1. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO

El objeto del presente documento es definir la sistemática para el tratamiento de una incidencia general del cliente / no cliente de Visesa con el fin de garantizar su correcta resolución y respuesta, y establecer acciones para evitar su repetición.

1.1. CLASIFICACIÓN DE LAS INCIDENCIAS GENERALES

Para la tipificación de las incidencias generales recibidas los criterios que se siguen son:

a. Origen de la incidencia general: cliente, no cliente, colectiva, no colectiva, organismo oficial-Ararteko, resto de organismos oficiales y medio de comunicación.

b. Gravedad y urgencia: Leves/normales o graves.

Según esta clasificación las incidencias generales se pueden agrupar en cuatro tipos:

TIPO A: Incidencias recibidas a través de organismos oficiales independientemente de su gravedad:

A.1. Incidencias generales del Ararteko recibidas a través del Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales o recibidas directamente en Visesa.
A.2. Incidencias generales de otros organismos oficiales.

TIPO B: Incidencias generales recibidas de clientes / no clientes consideradas graves o incidencias generales colectivas independientemente de su gravedad.

TIPO C: Incidencias generales recibidas de clientes / no clientes consideradas leves/normales.

TIPO D: Incidencias generales presentadas a través de medios de comunicación que serán consideradas como graves. Este tipo de incidencias se gestionarán de forma específica y ad hoc debido a la variabilidad y especificidad de las mismas.

1.2. REGISTRO DE INCIDENCIAS GENERALES

Se ha llevar un registro de las incidencias generales abiertas a lo largo del año en curso. Todos los documentos recibidos así como las respuestas enviadas se archivarán tanto en papel como en formato electrónico según lo recogido en el manual de archivo de la organización.

Con los datos iniciales que reciba la Técnico de Marketing y Comunicación Externa de la persona que recepcione la incidencia general, la registrará utilizando el formato **PR08.P02.F01 "Ficha Incidencia General" donde el código asignado a cada incidencia general se construirá de la siguiente manera**

IG-001-año

- **IG:** corresponde a Incidencia General
- **001:** nº correlativo que corresponde al nº de incidencias generales recogidas a lo largo del año en curso.
- **Año:** año en curso

1.3. TIPO A: INCIDENCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DE ORGANISMOS OFICIALES

Todas las incidencias generales recibidas a través de organismos oficiales que afecten a cualquiera de los ámbitos de Visesa se considerarán siempre graves y urgentes en su tratamiento.

Los plazos comprometidos para este tipo de incidencias generales serán:

- Para la Respuesta – El Plazo se determinará en función de la naturaleza de la incidencia
- Plazo para la resolución - En función de la naturaleza de la incidencia general se determinará un plazo estimado para la resolución con el Responsable de solucionarla en el caso de que dicha reclamación sea imputable a Visesa.

1.3.1. TIPO A.1: INCIDENCIAS GENERALES DEL ARARTEKO RECIBIDAS A TRAVÉS DEL DPTO. EMPLEO Y POLÍTICAS SOCIALES O DIRECTAMENTE EN VISESA

Recepción y Valoración de la incidencia general

Las incidencias generales del Ararteko, principalmente, se reciben en Dirección General a través del Departamento de Empleo y Políticas Sociales. Si por alguna cuestión dicho Departamento o el propio Ararteko la enviara a otra área de Visesa, ésta deberá hacérselo llegar a Dirección General, concretamente a la Técnico de Marketing y Comunicación Externa.

En los casos excepcionales en los que la comunicación desde el Ararteko llegue directamente a Visesa, la persona que lo reciba la deberá hacerla llegar a Dirección General, concretamente a la Técnico de Marketing y Comunicación Externa para que ésta a su vez lo comunique al Departamento de Empleo y Políticas Sociales para su conocimiento y registro.

Una vez recibida la incidencia, la Técnica de Marketing y Comunicación Externa la valorará y en función de la naturaleza de la misma, determinará si es incidencia general o no, procederá a su registro y decidirá también quién es el Responsable de elaborar la respuesta y llevar a cabo las acciones necesarias para resolver el asunto indicado en la incidencia general.

En caso de que no sea una incidencia general pero sí sea una incidencia postventa, se la comunicará al Responsable de Postventa para que siga su gestión según los procedimientos definidos para tal caso.

Gestión de la incidencia general

La Técnica de Marketing y Comunicación Externa comunicará a la persona Responsable de gestionar la incidencia la existencia de la misma y los plazos comprometidos para su respuesta y resolución.

