Fecha: 30/05/2019

Gestión de reclamaciones de producto en Oficinas 4.00 Desistado Diversión Admits de Oficina en Oficinas 7.00

Propietario: Dirección Adjunta de Oficinas y Servicios Financieros







01 Acceder a Correos On Line, Atención al Cliente, Reclamaciones (Atención al público)

La aplicación Reclamaciones-Intranet es la herramienta específica habilitada para dar de alta y consultar las reclamaciones de producto en las oficinas.

Desde IRIS 6.0 Llamadas a sistemas externos, se accede a Correos On Line , Atención al Cliente.

La admisión de una reclamación de producto en Reclamaciones Intranet se realiza, normalmente, mediante la trascripción de la conversación cliente-empleado.

La clave de acceso es siempre el codired de la oficina

En la pantalla inicial aparecen 3 opciones:

Altas: Para una nueva reclamación

Consultas: Para reclamaciones ya admitidas.

Añadir información: A una reclamación existente. Requiere el número de reclamación y el NIF o CIF del reclamante <u>que</u> <u>figura en la reclamación</u>. Se añade la información que aporta el cliente y nos muestra una pantalla de confirmación de la actividad creada asociada a la reclamación.

Seleccionar tipo de cliente. Datos del Reclamante.

Si es un **particular**, buscamos por apellidos.

Si es una **empresa**, se busca por CIF. Es imprescindible para introducir una empresa en la aplicación. En caso de no conocerlo, y de manera excepcional, se puede utilizar un CIF comodín, que será: Q1234567D

Si existe la empresa, aparece un listado con las empresas cuyo CIF coincida con el tecleado. Si no existe, aparece un mensaje de aviso.

Tras pulsar "Aceptar", se accede a la pantalla para grabar los datos de la empresa reclamante.

Nota:

Cualquier consulta que realice un cliente del estado de su reclamación puede ser atendida por la oficina.

No obstante, siempre se debe informar al cliente que en la web de Correos, si introduce el número de reclamación y su NIF/CIF, puede:

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

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

02 Solicitar resguardo y ver plazos de reclamación (Atención al público)

Para dar de **alta una reclamación** hay que introducir el número del envío que le fue asignado en la admisión. Esta numeración puede estar compuesta por una combinación alfanumérica. En cualquier caso, éste será el primer dato que suministramos a la aplicación.

Se puede dar el caso que esta numeración esté compuesta por una cantidad igual o superior a 11 caracteres o por el contrario, que sea inferior.

Numeración superior a 10 dígitos

Una vez que introducimos el número, pulsamos ACEPTAR. Para evitar que se produzcan reclamaciones duplicadas sobre un mismo envío, el sistema comprueba que no existen reclamaciones asociadas a esa numeración.

Si existe una reclamación que hace referencia a ese número de envío, en pantalla aparece la información existente sobre esa reclamación (nº de envío, productos y valores añadidos, fecha de admisión, reclamante, remitente, destinatario, etc.) y el estado en que se encuentra. En este caso, lo que procede es informar al cliente de la situación de la reclamación.



Numeración inferior a 11 dígitos

Si el número del envío es inferior a 11 dígitos, se abre una nueva pantalla que nos pide más información sobre el envío, ya que pueden existir varios envíos con la misma numeración. En esta nueva pantalla hay que rellenar los campos obligatorios: <u>Codired</u> de la oficina de admisión,

Producto (Seleccionar en el desplegable) situándonos sobre él y

Fecha de depósito.

Con estos nuevos criterios se puede acotar la búsqueda de la reclamación. Una vez que rellenamos todos los datos, pulsamos ACEPTAR. Como en el caso anterior, y para evitar que se produzcan reclamaciones duplicadas sobre un mismo envío, el sistema comprueba que no existen reclamaciones asociadas que coincidan con los datos introducidos.

