

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Nº: PC-DE-01
Edición: 6ª
Fecha: 25/01/2022
Página 1 de 10

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA



MODIFICACIONES		
EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1ª	10-02-05	Primera revisión
2ª	11-10-05	Segunda revisión
3ª	10-02-09	Modificación nombre y retirada de títulos
4ª	20-10-11	Actualización del Procedimiento
5ª	20-09-19	Actualización del Procedimiento
6ª	25-01-22	Actualización del Procedimiento

PREPARADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Mª Carmen Álvarez Cargo: Directora Negociado Relación con usuarios	Nombre: Manuel Á. López Cargo: Director Área Desarrollo	Nombre: Marta E. Serrano Balbuena Cargo: Directora Gerente
Fecha:	Fecha:	Fecha:

La documentación del Sistema de Gestión se encuentra en el Portal del Empleado, por lo que cualquier otro documento papel se considerará copia no controlada.

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**1.- OBJETO**

Definir una sistemática de actuación homogénea, para todas las actividades que se llevan a cabo en la Oficina de Atención a la Ciudadanía (OAC) de la **Empresa Municipal de Transportes de València, en adelante EMT**.

2.- ALCANCE

Afecta a todas las actividades realizadas por la OAC, así como a todo el personal que realiza dichas actividades, tanto de EMT como de empresas contratadas.

3.- DESARROLLO**3.1.- Generalidades**

En la OAC se lleva a cabo la atención presencial, telefónica y redes sociales (RRSS) a las personas ciudadanas en la que se atienden todo tipo de consultas, quejas, solicitudes, etc, relacionadas con los servicios de EMT.

En estas actividades se respetarán siempre los criterios del “Plan de Atención a la Ciudadanía” procurando la mayor satisfacción de ésta. Se gestionan las siguientes actividades:

A- GESTIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS, CONSULTAS Y FELICITACIONES (RQSCF)

La sistemática de actuación de la OAC para este caso está descrita en el procedimiento PG-81-01 “Reclamaciones, Quejas, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones”.

B- GESTIÓN DE OBJETOS PERDIDOS Y ENCONTRADOS EN LOS VEHÍCULOS

La OAC se encarga de gestionar los objetos perdidos de los clientes que se encuentran en los vehículos por parte del personal de la EMT València.

Existen varios puntos de recepción de objetos perdidos (Portería Depósito Norte (Fausto Elio), Portería Depósito Sur (San Isidro), aparcamiento Centre Històric – Mercat Central y Oficina de Atención a la Ciudadanía), a los que el

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

personal de EMT que haya encontrado el objeto deberá dirigirse para dejarlo. En cada uno de estos puntos existe una hoja de registro (con original y copia).

Los objetos perdidos llegan a la OAC procedentes de los puntos de recepción acompañados de la copia de la hoja de registro que describe el objeto. En dicha hoja deben figurar los siguientes datos: fecha y hora en la que es recibido, descripción del objeto, bus, línea, turno y convoy donde fue encontrado, firma y nº de matrícula de quien lo entrega y ~~firma y nº de matrícula~~ de quien recibe el objeto, lo cual implica la custodia de los objetos. El receptor de los objetos se abstendrá de efectuar cualquier aviso de recuperación al propietario, trámite que corresponde exclusivamente a OAC.

Este mismo proceso se efectuará en OAC, donde habitualmente se realiza la devolución del objeto. Se comunicará al interesado/a que el objeto se encuentra en OAC, en caso de se disponga información para ello.

Las entregas de objetos perdidos en la OAC se producen el siguiente día hábil de atención presencial de OAC (de lunes a viernes) tras ser recuperados. Se realiza la entrega en la OAC sobre las 9.30 horas.

Excepcionalmente puede darse el caso en que la devolución del objeto se efectúa en un punto de recepción diferente a la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Por esta causa es necesario dar descripción detallada para identificar el objeto. Deberá el propietario proporcionar el DNI, nombre completo y domicilio, así como firmar en la columna prevista para ello. En caso de que el interesado perciba que le falta parte del objeto, podrá retirarlo y dejar constancia por escrito de lo que le falta para tramitarlo a OAC.

En cada punto de recepción se dispondrá de un habitáculo cerrado para almacenar los objetos, bajo custodia del receptor hasta la llegada del servicio de mensajería.

