexos a la Solicitud.
- **Pestaña Correspondencia:** Muestra en pantalla un listado con los documentos de correspondencia de la Solicitud.
- **Pestaña Comunicaciones del cliente:** Muestra un listado de actividades de las comunicaciones realizadas al cliente y un formulario relacionado con las mismas.
- **Pestaña Actividades:** Muestra un listado con el resto de actividades no incluidas en las dos pestañas anteriores, es decir, las que no requieren una comunicación con el cliente y son distintas de tipo informe y ampliación informe.
- **Pestaña Resguardo:** Muestra el resguardo de la solicitud.

Si la consulta es sobre una Reclamación con referencia R-XX, desde la opción de consulta elegida, se localiza, se pincha sobre la REFERENCIA (número) y aparece una pantalla con los datos de la reclamación y del cliente.

- **Pestaña Envíos:** Muestra los datos sobre los envíos de la reclamación, DATOS DEL ENVÍO, DATOS DEL REMITENTE, DATOS DEL DESTINATARIO.
- **Pestaña Informes:** Muestra un listado de informes, un formulario con el texto del informe, otro formulario con la respuesta al informe y un listado de archivos adjuntos.
- **Pestaña Correspondencia:** Muestra un único listado con todos los documentos de correspondencia de la reclamación.
- **Pestaña Anexos:** Muestra un único listado en el que se encuentran todos los anexos de la reclamación.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

15 Ver documentación generada (Atención al público)

Al pulsar sobre la pestaña CORRESPONDENCIA, se accede a toda la documentación generada para el cliente para esa Solicitud (resguardo, respuesta).

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

16 Imprimir documentación para el cliente (Atención al público)

Si el cliente desea tener constancia del estado de su Solicitud, se puede imprimir el resguardo o la respuesta.

Se pincha sobre el código de enlace del resguardo o de la respuesta y se visualiza en la pantalla el documento en PDF. Se imprime desde el icono "Impresora" y se entrega al cliente.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

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

17 Consultar imputadas a la oficina (Director de Oficina)

El responsable de la Oficina puede consultar las Solicitudes imputadas a la Oficina, utilizando la consulta predefinida 03. Solicitudes imputadas - Último Mes

Para examinar la información de cada Solicitud, se pulsa sobre la REFERENCIA (número) y aparece en pantalla el Detalle de la Solicitud.

La oficina debe hacer un tratamiento activo de las Solicitudes imputadas, a través de cualquier canal, implementando las actividades correspondientes.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

18 ¿Qué acción vamos a realizar? = Ampliar información

19 Ampliar información (Director de Oficina)

El responsable de la oficina puede aportar información de las Solicitudes imputadas, que sea útil para su resolución.



Localizada la Solicitud correspondiente, se pulsa el botón AÑADIR INFORMACIÓN. En el desplegable TIPO, se selecciona la opción AMPLIACIÓN DE INFORMACIÓN y, en el campo COMENTARIOS DEL RESPONSABLE se detalla la información. Esta información quedará guardada en la pestaña ACTIVIDADES.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

18 ¿Qué acción vamos a realizar? = Alegar

20 Alegar imputaciones (Director de Oficina)

El responsable de la oficina puede presentar alegaciones a las Solicitudes por motivo Servicios imputadas a la oficina, durante un periodo determinado, para que el gestor de tramitación evalúe la nueva información y decida corregir o mantener la imputación.

Las alegaciones realizadas deben ir encaminadas a corregir errores de imputación (el cliente identifica una oficina y se imputa a otra, etc...), en ningún caso, se atenderán alegaciones sobre si el cliente tiene o no razón o es justa o injusta la Solicitud imputada.

Cuando una Solicitud de Servicio se encuentre en estado "Cerrada", en la aplicación se activará el botón ALEGAR, entre el día 01 del mes de la fecha de cierre y el día 05 del mes siguiente a la fecha de cierre (ambos inclusive).

Localizada la Solicitud, se pulsa el botón ALEGAR y en el cuadro de texto ALEGACIONES se escribe el contenido de la alegación. A continuación, se pulsa el botón GUARDAR.

La alegación a la imputación quedará guardada en la pestaña ACTIVIDADES y aparecerá en estado NO INICIADA hasta ser revisada por el gestor de tramitación. Cuando sea trabajada, pasará a estado TERMINADA.

Solo se puede realizar una alegación por Solicitud, tras realizar la misma, el botón ALEGAR se desactivará.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

13 ¿Qué tipo de consulta? = Peticiones de Informes y Notificaciones

21 Consultar peticiones de informe solicitados y notificaciones (Director de Oficina)

En función del motivo del alta de la Solicitud, el Servicio de Atención al Cliente enviará a la oficina una petición de Informe o una Notificación.

Estos dos tipos de comunicaciones se recibirán tanto en el buzón de correo electrónico de la oficina, como en la propia aplicación. Se recomienda monitorizarlas directamente desde la aplicación.

Informes : Se trata de peticiones de información que se realizan a la oficina y deben ser necesariamente contestadas, puesto que se necesita la información solicitada para contestar al cliente.

Si no se responde en un plazo de tres días, el sistema envía automáticamente una segunda petición de informe, poniendo en copia al responsable de la Zona.

Notificaciones: Son notificaciones que se envían a la oficina informando del contenido de la Solicitud imputada. No requieren respuesta, aunque si el responsable de la oficina lo cree conveniente puede aportar información.

Las peticiones de Informe no contestadas y las Notificaciones no revisadas aparecen en un listado en la pantalla de INICIO, bajo el campo NOTIFICACIONES PENDIENTES. En el campo TIPO DE ACTIVIDAD aparece el detalle de si es un INFORME o NOTIFICACIÓN.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

22 Responder al informe solicitado o a la notificación (Director de Oficina)

Se pincha sobre el Nº DE SOLICITUD y ésta se visualiza en la pantalla.

