

INDICE

N°	CONTENIDO	Pág.
I	ANTECEDENTES	2
II	OPERATORIA	3
III	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	5
IV	ANEXOS	5

APROBADO

GERENCIA GENERAL

ELABORADO**Por:** Gestión de la Calidad**Fecha:** Enero/2008**REVISION N° 4****Por:** Gestión de la Calidad
Encargada ODECO**Fecha:** Septiembre/2014 art

I. ANTECEDENTES

a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

RECLAMACIONES DIRECTAS (ODECO)

b) OBJETIVO

Descripción de actividades para establecer la atención y reclamaciones de los servicios de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), reiteradas de clientes insatisfechos con los servicios que presta COMTECO R.L. y BOLIVIATEL en cumplimiento al artículo 54 y siguientes en **parágrafo III del Decreto Supremo 27172**

c) ALCANCE

Se inicia con el registro de formulario "Atención de Reclamos", de servicios que presta la empresa, tanto en oficinas de COMTECO R.L. como en las regionales de BOLIVIATEL, hasta la solución y entrega de la Resolución e informes enviados a la ATT.

d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISION DEL PROCEDIMIENTO

Encargada de ODECO

e) UNIDADES INVOLUCRADAS

- Departamento Ámbito Regulatorio
- Gerencia General
- Gerencias de Área
- Divisiones
- Unidades de Trabajo y dependencias

f) DEFINICIONES

A.T.T. , Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT)
Formulario de Registro de Reclamación, formulario impreso para el registro de reclamaciones aprobado por la ATT , con el propósito de que el usuario(a) introduzca datos estructurados en los campos destinados a su reclamación.

ODECO, Oficina de Atención al Consumidor, dependiente de la Empresa que atiende reclamaciones por servicio a sus clientes.

Reclamación Directa (ODECO), reclamo que efectúa el usuario(a) en oficinas de Atención al Consumidor (ODECO), por no encontrarse satisfecho con los servicios de telecomunicaciones que brinda COMTECO R.L.

Reclamación Administrativa, reclamo que efectúa la usuaria(o) ante la ATT por no estar de acuerdo con la Resolución emitida a su reclamación directa, en cumplimiento a lo establecido en **Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-ODE-TL 0322/2013**

Reclamación, es la manifestación escrita de una queja. Por medio de la reclamación, un consumidor o usuario pone en conocimiento del comercio que le ha vendido el bien o prestado el servicio, un perjuicio causado por una mala práctica realizada por ésta y por la que se pretende su reparación o resarcimiento de un daño sufrido.

II. OPERATORIA

Encargada de ODECO

1. Recibe a usuario(a) de COMTECO R.L. - BOLIVIATEL y recepciona reclamaciones (Viene de los procedimientos: Atención Reclamos y Sop.Téc. Internet; Atención Reclamos Teléf. Básica; Atención de Reclamos TV Cable); brindando atención e información que necesita el usuario(a)
 - Si cliente está conforme, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, al paso 3
2. Concluye con la atención brindada
3. Registra formulario de reclamaciones ODECO (ATT) en sistema con datos del usuario/a (nombre, apellidos, y/o empresa, teléfonos de referencia, dirección) datos de reclamación directa (código de la reclamación, fecha de la reclamación directa, servicio, nombre del operador/proveedor, ciudad de la reclamación, medio de notificación, fecha del incidente y fecha de Resolución) continuando con paso 7

