

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

MODIFICACIONES		
EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
1ª	10-02-05	Primera revisión
2ª	11-10-05	
3ª	10-02-09	Modificación nombre y retirada de títulos
4ª	20-10-11	Actualización del Procedimiento

PREPARADO	REVISADO	APROBADO
Nombre: Nuria Martínez Cargo: Director Área Marketing Fecha: 10-10-11	Nombre: José Cabrera Cargo: Responsable 13816 Fecha: 10-10-11	Nombre: Jesús Herrero Gamón Cargo: Gerente Fecha: 20-10-11

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

1.- OBJETO

Definir una sistemática de actuación homogénea para todas las actividades que se llevan a cabo en la oficina de atención al cliente de la EMT, en adelante OAC.

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 y telefónica de los clientes 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 al Cliente” procurando la mayor satisfacción de éste. 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 (conductor, inspector, etc.).

En la EMT existe una norma al respecto, nº 04.007: “Proceso Regulador de la Recepción y Devolución de los Objetos Perdidos en los Servicios de la Empresa”. En dicha norma se especifica que existen varios puntos de recepción de objetos perdidos (porterías de Depósito Norte y Sur, y recaudaciones, Oficina de Atención al Cliente y Oficinas Centrales – C/ Mendoza nº 5) a los que el personal de la 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, donde ha sido encontrado, quien lo ha recogido, la fecha, la hora, etc.

Las entregas de objetos perdidos en la OAC se producen el siguiente día hábil

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

de atención presencial de OAC (de lunes a viernes) tras ser recuperados. En la OAC se hacen dos entregas diarias, una sobre las 9.30 horas (con los objetos procedentes de Depósito Sur y Norte) y otra sobre las 13.00 horas (con los objetos procedentes de la Oficina de Recaudación de C/ Floresta y C/ Ntra Sra de Gracia).

El personal de la OAC procede a la recepción de los objetos, comprobando con la hoja de registro que todos los datos son correctos y que han venido todos los objetos allí designados. Al mismo tiempo se procede a darle nº de objeto perdido. Este nº se pone en la hoja de registro y en una tarjeta que se adjunta al objeto. A continuación se procede a guardar el objeto en un habitáculo cerrado.

- Si el objeto permite identificar a su dueño (por ejemplo documentación), el personal de la OAC se pondrá en contacto con él, mediante el envío de una carta o llamada telefónica, para comunicarle que el objeto se encuentra en la OAC y puede proceder a su recogida en el horario de atención al público. Una vez se persone el propietario, se procederá a comprobar su identificación mediante documento oficial que lo acredite (DNI, pasaporte, carné de conducir). Se le dará el objeto y se anotará en el listado de objetos perdidos los datos del cliente, la hora y la fecha. Firmará el cliente.
- 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 (DNI, pasaporte, etc.). 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).

Pérdida de objetos por empleados: la OAC envía correo interno a RRHH para ver si se puede identificar al conductor. 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

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

caso de objetos de clientes y, finalmente se remiten los objetos a la Policía Local.

C) GESTIÓN DE TÍTULOS ATASCADOS

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.

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...)

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

El Área de Operaciones hace llegar a OAC copia de los partes de accidentes, antes de las 48 horas siguientes de haber ocurrido el accidente / incidente.

Desde la OAC se remite sistemáticamente una carta de cortesía al cliente.

Cuando el cliente informa a la OAC de que ha sufrido un accidente (lesiones, rotura de objetos personales...), pueden ocurrir dos casos:

- Si procede, el personal de la OAC le remite a la compañía de seguros de EMT. La compañía de seguros tramita este tipo de incidencias junto con el parte que Operaciones ha realizado de la misma.

- En caso de que no existiera este parte de incidencia/accidente, el personal de OAC le comunica al cliente su derecho de realizar una queja por escrito a EMT y el modo de llevarla a cabo

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

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

F) RETIRADA DE TÍTULOS O CARNÉS

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

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

Desde el Área de Operaciones llegan a la OAC los títulos retirados, con nota informativa o correo interno. Operaciones debe dar traslado a la OAC antes de las 10.00 horas del siguiente día laborable, 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).

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

Los títulos retirados en principio no se devuelven, salvo que la causa de retirada haya sido error en la confección. 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.

G) ENTREGA DE EFECTIVO POR FALTA DE CAMBIO

Según la normativa actual, el conductor/perceptor tiene la obligación de entregar cambio de un importe máximo de 10 euros.

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.

H) PETICIÓN DE INFORMACIÓN DE ESTUDIOSO

Ocurre cuando una persona se dirige a la OAC pidiendo información concreta para incluir en un estudio, proyecto fin de carrera, tesis, etc. En este caso se dirigen las peticiones al Staff de Prensa y Relaciones Externas para su resolución.

I) GESTIÓN CON LOS PUNTOS DE VENTA (ESTANCOS y QUIOSCOS), JUNTAS MUNICIPALES, EMPRESAS QUE CONFECCIONAN CARNÉS Y FGV 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

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

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.

J) 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.
- Entrega de materiales a particulares y Entidades.
- Campañas promocionales/informativas: Salidas de apoyo de informadores contratados a tal efecto y cargas promocionales de viajes.

K) 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.

M) INFORMES INTERNOS

- Elaboración diaria, semanal, mensual, trimestral y anual de las hojas e informes de control de llamadas y visitas, 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, ...)

N) 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.

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

Ñ) 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.

O) VENTA DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

En la OAC se vende Bonobús plus, Bono Oro y también se activan tarjetas.

3.2.- Responsabilidades

La responsabilidad de la OAC recae en el Jefe del Área Comercial Marketing. El proceso de las RQSCF se controla por la responsable directa bajo la supervisión del Jefe del Área de acuerdo con el procedimiento específico.

La atención directa, telefónica y presencial, así como el resto de 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 AVM.

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.

GESTIÓN DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE (OAC)

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 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 Reclamaciones, Quejas, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones.