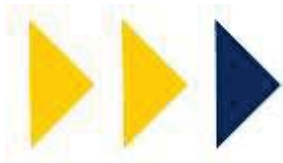




CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES Y TELEGRÁFICOS.

Universidad de Cádiz



RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS

Expediente EXP034/2022/19





1. Resolución de incidencias y reclamaciones.

1.1. Atención Personalizada.

El cliente dispondrá de un Servicio de Atención Personalizada en base a los criterios establecidos por Correos para Clientes Comerciales a través del correo electrónico mycorreos@correos.com y teléfono específicos de acceso directo atendidos por los gestores asignados a cada cuenta y en el que tendrá adscrito un grupo de gestores como interlocutores directos.

Plazos de resolución de las incidencias:

Gracias al apoyo del Gestor de Atención Personalizada asignado al cliente, se garantiza la resolución de forma **prioritaria** (siempre teniendo en cuenta el horario establecido y el volumen de consultas entrante) de **cualquier incidencia, sugerencia o asistencia técnica** indicada por el cliente.

Plazos de resolución de las reclamaciones:

Correos investigará las reclamaciones realizadas por los ciudadanos y el cliente acerca de sus envíos, realizando los informes necesarios y poniendo en conocimiento la resolución de la reclamación, por escrito, a los responsables en un plazo máximo de 10 días hábiles desde que Correos tenga conocimiento de la reclamación para los envíos nacionales pudiéndose este plazo ampliarse en el caso de los destinos internacionales en función del producto utilizado y los compromisos de entrega con cada país.

Canales de comunicación

Por otra parte, la compañía ofrece a los clientes diversos canales de comunicación para conocer sus necesidades, resolver sus requerimientos, recibir sus sugerencias o notificar cualquier tipo de incidencia, queja o reclamación.

- La amplia **red de Oficinas de Correos**.
- El **sistema de quejas y reclamaciones, del Área de Atención al Cliente que ha sido evaluado y certificado en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2008**.
- El número de atención telefónica 915 197 197. El horario de Atención mediante agente es de 8:00 a 21:00 de lunes a viernes y el sábado de 09:00 a 13:00. Los idiomas en los que se atiende son: castellano, euskera, catalán, gallego, valenciano, portugués e inglés.
- La página **www.correos.es** y su asistente virtual.
- **Redes Sociales (Twitter, Facebook, Instagram, Linked in, Flickr y YouTube):** Desde 2010 se han abierto nuevas vías de comunicación con los clientes a través de estos foros, que facilitaron un mayor conocimiento de los servicios y el intercambio de valoraciones y propuestas. Los perfiles corporativos en Facebook y Twitter (@Correos) fueron el canal elegido por numerosos clientes para resolver dudas y plantear incidencias.
- **Atención Automatizada 24x7:** 24 horas al día los 7 días de la semana mediante IVR.



Actualmente, Correos cuenta con:

- 150-250 personas en función de la época del año en el Call Center.
- 8 personas en Consultas Web.
- 20 personas en la atención y resolución de Reclamaciones.
- 80 personas en Atención Personalizada que de forma centralizada y homogénea cubren las necesidades y solicitudes de los clientes comerciales.

1.2. Protocolo de resolución de Incidencias y Reclamaciones.

Correos dispone actualmente de un Sistema de Gestión de Incidencias y Reclamaciones soportado por distintas aplicaciones informáticas y plataformas Web:

- **Web de Correos:** Web oficial de Correos. www.correos.es, en la que están integradas una serie de aplicaciones que dan soporte a los distintos servicios ofrecidos a los clientes de Correos y al ciudadano en general (servicios transaccionales, de información, consulta interactiva, etc.) a través de la web de Correos en Internet (www.correos.es); además de incluir las facilidades y servicios de uso interno a la organización ofrecidos a través de la Intranet Corporativa.

- **QUORUM Atención clientes:**

Nuestro sistema informático específico para la gestión, alta y resolución de reclamaciones es QUORUM (SIEBEL personalizado y adaptado). Este sistema permite gestionar todas las reclamaciones o incidencias formuladas al GRUPO CORREOS, desde todos los canales a disposición del cliente y atendidas en su gestión y resolución por un amplio equipo de personal fijo y especializado.

- **Inbenta.-** Gestor de comunicaciones de incidencias soportado por el correo electrónico.