Plazos mínimos y máximos para reclamar

Si el reclamante decide continuar con la imposición de la reclamación, debemos comprobar si se encuentra dentro de los plazos necesarios para imponerla. Para ello se completan los datos de la pantalla de cálculo de plazos, esta pantalla puede tener 2 aspectos:

El primero se da cuando la numeración del envío es inferior a 11 dígitos. Esto se debe a que ya se ha solicitado el producto y la fecha de depósito para comprobar que no existen reclamaciones asociadas. Por este motivo ya aparecen completados estos campos. Para evitar errores, en esta pantalla no podremos cambiar el producto.

El segundo cuando la numeración es igual o superior a 11 dígitos. En este caso esa comprobación se realiza solamente con la numeración, por lo que los campos de producto y fecha de depósito están vacíos.

Al seleccionar el producto de la lista desplegable, aparecerán todos los valores añadidos que admite. Seleccionamos los valores añadidos pinchando en la casilla que se encuentra a la izquierda del nombre.

En cualquiera de los dos casos debemos indicar si el destino del envío es local, provincial, nacional o internacional. Una vez que tenemos todos los campos completados, pulsamos ACEPTAR.

Si los plazos para imponer la reclamación <u>no son válidos</u>, 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.

Si el plazo <u>es correcto</u> pasamos a la siguiente pantalla.

Nota:

Antes de tramitar una reclamación hay que comprobar el estado del envío en el sistema de trazabilidad (MERCURIO) y en SGIE que el envío no ha sido devuelto.

Verificar que el reclamante es el remitente, destinatario o persona autorizada y ver si está en plazo.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line

- RECLAMACIONES

- Siebel

03 ¿Qué vamos a tramitar? = Altas

04 Introducir los datos de la reclamación (Atención al público)

<u>Siempre</u> tenemos que pulsar sobre BUSCAR para comprobar si el reclamante (remitente o destinatario) ya se encuentra en la base de datos de contactos.

Cuando hemos comprobado que no hay reclamación asociada al envío, se procede a introducir todos los datos. Los campos están distribuidos en grupos a lo largo de la pantalla.

<u>1. Datos del envío</u>

Todos los productos nacionales e internacionales se graban directamente en la aplicación introduciendo en número de envío y seleccionando en el desplegable el producto objeto de la reclamación. Hay que grabar, con total exactitud, todos los datos que exige la ficha de alta.

Producto. Tipo. Número o código de barras. Fecha depósito. Tarifa abonada. Hora



En este apartado sólo es necesario introducir la tarifa abonada y la hora de depósito del envío en la oficina de admisión. El formato es de 24 horas.

2. Valor añadido

En el caso de que el envío no llevase ningún valor añadido, este apartado no se muestra. Si lleva valores añadidos, hay que introducir el importe de cada uno de los conceptos.

Importe del valor declarado Importe del reembolso

3. Oficina de Depósito

Provincia: (Seleccionar en el desplegable).

Población: (Seleccionar en el desplegable).

Oficina: A continuación se buscan todas las oficinas que hay en la población seleccionada. El desplegable muestra todas las oficinas y seleccionamos situando el cursor sobre ella.

4. Reclamante

Coindice con: (Seleccionar en el desplegable) Remitente o destinatario.

5. Destinatario y 6. Remitente

En estos apartados se pueden dar dos casos, que el destinatario/remitente sea un particular o una empresa. Por defecto está seleccionado "particular".

Si el reclamante ya ha efectuado alguna reclamación con anterioridad podemos buscar sus datos. Para ello rellenamos algunos campos, por ejemplo el nombre y apellidos o número de documento si es particular y con el CIF o razón social si es empresa. A continuación se pulsa el botón BUSCAR.