El servicio de mensajería se prestará en días laborables y horas prefijadas por OAC y, posteriormente, comunicados a los puntos de recepción.

En los días y horas prefijados, el personal de servicio introducirá los objetos, bajo su custodia, en las sacas disponibles, así como todas las hojas originales del Libro de Registros y precintaras, de manera que el mensajero lo tenga dispuesto para su traslado. Los objetos que no puedan ser introducidos en sacas, serán también precintados.

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Se comunicará al interesado/a que el objeto se encuentra en OAC, en caso de se disponga información para ello. Si el objeto no permite identificar a su dueño, se guardará por si hay alguien que lo reclame por un periodo máximo de 15 días. En el caso de que se trate de objetos perecederos se desecharán antes de 24 horas de su recepción. En caso de que una persona llame o se presente en la OAC reclamando un objeto perdido, deberá dar una descripción del objeto que permita identificarlo. El personal de la OAC comprobará si existe un objeto de esas características. En caso afirmativo procederá a entregar el objeto previa presentación de la documentación oficial que acredite al cliente. Al igual que en el caso anterior, previa entrega del objeto se procederá a firmar por parte del cliente en el listado de objetos perdidos.

Los objetos perdidos que no hayan sido reclamados serán enviados por parte de la OAC a la Oficina Municipal de Objetos Perdidos junto con la fotocopia de la hoja de registro de EMT y un listado de dichos objetos. En cualquier caso, el plazo máximo de remisión de objetos perdidos por parte de la OAC a la Oficina Municipal será de 15 días. La Oficina Municipal pone el cuño en el listado como aceptación de dichos objetos. En el caso de que algún objeto perdido lleve dinero, este es contado a su llegada a la OAC y a su salida de ésta (antes de ser enviado a la Policía).

En caso de pérdida de objetos por empleados/as, la OAC envía correo interno a **Dirección de Personas** (RRHH) para ver si se puede identificar al conductor/a. Si se identifica se le llama para que pase a recoger el objeto, y si no se identifica se sigue la sistemática aplicada para el caso de objetos de clientes y, finalmente, se remiten los objetos a la Policía Local.

C- GESTIÓN DE TÍTULOS

c.1) Tarjetas rotas (físicamente): procedemos a la comprobación de saldo y trasladamos este saldo a otra tarjeta en buen uso (esta nueva tarjeta bien la aporta el cliente, bien la compra en la OAC).

c.2) Tarjetas con incidencia: en buen estado, pero cuyo chip no funciona, mal configuradas, etc.

-En el caso de problemas de configuración, se repara en OAC y restablecemos el saldo

- Si no funciona el chip, cambiamos la tarjeta por una nueva y restablecemos el saldo.

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

c.3) Carga de títulos a petición de las distintas Áreas de EMT (para uso interno, comprobaciones en su funcionamiento...)

c.4) Carga de títulos a petición de otros Organismos (ej. Ayuntamiento de Alboraya, Mislata, Correos...)

c.5) Carga de títulos para venta posterior. En eventos de la ciudad (ej. Fórmula 1, partidos de fútbol...)

c.6) Elaboración de facturas de títulos propios de EMT, a petición de la ciudadanía.

D- ACCIDENTES E INCIDENTES DE SALUD A BORDO Y EN EL EXTERIOR DEL AUTOBÚS

Existen casos en los que el Área de Operaciones **Mobilitat** remite a OAC copia de los partes de accidentes. En los casos en los que el parte sea por indisposición, desde la OAC se remite sistemáticamente una carta de cortesía al cliente.

Por otra parte, cuando una persona ciudadana sufre un incidente/accidente en la empresa, existen dos procedimientos:

- La persona ciudadana puede acudir directamente a la compañía de seguros a fin de tramitar el siniestro.
- La persona ciudadana realiza en OAC un escrito a fin de que el personal compruebe si hay parte o no.

Una vez se recibe el escrito del cliente se sigue el procedimiento normal descrito en el ~~PG-81-01~~ **PG-10-02** "Reclamaciones, Quejas, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones".

E- RETIRADA DE TÍTULOS O CARNÉS

La retirada de títulos o carnés se produce por parte del conductor/a o de un inspector/a.