Procedimiento.-

Cuando el cliente requiera presentar una reclamación o formular una consulta por incidencias prestadas en el servicio, Correos pone a su disposición 4 canales diferentes para realizar dicha reclamación. Puede realizarse por:

- ✚ Vía telefónica en el teléfono de atención general al cliente 915.197.197 o al teléfono de atención personalizada del equipo al que corresponda el cliente. Nuestros gestores registrarán la reclamación en el momento.
- ✚ **A través de la web corporativa de Correos www.correos.es** donde el cliente introduce los datos necesarios.
- ✚ En nuestras oficinas de Correos, mediante la presentación de hojas de reclamación por parte del cliente o grabación de la reclamación por nuestros agentes y posterior validación del cliente,
- ✚ El correo electrónico mycorreos@correos.com

La reclamación o incidencia queda automáticamente registrada y documentada –motivo de la incidencia o reclamación, usuario que la formula, hora de admisión, hora de resolución, descripción de la causa, - y a partir de este momento **se inicia el proceso de resolución**. Se



facilita el número que se le ha asignado a nuestra reclamación/queja, dándonos la opción de imprimir estos datos.

A continuación, el gestor de atención personalizada del cliente inicia la investigación de la incidencia, en primer lugar consultando todos los sistemas de información y comunicaciones que tiene a su disposición:

- Localización de envíos en el sistema Mercurio (Base de Datos con la situación y ciclo de vida de cada envío)
- Facturación en SAP, Gestión de Albaranes, Sistema de Giro, etc.,
-
- Comunicaciones directas con las Oficinas, Unidades o Centros.

Y seguidamente, informando al cliente del resultado de sus gestiones. Si éstas no fueran positivas, formulando la reclamación pertinente que dé lugar a las comunicaciones necesarias con las Unidades de Correos que estén involucradas en la Gestión de las Incidencias: Recogidas, Unidades de Admisión, Clasificación, Distribución, etc., e informando en los plazos más breves posibles del resultado de la reclamación al cliente.

Si éstas no fueran positivas y del resultado de la Reclamación se derivase responsabilidad de Correos por incumplimiento de plazos – demoras en la entrega de los envíos- o pérdida y extravío, se contemplan una serie de garantías adicionales, compensaciones económicas que se detallan en la Web de Correos y los pliegos que rigen este concurso.

1.3. Sistema de Gestión de las compensaciones e indemnizaciones.

Gestión de las compensaciones e indemnizaciones de las notificaciones.-

Una vez analizada la información remitida por el cliente, verificándose que los envíos reclamados no tienen trazabilidad en los Sistemas de Información de Correos, o que son susceptibles de indemnización, la Dirección de Operaciones, la Dirección de Tecnología y/o la Dirección Comercial de Correos, analizan el estado de la situación de los envíos reclamados o la procedencia de la reclamación, emitiendo el preceptivo informe que da lugar al pago de las indemnizaciones correspondientes.

Este informe se evalúa por el gestor asignado al cliente, que decide si procede el pago, y en caso afirmativo, y tras la consulta a nuestra Unidad de Facturación determina la cuantía de la penalización y la factura de la que debe ser minorado dicho importe.

Esta información se traslada al cliente para que proceda al descuento en la factura del importe de las penalizaciones que hayan de ser aplicadas.

Gestión de las compensaciones e indemnizaciones del resto de los servicios postales.

► Gestión agrupada.

Cada envío reclamado se analiza unitariamente. Se remite, por email, un informe de resolución acompañado de un fichero Excel, agrupando todas las reclamaciones del periodo, determinando la cuantía a indemnizar. Periodicidad configurable: trimestral, semestral o anual.

El abono de la indemnización se efectúa mediante transferencia bancaria. Una vez que ya tenemos el Informe y lo hemos validado, nuestros gestores inician el proceso de respuesta al cliente, para lo cual dan por válido el Informe recibido e informan a nuestros Servicios de Auditoría (caso de que sea preciso).



1.4. Importe de las compensaciones o indemnizaciones.

- ▶ Carta Certificada / Paquete Azul. (Productos regulados por la Ley Postal).
 - Demora: Son productos sin fecha de entrega garantizada, no se contemplan indemnizaciones por demora.
 - Deterioro. No se admiten reclamaciones por daño/deterioro o falta de contenido de estos productos si se constata con posterioridad a la entrega. Correos considera que el envío se ha entregado en buen estado a menos que a la recepción del envío se haya levantado Acta.
 - Extravío: Se contempla indemnización por extravío. El importe se calculará según lo estipulado en los pliegos que rigen esta licitación.