Regionales BOLIVIATEL

4. Recibe a usuario(a) de COMTECO R.L. - BOLIVIATEL y recepciona reclamaciones, vía personal, telefónica, carta, fax y correo electrónico (Viene de los procedimientos Atención Reclamos T.P. Boliviatel, Atención Reclamos y Sop.Téc Internet, Atención Reclamos Telef.Básica); brindando atención e información que necesita el usuario(a)
 - Si cliente está conforme, continua con paso siguiente
 - Caso contrario, al paso 6
5. Concluye con la atención brindada
6. Registra formulario de reclamaciones ODECO (ATT) en sistema con datos del usuario/a (nombre, apellidos, y/o empresa, teléfonos de referencia, dirección) datos de reclamación directa (código de la reclamación, fecha de la reclamación directa, servicio, nombre del operador/proveedor, ciudad de la reclamación, medio de notificación, fecha del incidente y fecha de Resolución) y solicita prueba documental a las áreas involucradas y las remite a Encargada de ODECO

Encargada de ODECO

7. Solicita prueba documental a las áreas involucradas de COMTECO R.L. mediante sistema de ODECO y/o correos electrónico y recibe dicha documentación de Regionales BOLIVIATEL

Unidades o áreas involucradas

8. Efectúan informe técnico – administrativo de reclamaciones solicitadas, en el día con la debida documentación respaldatoria y envían a Encargada ODECO

Encargada de ODECO

9. Recepciona y analiza documentación y en base a pruebas emite resoluciones que pueden ser: Procedentes o Improcedentes y/o parcialmente Procedentes o Improcedentes, que son el resultado de la Reclamación Directa (primera instancia)

10. Establece plazos para emitir la Resolución a la Reclamación Directa

- **Mala Atención:** 10 días hábiles para emitir la Resolución
- **Servicio Deficiente:** 10 días hábiles para emitir la Resolución
- **Problema de Facturación:** 10 días hábiles para emitir la Resolución
- **Problema Legal:** 10 días hábiles para emitir la Resolución
- **Servicio no Disponible:** 10 días hábiles para emitir la Resolución
- **Reincidencia:** 10 días hábiles para emitir la Resolución
- **Corte de Servicio:** 3 días hábiles para emitir la Resolución
- **Otros:** 10 días hábiles para emitir la Resolución

11. Emite Resolución de la Reclamación en formulario ODECO (ATT) y dentro el plazo de 5 días notifica al usuario(a) vía telefónica, e-mail, personal y/o courier de acuerdo a lo requerido por el usuario en formulario sobre los resultados que puede ser de acuerdo a disposición:

- a) **Procedente:** cuando la totalidad de las observaciones fueron aceptadas y resueltas
- b) **Improcedente:** cuando ninguna de las observaciones fueron aceptadas
- c) **Parcialmente procedente:** cuando una parte de las observaciones fueron aceptadas y resueltas.

12. Envía vía sistema a Regionales respuesta de Resolución de la Reclamación Directa, para que el Counter realice la entrega

13. Informa a usuario(a) que de no estar de acuerdo con la Resolución, está en su derecho de realizar Reclamación Administrativa (segunda instancia ante la ATT), continuando con el Procedimiento Reclamaciones Administrativas.

14. Decide la Procedencia parcial o total de la Reclamación adoptando todas las medidas necesarias para devolver los importes indebidamente cobrados, reparar o reponer cuando corresponda (equipos e instalaciones dañadas y en general toda medida destinada a evitar perjuicios a los usuarios(as). La decisión deberá cumplirse en un plazo máximo de veinte (20) días.

15. Realiza el control del cumplimiento de la Resolución que deberá ser operativizada por las unidades que correspondan en COMTECO R.L.

16. Emite en forma mensual, reportes de las reclamaciones recibidas a la Jefatura Departamento Ámbito Regulatorio; distribuye la documentación de la siguiente manera, finalizando el procedimiento de Reclamaciones Directas.