Dicho Responsable, desde la oficina central de Visesa, elaborará un borrador de respuesta al Ararteko, que será enviado a la Técnica de Marketing y Comunicación Externa para que lo revise, supervise y firme el Director General.

Respuesta a la incidencia general

Una vez firmada la respuesta, la Técnico de Marketing y Comunicación Externa se la hará llegar al Departamento de Vivienda para que éste proceda a su gestión y envío al Ararteko.

1.3.2 TIPO A.2: INCIDENCIAS GENERALES DE OTROS ORGANISMOS OFICIALES

Recepción y Valoración de la incidencia general

Independientemente del área de Visesa que reciba una incidencia general de este tipo, ésta deberá hacérsela llegar a Dirección General, concretamente a la Técnica de Marketing y Comunicación Externa.

Una vez recibida la incidencia, la Técnica de Marketing y Comunicación Externa la valorará y en función de si se trata de una Incidencia General y de la naturaleza de la misma, determinará quién el Responsable de elaborar la respuesta y llevar a cabo las acciones necesarias para resolver el asunto indicado en la incidencia general.

En caso de que no sea una incidencia general pero sí sea una incidencia postventa se lo comunicará al Responsable de Postventa para que siga su gestión según los procedimientos definidos para tal caso.

Gestión de la incidencia general

La Técnica de Marketing y Comunicación Externa comunicará a la persona Responsable de gestionar la incidencia la existencia de la misma y los plazos comprometidos para su respuesta y resolución.

Dicho Responsable, desde la oficina central de Visesa, elaborará un borrador de respuesta al organismo oficial y a la persona que ha iniciado la incidencia general, que será enviado a la Técnica de Marketing y Comunicación Externa para que lo revise, supervise y firme el Director General.

Respuesta a la incidencia general

Todas las incidencias generales recibidas de un organismo oficial serán respondidas por escrito, respondiéndose tanto a la persona que ha iniciado dicha incidencia general como al organismo a través del cual la ha presentado. En la respuesta al organismo se adjuntará también la respuesta enviada a la persona en cuestión, y se requiere además indicar las acciones a llevar a cabo para la solución de la cuestión que originó la incidencia general como información sobre la resolución de la misma. La responsable de enviar dicha respuesta será la Técnica de Marketing y Comunicación Externa.

1.4. TIPO B: INCIDENCIAS GENERALES RECIBIDAS DE CLIENTES / NO CLIENTES CONSIDERADAS GRAVES O INCIDENCIAS QUE AFECTEN A UN COLECTIVO

Las incidencias colectivas serán siempre consideradas graves en su gestión y tratamiento.

Los plazos comprometidos para este tipo de incidencias generales serán:

- Para la Respuesta – El Plazo se determinará en función de la naturaleza de la incidencia.
- Plazo para la resolución - En función de la naturaleza de la Incidencia General se determinará un plazo estimado para la resolución con el Responsable de solucionarla

Recepción y Valoración de la incidencia general

Las incidencias generales de este tipo pueden ser recibidas en cada una de las oficinas de atención al cliente, en la recepción de la oficina central, a través de la página web o del call center y su manifestación puede ser por escrito, telefónica o presencial.

Las personas que reciban dicha posible incidencia general enviarán un correo a la Técnica de Marketing y Comunicación Externa indicando al menos la siguiente información:

- Colectivo que presenta la posible incidencia general
- Persona que presenta la posible incidencia general: Nombre, apellidos, teléfono, dirección
- Si corresponde a alguna promoción identificación de la misma, número de elemento interno si aplica
- Descripción de la posible incidencia general
- Si se presenta alguna documentación o escrito también se adjuntará.

Una vez recibida la incidencia, la Técnica de Marketing y Comunicación Externa la valorará y en función de la naturaleza de la misma, determinará si procede que sea tratada como incidencia general, en caso afirmativo la registrará y determinará quién es el Responsable de elaborar la respuesta y llevar a cabo las acciones necesarias para resolver el asunto indicado en la incidencia general.

En caso de que no sea una incidencia general pero sí sea una incidencia postventa se lo comunicará al Responsable de Postventa para que siga su gestión según los procedimientos definidos para tal caso.

Gestión de la incidencia general

La Técnica de Marketing y Comunicación Externa comunicará a la persona Responsable de gestionar la incidencia la existencia de la misma y los plazos comprometidos para su respuesta y resolución.

