

**NORMAS Y
PROCEDIMIENTOS
PARA EL SISTEMA
DE ATENCION
A CLIENTES (SAC)**

SO-NP-017.02

SO-NP-017.02

I. OBJETIVO

Establecer las normas y procedimientos para el funcionamiento del Sistema de Atención al Cliente (SAC) que brinde la orientación e información precisa relevante a los envíos postales encargados a SERPOST S.A., los servicios que se prestan, tarifas, puntos de venta, productos prohibidos, calendario filatélico, confirmaciones de entrega, así como la recepción y tratamiento de reclamos de envíos postales remitidos.

II. ALCANCE

A todas las Gerencias de la Empresa.

III. BASE LEGAL

- a. Decreto Legislativo N° 685 Ley de Creación de SERPOST S.A.
- b. Estatuto Social de SERPOST S.A.
- c. Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG Normas de Control Interno
- d. Normativa interna.

IV. SISTEMA DE ATENCION AL CLIENTE

A. NORMAS

1. El Sistema de Atención al Cliente (SAC) tiene como finalidad brindar un servicio personalizado a los usuarios atendiendo consultas, recibiendo reclamos y sugerencias.
2. El Sistema de Atención al Cliente (SAC) permite generar información estadística que servirá a las diferentes áreas para mejorar la calidad del servicio.
3. El Sistema de Atención al Cliente (SAC) está soportado por un servicio de Call Center instalado en la Central Telefónica, el cual a través de un dispositivo denominado hunting cíclico deriva las llamadas a las operadoras y al supervisor.
4. El ámbito en el que se desarrolla el SAC es a nivel nacional.
5. Las Gerencias Postal y Comercial proporcionarán la información necesaria para el funcionamiento del SAC y serán los responsables de actualizar oportunamente la base de datos del sistema.
6. La Gerencia Postal a través del Área de Encaminamiento establecerá los plazos de encaminamiento de los envíos postales por servicios a fin de que el SAC brinde la información precisa para cada tipo; asimismo, será la encargada de actualizar de manera oportuna la base de datos respectiva.
7. El Departamento de Sistemas de Información de la Sub Gerencia de Tecnología de la Información adaptará y/o formulará el sistema informático (Software) necesario para consolidar la información a brindar en el SAC.
8. El Departamento de Tecnología y Comunicaciones coordinará los aspectos requeridos para el mantenimiento de los equipos y servicios conexos necesarios para el funcionamiento del SAC.



9. La Gerencia de Administración de Recursos proporcionará el material, equipos y mobiliario necesario para la eficiente operatividad del SAC.
10. El Área de Atención al Cliente suministrará información al sistema con los avances de los expedientes por reclamos para mantener actualizado el SAC.
11. Los productos o servicios que se brindan a través del SAC al usuario son los siguientes:

12.1 Información:

a) Operativa:

- Encomiendas
 - Nacionales
 - Internacionales
- EMS
- Certificados
- Control de cargos

b) General

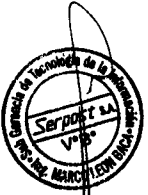
- Plazos de encaminamiento
 - Nacional
Según servicio
 - Internacional
Según servicio
- Servicios y tarifas
- Puntos de venta
 - Lima Metropolitana
Propios (Administraciones y oficinas)
Terceros (Representantes comerciales)
 - Nacional
Propios (Administraciones y Oficinas)
Terceros (Representantes comerciales)
- Productos prohibidos, restringidos y percibles.
- Filatelia (sellos postales vigentes)
- Código Postal

12.2 Sugerencias

12.3 Consultas y reclamos:

- Sobre envíos postales
 - Solución inmediata
 - Solución mediante seguimiento (se asigna código de expediente)
- Sobre personal de la Empresa

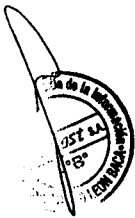
13. Las operadoras del Call Center podrán atender indistintamente cualquiera de los productos mencionados.