- El original, Departamento Ámbito Regulatorio
- Copia, para archivo del sector

III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO**1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO**

Nombre Documento	Tipo de Documento	Manual o Automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Formulario registro de reclamos	F	A	1	2
Resolución	F	A	1	0
Informe	I	M	1	2

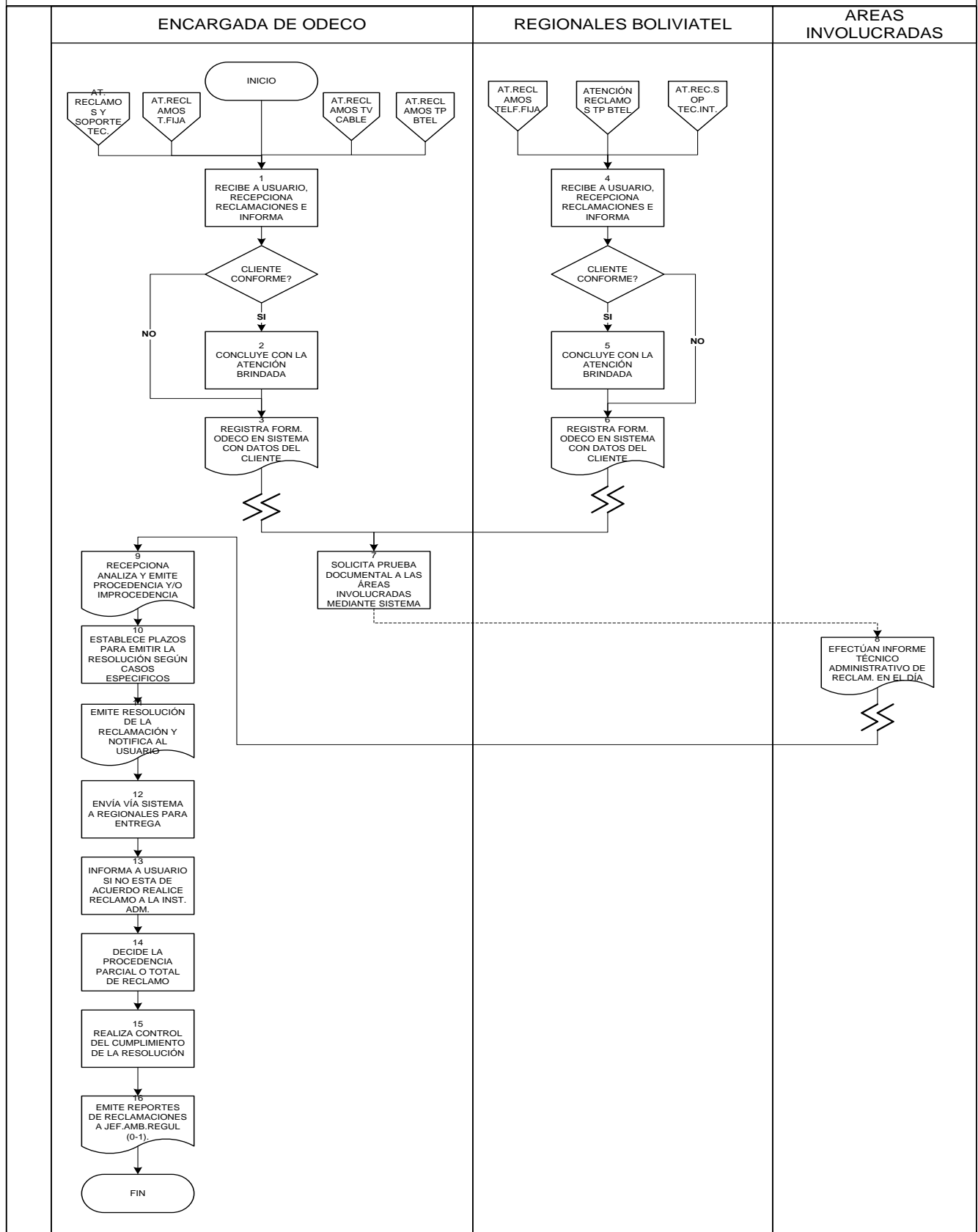
F= Formulario, I= Informe, R=Resolución, | P= Política