Dicho Responsable, desde la oficina central de Visesa, elaborará un borrador de respuesta al colectivo y/o a la persona que ha iniciado la incidencia general, que será enviado a la Técnica de Marketing y Comunicación Externa para que lo revise, supervise y firme el Director de Área correspondiente.

Respuesta a la incidencia general

Todas las incidencias generales de este tipo serán respondidas por escrito, respondiéndose tanto a la persona que ha iniciado dicha incidencia general como en su caso al colectivo a través del cual se ha presentado. La responsable de enviar dicha respuesta será la Técnica de Marketing y Comunicación Externa.

1.5. TIPO C. INCIDENCIAS GENERALES RECIBIDAS DE CLIENTES / NO CLIENTES CONSIDERADAS LEVES/NORMALES

Los plazos comprometidos para este tipo de incidencias generales serán:

- Para la Respuesta – El Plazo se determinará en función de la naturaleza de la incidencia.

- Plazo para la resolución - En función de la naturaleza de la IG se determinará un plazo estimado para la resolución con el Responsable de solucionarla

Recepción y Valoración de la incidencia general

Las incidencias generales de este tipo pueden ser recibidas en cada una de las oficinas de atención al cliente, en la recepción de la oficina central, a través de la página web o del call center y su manifestación puede ser por escrito, telefónica o presencias.

Las personas que reciban dicha posible incidencia general enviarán un correo a la Técnica de Marketing y Comunicación Externa indicando al menos la siguiente información:

- Persona que presenta la posible incidencia general: Nombre, apellidos, teléfono, dirección
- Si corresponde a alguna promoción identificación de la misma, número de elemento interno si aplica
- Descripción de la posible incidencia general
- Si se presenta alguna documentación o escrito también se adjuntará.

Una vez recibida la incidencia, la Técnica de Marketing y Comunicación Externa la valorará y en función de la naturaleza de la misma, determinará si procede que sea tratada como incidencia general, en caso afirmativo la registrará y determinará quién es el Responsable de elaborar la respuesta y llevar a cabo las acciones necesarias para resolver el asunto indicado en la incidencia general.

En caso de que no sea una incidencia general pero sí sea una incidencia postventa se lo comunicará al Responsable Territorial de Postventa para que siga su gestión según los procedimientos definidos para tal caso.

Gestión de la incidencia general

La Técnica de Marketing y Comunicación Externa comunicará a la persona Responsable de gestionar la incidencia la existencia de la misma y los plazos comprometidos para su respuesta y resolución.

Dicho Responsable, desde la oficina central de Visesa, elaborará un borrador de respuesta a la persona que ha iniciado la incidencia general, que será enviado a la Técnica de Marketing y Comunicación Externa para que lo revise, supervise y firme el Director de Área correspondiente.

Respuesta a la incidencia general

Todas las incidencias generales de este tipo serán respondidas por escrito, respondiéndose a la persona que ha iniciado dicha incidencia general. La responsable de enviar dicha respuesta será la Técnica de Marketing y Comunicación Externa.

1.6. UTILIZACIÓN DE CASTELLANO Y EUSKERA – TRADUCCIÓN DE TEXTOS

La respuesta remitida se elaborará de acuerdo a la política lingüística de Visesa: en bilingüe tanto si el idioma de la incidencia general presentada es en castellano o bilingüe y en euskera si el idioma de la incidencia presentada es euskera.

1.7. SEGUIMIENTO GLOBAL DE LAS INCIDENCIAS GENERALES

La Técnico de Marketing y Comunicación Externa hará un seguimiento de la resolución de las incidencias generales como mínimo de 1 vez al mes (sin menoscabo de que la incidencia general pueda requerir un seguimiento más exhaustivo) hasta su cierre.

Además del seguimiento, resolución, control y explotación que se realice de las incidencias generales, monitorizará los indicadores que consideré oportunos y necesarios desde su cuadro de indicadores, y propondrá las medidas, medios o sistema necesarios para la adecuada gestión y/o control de las Incidencias Generales.

1.8. CIERRE DE LA INCIDENCIA GENERAL

En el caso de las incidencias generales recibidas a través del Ararteko, se da por cerrada la incidencia en el momento del envío del borrador a Gobierno Vasco.

La incidencia general se da por respondida en el momento en que se envía la respuesta y/o se ha comunicado al cliente o intervinientes de la misma la gestión de la misma y por cerrada bien en ese momento o si son necesarias acciones correctoras a la implantación de dichas acciones.