Particular: Introducimos su NIF/NIE y el resto de datos. Se busca en la base de datos para comprobar si ya está dado de alta. Como criterio de búsqueda, se debe teclear al menos el primer apellido. (Puede teclear los datos en mayúsculas o minúsculas. Las vocales acentuadas se consideran caracteres distintos de las que no lo están). En el caso de que la consulta que se realiza no encuentra datos avisa. Al pulsar ACEPTAR, aparece la pantalla para introducir los datos del reclamante. Se rellenan los datos necesarios para crear el nuevo reclamante.

Empresa: Introducimos el CIF, el nombre de la empresa y en los campos de nombre y apellidos, a la persona de contacto de la empresa.

Si la empresa ya existe en la aplicación, aparece un listado con todas las empresas, ordenadas alfabéticamente, que tengan el mismo CIF (cuando se trate de delegaciones de la empresa). 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 es una de las que aparecen en el listado, se pulsa sobre el nombre para seleccionarla y crear la reclamación con todos estos datos. Si la persona que presenta la reclamación no es ninguna de las que aparecen, se pulsa el botón NUEVO CONTACTO.

Si existe la empresa en la base de datos, pero **no existen contactos**, se da de alta uno nuevo, que es la persona que está formulando la reclamación.

Si la empresa que presenta la reclamación no está dada de alta en la aplicación, se pulsa NUEVA EMPRESA para darla de alta y aparece una pantalla para introducir los datos de la empresa y del contacto que formula la reclamación. Al dar de alta los datos de la empresa, se rellenan los mismos datos del contacto, excepto los campos de NIF, nombre, apellidos y teléfono móvil. Al pulsar ACEPTAR en la siguiente pantalla terminamos de rellenar los campos generales de la reclamación.

Seleccionamos la <u>provincia</u> en el menú desplegable. Después de que se hayan cargado las poblaciones de esa provincia, seleccionamos la población.

En el campo del <u>código postal</u> aparecen los dos primeros dígitos, estos corresponden a la provincia seleccionada, los correspondientes a la población debemos introducirlos manualmente.

En el caso de que el <u>país</u> no fuese España, debemos introducir todos los datos directamente.

7. Datos de la reclamación :

Tipo: (Seleccionar en el desplegable) No entregado. Retraso. Expolio. Otros.

Idioma: (Seleccionar en el desplegable) Mediante el desplegable podemos seleccionar una de las lenguas cooficiales de España. Por defecto aparece el idioma castellano. El idioma elegido en este campo determina la lengua en la que aparecen los <u>TÍTULOS</u> 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 la reclamación.

Texto: Se escribe la trascripción de la reclamación obtenida a través de la conversación con el cliente. La tendencia debe ser que se atienda 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 (en ese caso



recoger el texto de la reclamación en el campo: "Texto de la reclamación (en el idioma del reclamante)". Cuando el idioma del reclamante sea el CASTELLANO o SE PUEDA TRADUCIR directamente la reclamación a este idioma, se escribirá siempre la reclamación en este campo. Siempre que se utilice este campo, el formulario de reclamación del cliente se imprimirá con el texto introducido en él.

Métodos Respuesta: (Seleccionar en el desplegable). En este campo se indica cómo quiere recibir el cliente la respuesta de Correos: por carta ordinaria o por e-mail. En el caso de que en el campo "Método de respuesta" el cliente haya indicado la opción "E-mail", este campo será obligatorio en los datos del reclamante, ya sea el remitente o el destinatario.

8. Observaciones :

Se indica la información suplementaria (disponemos de 99 caracteres para el texto). Una vez tecleados los datos facilitados por el cliente, se pulsa el botón ACEPTAR.

Si algún campo obligatorio queda sin rellenar, la aplicación avisa.

NOTA IMPORTANTE: En el caso de que la reclamación 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 traladado la información. Para cualquier aclaración o seguimiento el cliente puede dirigirse directamente a Correos Express a través de su página Web www.correosexpress.com (contacto), llamando al teléfono 902122333 o través del twitter: @Cex responde

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line

- RECLAMACIONES
- Siebel

05 Imprimir borrador (Atención al público)

Al terminar de introducir todos los datos correspondientes a la reclamación, se puede imprimir un BORRADOR de la misma para que el reclamante compruebe que los datos que se grabarán en el sistema son los que efectivamente ha manifestado.