**Para responder a un informe:**

Antes de responder el informe se deben realizar 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, responder al informe en tiempo y forma.

La respuesta del informe se realiza conforme a lo establecido y, en el caso de Oficinas Mixtas, siguiendo las instrucciones de la Subdirección de Red de Distribución.

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

Para responder se pulsa en la pestaña INFORMES y se escribe la información correspondiente en el cuadro de texto RESPUESTA DE LA OFICINA. Después se pulsa el botón ENVIAR INFORME. El informe se carga automáticamente en la línea INFORMES.

Si después de contestar el informe, se desea añadir información adicional, se pulsa el botón AMPLIAR INFORME y en el cuadro de texto AMPLIAR INFORMACIÓN se detalla la información adicional, que quedará guardada en la pestaña ACTIVIDADES.

Contestado el informe desaparecerá del listado de NOTIFICACIONES PENDIENTES.

Para responder a una Notificación:

Se pulsa en la pestaña ACTIVIDADES, se revisa el texto situando el ratón sobre el apartado COMENTARIOS. No es necesario responder, pero se puede aportar información, pulsando el botón AÑADIR INFORMACIÓN.

Las NOTIFICACIONES gestionadas, no desaparecen automáticamente del Listado de Notificaciones pendientes de la pantalla de Inicio, es necesario seleccionar la notificación y pulsar el botón REVISADO NOTIFICACIÓN para eliminarla del Listado.

NOTA IMPORTANTE: Reimprimir CN23 - TFP3

El Servicio de Atención al Cliente también puede solicitar a la oficina documentación de algunos envíos, como por ejemplo el CN23 (declaración aduanera) o TFP3 (libranza de reembolso internacional). En estos casos, la oficina debe facilitar a Atención al Cliente dicha documentación, para ello deberá localizar el envío en IRIS y reimprimir el documento.

Para reimprimir el TFP3 desde IRIS hay que seguir los siguientes pasos: Gestión >> Mantenimiento >> Certificados y cumplimentar el campo Nº de Certificado, seleccionar el Producto y el Rango de fecha, pulsar el botón Buscar y en Resultados de la búsqueda aparecerá el envío correspondiente y deberemos pulsar el botón Consultar, en la siguiente pantalla en la que aparecen todos los datos del envío hay que pulsar en el botón Reimprimir TFP3.

Para reimprimir el CN23 desde IRIS hay que seguir los siguientes pasos: Gestión >> Mantenimiento >> Certificados >> Cumplimentar el campo de Nº de Certificado, seleccionar el Producto y el Rango de fecha, pulsar el botón Buscar y en Resultados de la búsqueda aparecerá el envío correspondiente y deberemos pulsar el botón Consultar, en la siguiente pantalla en la que aparecen todos los datos del envío hay que pulsar el botón Imprimir CN23.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

02 ¿Qué vamos a tramitar? = Añadir información o documentación a petición del cliente**23 Localizar la Solicitud (Atención al público)**

El cliente puede personarse en la oficina para aportar nueva información y/o documentación o solicitar una nueva respuesta porque no está conforme con la facilitada por Correos.

Desde la pantalla de INICIO, se pulsa el botón BUSCAR SOLICITUD y se cumplimenta alguno de los campos con los datos que se conozcan, para localizar la Solicitud del cliente y visualizarla en pantalla.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

24 Añadir información y documentación (Atención al público)**Añadir información y documentación**



Se pulsa el botón AÑADIR INFORMACIÓN y, en la siguiente pantalla, en el desplegable TIPO se selecciona la opción CLIENTE APORTA INFORMACIÓN y, en el campo COMENTARIOS DEL CLIENTE se incluye la información facilitada. A continuación, se pulsa el botón NUEVO ARCHIVO y se adjunta la documentación aportada por el cliente que previamente se ha escaneado.

La información aportada queda guardada en la pestaña COMUNICACIONES DEL CLIENTE.

Adjuntar solo documentación

Si el cliente desea aportar solo documentación, se pulsa en la pestaña ANEXOS y desde el botón NUEVO ARCHIVO se sube el fichero de la documentación que previamente se ha escaneado.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM

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

Las Solicitudes sobre el servicio imputadas a la oficina deben tratarse de inmediato.

El tratamiento se desarrolla en varios niveles:

1.- Actuaciones sobre la causa de la Solicitud

Las Solicitudes sobre el servicio de la oficina deben considerarse como una incidencia y, por tanto, implementar las acciones necesarias para tratar la causa que la motivó.

2.- Actuaciones sobre el Cliente

Las actuaciones dirigidas al cliente deben ir encaminadas a expresar nuestras disculpas y exponer la resolución del problema. Se pueden realizar cuando el cliente está presencialmente en la oficina o bien utilizar otro canal, como el teléfono o correo electrónico.

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 (teléfono, correo electrónico) en el caso de que verdaderamente tenga una solución que comunicarle en relación a la Solicitud planteada.

Si se ha producido alguna comunicación con el cliente, se debe indicar el resultado en la respuesta al informe.

3.- Análisis de las Solicitudes imputadas

El equipo directivo debe analizar, mensualmente, las Solicitudes imputadas a la Oficina y analizarlas para identificar los puntos críticos y determinar, en reunión junto a los empleados, las acciones y comportamientos a corregir, para evitar su reiteración.

Este análisis debe recogerse en el acta de reunión correspondiente y guardarse en el Archivo ISO electrónico de la oficina.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- QUORUM