- ▶ Paq Estándar / Paq Premium (Productos regulados por la LCTTM)
 - Demora. En caso de demora se procederá a la devolución de la tarifa abonada
 - Deterioro. Para estos productos se abre la posibilidad de que se reclame e indemnice un envío deteriorado o con pérdida de contenido dentro de los siguientes siete días naturales a la entrega sin acta por parte de Correos.
Extravío. Indemnización correspondiente al importe del seguro contratado más devolución de la tarifa. Los envíos regulados por la LCTTM llevan seguro asociado.
 - En caso de reclamación de un envío extraviado, deteriorado o con falta de contenido, con seguro o valor declarado, podrá ser solicitado al reclamante documento justificativo del valor de la mercancía, factura de reparación o de reposición.

1.5. Gestión del contrato a través de web y distintos usuarios.

La web de Correos, www.correos.es es un portal de comercio electrónico que permite a los clientes, particulares, empresas y administraciones, consultar y contratar todos los servicios de Correos.

Es necesario el registro mediante usuario y contraseña. La Universidad de Cádiz podrá crear tantos usuarios en la Oficina Virtual de Correos como necesite.



Envío a Correos - El Por...

correos.es/es/particulares

Particular Empresa

Busca en correos.es

INICIAR SESIÓN

Particulares

#DifícilesDeVer

Consigue ahora en Correos Market #DifícilesDeVer, una colección de sellos de animales en peligro de extinción creados a partir de los elementos de la marca Correos.

COMPRAR

Sigue tu envío

Nº de seguimiento de envío? **BUSCAR**

Localiza oficinas, buzones y Citypaq

Encuentra códigos postales

Verificador de email

Servicio especial de paquetería

Envíos económicos con recogida a domicilio

¿Dónde quieres realizar el envío?

Código postal*

¿Qué tamaño y peso tiene?

Hasta 2kg
Dimensiones: 30x20x20

Hasta 5kg
Dimensiones: 35x25x24

Envío


misoficita.correos.es/en/realizar/envio/nacional

Ir a correos.es

correos

Inicio / Envío / Enviar

Enviar



Envíos Nacionales

Paq Premium > Paq Estándar >


Paquete Azul > Paq Frío >

Carta Certificada > Burofax >

Carta Digital >

Envíos Internacionales

Paq Premium > Paq Estándar >





En www.correos.es, los clientes podrán:

- **Consultar información sobre los productos y servicios de Correos**, según el perfil del cliente (para particulares o para empresas y administraciones) y en diferentes idiomas (lenguas cooficiales e inglés).
- **Consultar el estado de sus envíos**, de 1 en 1 o de forma masiva. La actualización del estado de un envío es online, es decir, queda reflejado en la web en el mismo momento en el que la entrega de dicho envío ha sido efectiva.
- **Preparar sus envíos** antes de depositarlos en Correos. Las herramientas que el cliente encuentra en la web o a través de las aplicaciones móviles de Correos (ver sección “Otros Servicios/Aplicaciones móviles” de la web), para optimizar el depósito y seguimiento de sus envíos son:
 - Herramientas para mejorar la calidad de la información del envío: buscador de códigos postales, etc.
 - Herramientas para localizar el punto de depósito más cómodo: localizador de oficinas, localizador de buzones, teléfonos, etc.
 - Servicios de pre-registro de envíos para generar etiquetas de envíos estándar, optimizar el tiempo de entrega en Correos y garantizar su seguimiento.
 - Herramientas de generación y gestión de albaranes, tanto en local (GANES) como online, a través de la Oficina Virtual
 - Herramientas de generación de documentación aduanera
 - Servicio de gestión de recogidas de paquetería
- Consultar **información a posteriori sobre los servicios** prestados por Correos:
 - Sobre pagos: consulta de facturas, justificantes de pago online, reembolsos, etc.
 - Gestión de envíos estacionados o generación de etiquetas de devoluciones de envíos
 - Cotejos de documentos generados por Correos, verificación de la integridad de certificaciones
 - Consulta y descarga de pruebas de entrega electrónica, albaranes, campañas, etc.
- Acceder al mejor **servicio de Atención al cliente**, diferenciado según el perfil del cliente y el canal (teléfono, chat, formularios de consulta u opinión, asistente virtual, etc.). En esta sección el cliente puede:
 - Encontrar guías de ayuda para utilizar los servicios de Correos,
 - Preguntas frecuentes
 - Zona de descarga de software gratuito que será de utilidad para el uso de algunos servicios de Correos: fuentes para generar etiquetas, Adobe reader, GANES, etc.
 - Formularios de reclamaciones