Nota:

Puesto que aún no se ha grabado la reclamación, en este BORRADOR no aparece el número de reclamación y por lo tanto no sirve como justificante.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line

- RECLAMACIONES

- Siebel

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

Recibida la conformidad del reclamante, se pulsa ACEPTAR para grabar los datos de la reclamación. En la pantalla aparece un mensaje que nos pide que esperemos unos intantes mientras se graba la reclamación.

Una vez grabada, se presentan los datos de la reclamación en la pantalla incluyendo el NUMERO de la reclamación.

La reclamación queda grabada en el sistema y se puede imprimir el RESGUARDO DEFINITIVO para el cliente dónde figura el número de la reclamación.

Al pulsar el botón IMPRIMIR en el cuadro de diálogo de impresión por defecto aparece 1 que es la copia para el cliente. Se sella y se entrega como RESGUARDO DEFINITIVO para el cliente.

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



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

Una vez impreso el resguardo pulsamos INICIO para ir de nuevo al principio de la aplicación.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

03 ¿Qué vamos a tramitar? = Añadir información

07 Introducir nº reclamación y CIF/NIF (Atención al público)

Desde la opción AÑADIR INFORMACIÓN se localiza la reclamación con el NIF o CIF del reclamante y número de reclamción.

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.

03 ¿Qué vamos a tramitar? = Consultas

09 Seleccionar tipo de consulta (Atención al público)

Con el objeto de dar respuesta satisfactoria a cualquier cliente que pregunte por una reclamación, la oficina también puede consultar reclamaciones que no hayan sido admitidas en esa oficina. Para ello el cliente debe proporcionar el número de la Reclamación, que será por el que se realice la búsqueda.

La aplicación permite acceder a 4 opciones de consulta:

- Reclamaciones admitidas en la oficina,
- Reclamaciones imputadas a la oficina,
- Peticiones de informes solicitados a la oficina
- Por número de reclamación

Para acceder a cualquiera de estas opciones, se pulsa sobre el nombre de cada una de ellas. Una vez seleccionado el tipo de consulta se establecen los criterios necesarios.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

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

11 Consultar admitidas en la oficina (Atención al público)

Si un cliente desea saber en qué estado se encuentra una reclamación impuesta en la oficina, seleccionamos la opción correspondiente. En la pantalla que aparece, se teclea el criterio por el que vamos a realizar la consulta: Referencia de la reclamación.

Primer apellido del reclamante.

Rango de fechas de alta de la reclamación.



Producto.

Por referencia de la reclamación, podemos realizar la búsqueda de una sola reclamación admitida en la oficina, introduciendo la referencia y poniendo la fecha de alta en ambos campos del rango de fecha y pulsando ACEPTAR. Si conocemos el número de reclamación podemos realizar una consulta directa en la aplicación. En el campo de texto se introduce el número de reclamación. A continuación pinchamos sobre la casilla de selección. El sistema busca automáticamente la reclamación con esa numeración y una vez que la encuentra la muestra en pantalla. Como en los casos anteriores, podemos acceder al detalle de la misma pulsando en el código de referencia de la reclamación que se encuentra subrayado. En el caso de que hayamos introducido un número que no corresponde con ninguna reclamación, el sistema nos muestra un mensaje de aviso. Podemos realizar una nueva consulta pulsando VOLVER y a continuación se introduce un nuevo número.

Por rango de fechas, si queremos realizar una consulta que abarque un período de tiempo, se introduce la fecha de inicio y la fecha final del rango deseado. La fecha se puede introducir manualmente con el formato dd/mm/aaaa o utilizar el calendario situado a la derecha del campo. Para desplegarlo solo tenemos que pinchar sobre el y una vez desplegado podemos seleccionar el mes, utilizando las flechas de la parte superior y una fecha pinchando directamente sobre el día del mes seleccionado.