14. El Departamento de Capacitación y Bienestar del Personal de la Sub Gerencia de Recursos Humanos en coordinación con las Gerencias Postal y Comercial capacitará a las operadoras, al supervisor y a las expendedoras a fin que:
 - El personal involucrado obtenga un real conocimiento de los servicios, tarifas y otros relacionados con el servicio.
 - El personal involucrado se identifique con la misión y objetivos de SERPOST S.A.
 - Se capacite al personal involucrado en técnicas y herramientas especializadas para la atención al cliente.
 - Se brinde una eficiente información al usuario.
15. La responsabilidad de la administración y supervisión del funcionamiento del Sistema de Atención al Cliente estará a cargo de la Gerencia Postal.
16. Las Gerencias Postal, Comercial y Desarrollo Corporativo tendrán acceso al Sistema de Atención al Cliente para la obtención de información estadística.
17. Las operadoras del Call Center serán las encargadas de brindar al cliente / usuario la información requerida y consignada en los archivos del Sistema de Atención, asimismo, recibirán y absolverán consultas referidas a reclamos. El supervisor además de atender llamadas comunes intervendrá cuando la operadora tenga dificultades en la atención del cliente.
18. El Área de Atención al Cliente de la Gerencia Postal atenderá los reclamos que requieran identificación con número de expediente y seguirán los procedimientos descritos en el documento Normas y Procedimientos de Reclamos e Indemnización por Pérdida o Extravío de Envíos Postales.

B. PROCEDIMIENTO

1. La operadora del Call Center ingresará al Sistema de Atención al Cliente con el nombre y la clave asignada por el supervisor.
2. Verificará que la opción Consulta en Línea se encuentre activada de manera que el sistema pueda contabilizar las llamadas; en caso que la operadora o supervisor requieran ingresar a los diferentes módulos solo para leer la información, desactivarán dicha opción para evitar que se registre en la estadística del sistema.
3. Al ingresar la llamada a la central del SAC, el hunting cíclico transferirá la llamada a la operadora del Call Center que se encuentre desocupada o al supervisor.
4. La operadora o el supervisor recibirá la consulta y diferenciará si el cliente desea información o formular un reclamo.
5. Una vez identificada la necesidad del cliente, la operadora la atenderá haciendo uso del SAC.
6. En caso de no poder dar solución a la consulta / reclamo derivará ésta al supervisor quien dará solución a la misma.



B.1 SOBRE INFORMACIÓN:

1. La operadora del Call Center, de acuerdo al tipo de información solicitada, accederá al sistema informático correspondiente, pudiendo ser información operativa referida a encomiendas, EMS, certificados y control de cargos, o información general referida a plazos de encaminamiento, servicios y tarifas, prohibiciones, puntos de venta, filatelia, código postal y otros.
2. Si la información es operativa se le pedirá el número de registro del envío, los nombres del expedidor y del destinatario para la búsqueda en el sistema, entregando la información requerida al cliente.
3. Tratándose de información general se accederá al sistema entregando la información al cliente.
4. De no estar consignada la información requerida por el usuario en el sistema informático, la operadora del Call Center transferirá la llamada al supervisor para su atención. De no estar disponible se solicitará al cliente su número telefónico para entregarle la información una vez que se encuentre registrada en el sistema.
5. En el formato "Control Estadístico de Llamadas Sistema de Atención al Cliente" (Anexo-1) se llevará la estadística de las mismas por tipo de información, que será elaborada mediante contadores que registrarán las llamadas cada vez que se acceda a determinada pantalla del sistema.

B.2 SOBRE RECLAMOS:

Envíos Postales

Solución inmediata

1. Ingresará los datos del usuario (nombre y/o razón social, dirección, teléfono, DNI y/o RUC). De estar disponible la información en el sistema se le brindará en forma inmediata.