Los motivos que pueden ocasionar esta retirada son error en la confección, mal estado del título o fraude.

Desde el Área de Operaciones **Mobilitat** llegan a la OAC los títulos retirados, con nota informativa. **El Departamento** de Operaciones debe dar traslado a la OAC

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

a las 24 horas de la retirada, de nota explicativa de lo sucedido donde figure indicación expresa de si el cliente ha abonado o no multa y billete, y de los carnés y abonos retirados.

La OAC elabora un listado de tarjetas retiradas y recepciona los comunicados internos y los títulos retirados.

CIRCUNSTANCIAS POSIBLES DE RETIRADA:

- En tarjeta personalizada:
 - No es del viajero (no coincide con DNI, foto...)
 - No es válido por caducidad, fotocopia, ilegible, deterioro físico...
 - Incidencia en el funcionamiento
 - Fraude (no válida o título agotado)
- En tarjeta no personalizada/anónima:
 - Deterioro físico
 - Incidencia en el funcionamiento
 - Fraude (no válida o el título está agotado)

La OAC atiende a los clientes que reclamen estos títulos, comprobando identificación, foto, numeración... y analizando el porqué de la retirada, para lo que es necesaria la explicación escrita del Área de Operaciones (nota informativa o correos).

Los títulos retirados en principio no se devuelven, salvo que la causa de retirada haya sido un error justificable. En este caso, se realizan las gestiones necesarias para comprobar el error y efectuar la devolución de dicho título, junto con compensación en bonos de viaje por las posibles molestias ocasionadas y viajes en el período de retirada del título, si así se considerara oportuno.

En el caso de que se le entreguen al cliente bonos de viaje compensatorios, estos son registrados en la OAC para su control y posterior envío mensual al Área de Administración.

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**F- ENTREGA DE EFECTIVO POR FALTA DE CAMBIO**

Según la normativa actual, el conductor/perceptor tiene la obligación de entregar cambio **por** el importe establecido por la normativa vigente.

Cuando el conductor no dispone de cambio en efectivo (esto puede ocurrir en los casos en que a pesar de la norma el conductor no dispone de cambio y, en los casos en que el cliente entrega un importe que requiere mayor devolución de la exigida al conductor) se le hace un justificante al cliente con la cantidad que se le adeuda (el cambio que le falta). El conductor hace llegar una copia del justificante y del dinero a recaudación. Ese dinero se ingresa en recaudación.

En caso necesario, OAC realiza gestiones con Operaciones, para la confirmación de datos (casos en que los conductores no han entregado el recibo mecanizado).

Cuando el cliente se persona en la OAC se le entrega el dinero a la presentación del justificante. Dicho justificante se guarda y registra en la OAC.

La entrega de efectivo en la OAC se realizará a partir de las 24 h hábiles a la emisión del justificante, tal y como el mismo indica. Una vez entregado el dinero al portador del justificante este es remitido a Administración para reposición del dinero a la OAC.

G- GESTIÓN CON LOS PUNTOS DE VENTA (ESTANCOS y QUIOSCOS), JUNTAS MUNICIPALES, EMPRESAS QUE CONFECCIONAN CARNÉS, FGV Y ATMV POR INCIDENCIAS O VENTAS INADECUADAS.

Estos casos ocurren por diversos motivos, como por ejemplo en el error en la confección de títulos (elaboración de título de transporte incorrecta, con nº de carné y abono no coinciden, elaboración de título de zona de transporte incorrecta, con nº de carné inadecuado, con fecha errónea de caducidad...).

Tras la recepción verbal o escrita de la queja, se procede a:

- Gestionar con la entidad afectada (punto de venta, Junta, ...) la solución al problema denunciado.
- Colaborar en la resolución de problemas e incidencias con cada una de estas entidades.

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**H- PLANOS GUÍA Y CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD.**

Los planos guía y materiales promocionales y publicitarios, se reciben y preparan en la OAC, para su posterior distribución a las Oficinas de Información de la Ciudad y otros puntos de atención al ciudadano/a.

Entrega de materiales a particulares y Entidades.

Campañas promocionales/informativas: salidas de apoyo de informadores contratados a tal efecto y cargas promocionales de viajes.