Por producto, la consulta nos mostrará las reclamaciones que han sido admitidas en la oficina y que hacen referencia a ese producto en particular. Si no seleccionamos ninguno, nos muestra las reclamaciones de todos los productos. Para seleccionar un producto desplegamos en la flecha y automáticamente aparecen todos los productos a los que se puede asociar una reclamación. A continuación localizamos el producto y pinchamos sobre él.

Una vez introducidos todos los datos pulsamos ACEPTAR y aparece un listado con todas las reclamaciones que respondan a los criterios tecleados anteriormente. Si la consulta devuelve más de una reclamación, se localiza la deseada y se accede al detalle de la misma pulsando en el código de referencia de la reclamación que se encuentra subrayado.

Si el cliente desea tener constancia del estado de su reclamación se puede imprimir este formulario pulsando la opción imprimir.

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).

Si el sistema no encontrase ninguna reclamación con los criterios introducidos, muestra un mensaje de aviso. Podremos introducir nuevos criterios y repetir la consulta pulsando VOLVER.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

12 Consultar listado de reclamaciones (Atención al público)

Una vez introducidos los datos y al pulsar Enter o ACEPTAR, aparece un listado numerado con todas las reclamaciones que respondan a los criterios tecleados anteriormente.

Cada reclamación tiene un hipervínculo en el campo 1ª Referencia. Pulsando con el ratón en este hipervínculo se muestra toda la información relativa a la reclamación: texto del reclamante, datos de remitente y destinatario, etc.

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.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

13 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: 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

14 Imprimir copia para el cliente (Atención al público)

Si el cliente desea tener constancia del estado de su reclamación se puede imprimir este formulario pulsando sobre la opción 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.

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).

Si el sistema no encontrase ninguna reclamación con los criterios introducidos, nos mostrará un mensaje de aviso. Podremos introducir nuevos criterios y repetir la consulta pulsando el botón de volver.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

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

15 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 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.

Nota:

La oficina debe hacer un tratamiento activo de las reclamaciones 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? = Petición de informes solicitados



16 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 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).
- 3. Producto

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

<u>Si marcamos</u> 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 <u>fuera del plazo</u> 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. Si aparecen muchas reclamaciones, se puede utilizar la combinación de teclas CTRL+F para encontrar la que se busca. 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.

Si no se encuentra ningún informe con los criterios introducidos, la aplicación nos muestra un aviso que nos avisa de tal circunstancia.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel

17 Generar el informe (Atención al público)

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 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 del correo electrónico.

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 la aplicación 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 informes por correo electrónico que llevarán el botón "COMPLETAR INFORMACIÓN". Al pulsar este botón se habilitará una ventana nueva con los datos relativos a la Solicitud, Productos y Servicios, Informe (donde deberemos contestar la petición de informe) 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 las oficinas pueden 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 hay en el correo electrónico, nunca dando a RESPONDER. En el Manual de Reclamaciones de Servicio y Producto se detallan los pasos de esta operativa.



NOTA IMPORTANTE: 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/ Cumplimentar el campo de Nº de certificado, seleccionar el Producto y el Rango de fecha/ Clicar el botón Buscar/ en Resultados de la búsqueda aparecerá el envío correspondiente y deberemos clicar el botón Consultar/ en la siguiente pantalla en la que aparecen todos los datos del envío hay que clicar 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/ Clicar el botón Buscar/ en Resultados de la búsqueda aparecerá el envío correspondiente y deberemos clicar el botón Consultar/ en la siguiente pantalla en la que aparecen todos los datos del envío hay que clicar el botón Imprimir CN23.

Para más información puedes consultar el Manual de Reclamaciones de producto y servicio en Oficinas.

Elementos de sistemas TI referenciados:

- Correos on line
- RECLAMACIONES
- Siebel