Solución mediante seguimiento

2. Anotará los datos del envío y los enviará a través de la red al computador del supervisor para su verificación.
3. Cuando el supervisor no esté posibilitado de dar respuesta a la consulta, la enviará por medio de la red al Área de Atención al Cliente de la Gerencia Postal.
4. El Área de Atención al Cliente realizará los seguimientos correspondientes de acuerdo a los procedimientos aprobados por la Empresa y actualizará el sistema con los avances que se efectúen en la consulta.
5. El Área de Atención al Cliente asignará un número de expediente, el cual será comunicado al cliente / usuario por personal del área, a través de la vía telefónica, de manera que pueda acceder a los avances de su reclamo entregando dicho número.

6. La solución del reclamo se comunicará en forma inmediata al cliente y en caso de indemnización se seguirán los procedimientos aprobados para este caso.

Información de la situación del reclamo

1. Solicitará el número de expediente al usuario y accederá al Sistema de Reclamos para obtener la información referente al reclamo.

Personal de la Empresa

1. Ingresarán al sistema los datos del usuario, indicando y registrando el motivo del reclamo.
2. La operadora informará al supervisor del SAC sobre el reclamo formulado por el cliente / usuario sobre personal de la Empresa, remitiéndolo al Área de Atención al Cliente, la misma que se encargará de hacer el seguimiento correspondiente para lo cual coordinará con las áreas involucradas para la solución del reclamo.
3. En el formato Control Estadístico de llamadas Sistema de Atención al Cliente (Anexo-1) se llevará la estadística de las mismas por tipo de reclamo sobre personal de la Empresa.

V. DISPOSICION COMPLEMENTARIA

1. En los reportes se consignarán las llamadas al Sistema de Atención al Cliente como los reclamos que pudieran darse por medio del Área de Atención al Cliente.
2. El supervisor del SAC emitirá semanalmente reportes estadísticos consolidando la cantidad de llamadas recibidas para obtener información disgregada en plazos de encaminamiento, servicios y tarifas, puntos de ventas, prohibiciones y artículos peligrosos, filatelia, código postal, otros y sugerencias.
3. El presente documento deja sin efecto "LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL SISTEMA DE ATENCION AL CLIENTE" (SAC) con código SO-NP-017.01 aprobado con fecha 27/05/99.

VI. AUTORIZACION

El presente documento queda aprobado por Gerencia General y entrará en vigencia a partir de la fecha de su suscripción.