I- ENTREGA DE JUSTIFICANTES

Atención a las solicitudes, preparación de los escritos y documentación y entrega personal de los justificantes solicitados por clientes sobre itinerarios, horarios y tarifas para los usos a los que los destinen.

J- INFORMES INTERNOS

Elaboración diaria, semanal, mensual, trimestral y anual de las hojas e informes de control de

Llamadas, visitas y registro de consultas RRSS, de los objetos entregados y de las Reclamaciones, quejas, felicitaciones y/o consultas atendidas, así como de sus motivos. También de la gestión de títulos (contabilidad, control del registro de tarjetas, ítems relevantes...)

K- OTRAS COMUNICACIONES INTERNAS.

Redacción, envío y seguimiento de las comunicaciones generadas por necesidad de intervención de otras Áreas de la EMT para la resolución de problemas planteados por los clientes.

Recepción de las contestaciones de las Áreas. Elaboración de cartas a clientes.

Elaboración mensual y remisión a cada una de las áreas implicadas, de informe de escritos pendientes de contestación a OAC (y por tanto, al cliente).

Información a clientes y remisión a Operaciones de solicitudes de servicios especiales (alquiler bus) y acumulaciones de pasaje.

L- COLABORACIÓN EN EL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA PAGINA WEB DE EMT.

La oficina interviene proponiendo textos, apartados... a incluir y realizando críticas por su interés para los clientes.

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**M- VENTA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE**

En la OAC se venden todos los títulos de transporte de EMT

N- SERVICIO DE DIVERSIDAD FUNCIONAL

Atención de las solicitudes del servicio de diversidad funcional, además de la confirmación diaria del servicio.

3.2.- Responsabilidades

La responsabilidad de la OAC recae en el Jefe/a del Àrea de Desenvolupament. El proceso de las RQSCF se controla por la responsable directa bajo la supervisión del Jefe/a del Àrea de acuerdo con el procedimiento específico.

La atención directa, telefónica y presencial, así como el resto de las actuaciones, es asumida por la empresa contratada al efecto, que cumplimenta los documentos referidos en el apartado correspondiente de este documento y es monitorizada por los indicadores incluidos en el Servicio de Referencia.

3.3.- Indicadores

Los establecidos en el Servicio de Referencia.

3.4.- Control del proceso

Mediante los indicadores.

4.-REGISTROS Y ARCHIVO

4.1- Objetos perdidos: hojas de registro con descripción de objetos, listado de clientes identificados, copia cartas notificando el hallazgo, y listado remitiendo objetos al servicio de Policía Local del Ayuntamiento.

4.1.1. En el caso de Abonos Transporte perdidos: El tratamiento es el mismo que a los objetos, pero se remiten a ATMV.

4.1.2. En el caso de Bonos personalizados de Metro: El tratamiento es el mismo que a los objetos, pero se remiten a FGV.

4.2- Impresos de registro diario de llamadas y visitas, registro de tarjetas móviles y atención directa.

4.3- Gestión de títulos o registro de viajes compensados en títulos estropeados y

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

de cargas realizadas para uso interno y externo.



4.4- Incidentes: registro clientes referente a incidentes y copia cartas de cortesía.

4.5- Títulos retirados: listado con los datos de carnés y/o abonos retirados, motivo y datos de clientes, y justificación en caso de devolución, remisión de datos de títulos coordinados retirados a AVM.

4.6- Planos: control de la distribución de planos a organismos o entidades.

4.7- Quejas, consultas, sugerencias, reclamaciones, y felicitaciones: registro de clientes y archivo de toda la documentación relativa a los expedientes.

4.8- Contabilidad y entrega de títulos: control de venta de tarjetas y carga de abonos, cambio de dinero, y entrega de viajes por diversos motivos, cobro de multas.

4.9- Justificantes: archivo de copias de justificantes realizados a clientes (itinerarios, horarios, tarifas, etc.)

4.10- Informe de actividades: archivo copia de informes realizados semanal y mensualmente.

4.11- Registro presencial y telefónico de tarjetas móviles anónimas de EMT.

5.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

~~PG8101~~ **PG1002** Reclamaciones, Quejas, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones.

ITCA26 Gestión de los Objetos Perdidos durante la noche.