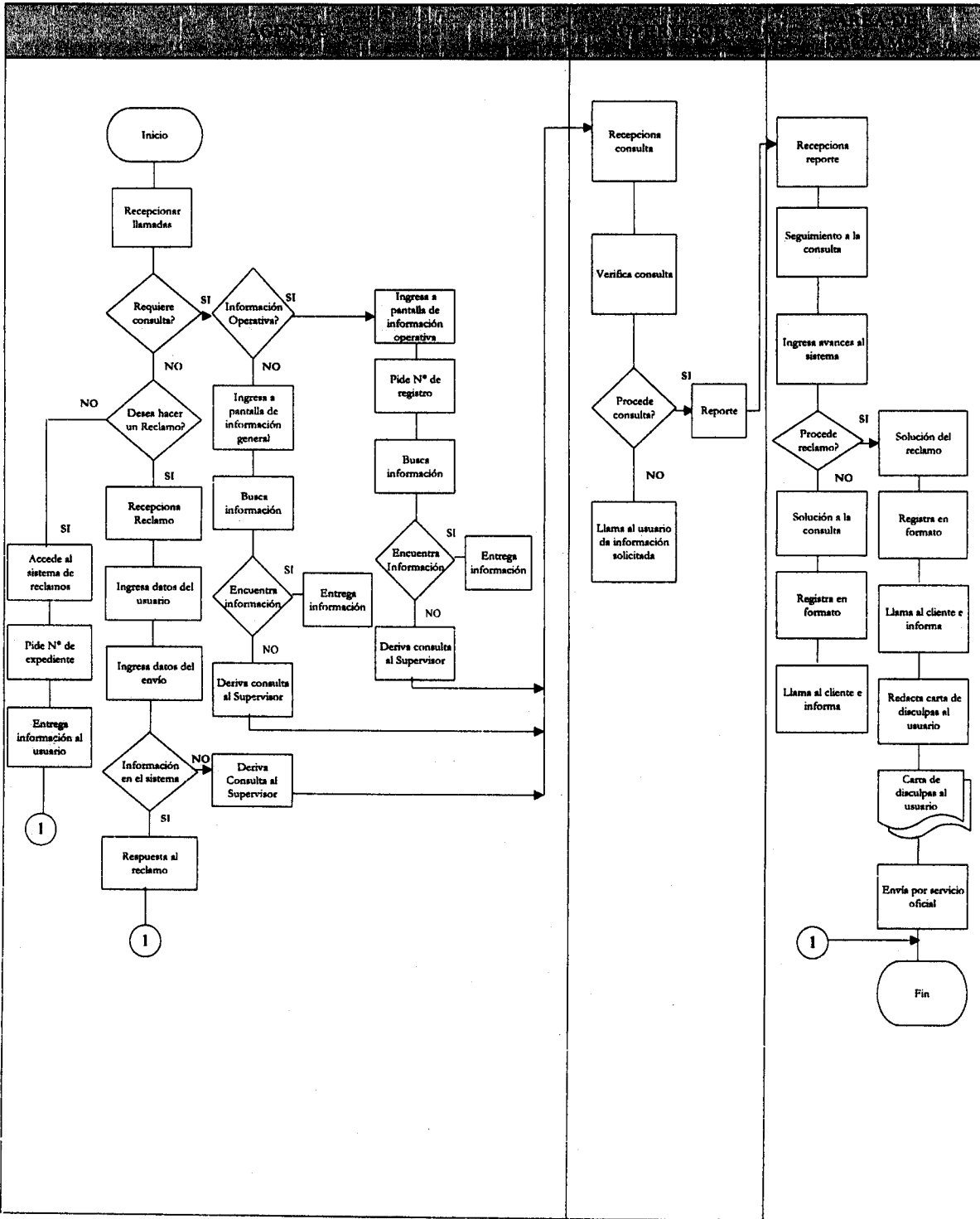
Lima, 04 OCT. 2010



.....
 Lic. Adm. Gabriel R. Rojas Aspilcueta
 Gerente General (e)
 Serpost S.A.
 El Correo del Perú

FLUJOGRAMA

DIAGRAMA DE FLUJO: SISTEMA DE ATENCION A CLIENTES (SAC)



ANEXO - 1
CONTROL ESTADÍSTICO DE LLAMADAS
SISTEMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

REFERENCIA	MES							SEMANA DEL AÑO							TOTAL GENERAL													
	OPERADORA 1		OPERADORA 2		OPERADORA 3		OPERADORA 4		OPERADORA 1		OPERADORA 2		OPERADORA 3			OPERADORA 4												
	L	M	J	V	S	L	M	J	V	S	L	M	J	V		S	L	M	J	V	S							
A. INFORMACIÓN																												
A.1. OPERATIVA																												
• Encomienda																												
-Nacional																												
-Internacional																												
• EMS																												
• Certificadas																												
• Control de Cargos																												
A.2. GENERAL																												
• Plazos de Encaminamiento																												
• Servicios y Tarifas																												
• Puntos de Venta																												
• Productos prohibidos, restringidos y perçibles																												
• Filatelia																												
• Código Postal																												
• Otros y Sugerencias																												
B. RECLAMOS REFERENTE A																												
• Envíos Postales																												
-Solución inmediata																												
-Seguimiento																												
• Personal de la Empresa																												
TOTAL																												