2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUÉ	CÓMO	DONDE	QUIÉN	CUANDO
OBJETO DE MEDICIÓN	Atención y Reclamaciones de servicios que presta COMTECO R.L.- BOLIVIA TEL	Cumpliendo R.A.R. ATT-DJ-RA-ODE-TL-0322/2013	Oficinas de ODECO	Encargada de ODECO	Periódicamente
FÓRMULA	$\frac{\text{Tiempo efectivo de atención de reclamaciones}}{\text{Tiempo estándar establecido en atención de reclamaciones}} * 100$ (Ver tiempos en operatoria paso 10 del procedimiento)				
PARÁMETRO	100% Óptimo		Menor a 100% Observado		

IV. ANEXOS**ANEXO I Flujograma****ANEXO II Formulario ODECO**

PROCESO: GERENCIA GENERAL
PROCEDIMIENTO: RECLAMACIONES DIRECTAS ODECO



1. FORMULARIO DE RECLAMO



RECLAMO: **CMCO - 2257 /2013**

ODECO

(OFICINA DEL CONSUMIDOR)

DATOS DEL CONSUMIDOR

MEDIO DEL RECLAMO: **EMAIL**

CÓDIGO INTERNO:

REGIONAL: **CBB**

NOMBRE COMPLETO: **JESUS OSCAR ROGELIO ESCALERA RIVERO**

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: **3007771 CB. - CEDULA IDENTIDAD**

TÉLEFONO: **4244563**

FAX:

EMAIL: **oscar.escalerarivero@gmail.com**

TÉLEFONO O CELULAR DE REFERENCIA:

ZONA: **VILLA GALINDO**

LOCALIDAD: **CERCADO**

DIRECCIÓN: **GARCILAZO DE LA VEGA N° 600 ESQ. GUAMAN POMA VILLA GALINDO**

INFORMACIÓN ACERCA DEL RECLAMO

SERVICIO QUE MOTIVA EL RECLAMO: **COMTECO -MULTIMEDIA**

MOTIVO DEL RECLAMO: **3**

DESCRIPCIÓN : **PROBLEMA DE FACTURACIÓN**

DATOS DEL PROBLEMA

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA: **SE APERTURA EL RECLAMO DE ACUERDO A FORMULARIO DE RECLAMACION DIRECTA TELECOMUNICACIONES, ENVIADO POR LA ATT MEDIANTE EMAIL.**

DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA:

SOLICITANTE: **ING. CARLA MERIDA ATT.**

DATOS DE LA SOLICITUD

FECHA DEL RECLAMO: **2013-01-03**

HORA: **20:56:06**

SEÑOR CONSUMIDOR: FAVOR DE INFORMARSE DEL ESTADO DE SU RECLAMO:

EL DÍA: **2013-01-17**

A HORAS: **20:56:06**

ATENDIDO POR: **tgarvizu**

By:
Ing. Marcelo Gallardo
Boliviatel S.A. - 2005

2. INFORME



RECLAMO:.. **CMCO - 2257 / 2013**

ODECO

(OFICINA DEL CONSUMIDOR)

DATOS DEL CONSUMIDOR

NRO. CLIENTE: **921**

MEDIO DEL RECLAMO: **EMAIL**

CÓDIGO INTERNO:

REGIONAL: **CBB**

NOMBRE COMPLETO: **JESUS OSCAR ROGELIO ESCALERA RIVERO**

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: **3007771 CB. - CEDULA IDENTIDAD**

TELÉFONO: **4244563**

FAX:

EMAIL: **oscar.escalerarivero@gmail.com**

TELÉFONO O CELULAR DE REFERENCIA:

ZONA: **VILLA GALINDO**

LOCALIDAD: **CERCADO**

DIRECCIÓN: **GARCILAZO DE LA VEGA Nº 600 ESQ. GUAMAN POMA VILLA GALINDO**

INFORMACIÓN ACERCA DEL RECLAMO

SERVICIO QUE MOTIVA EL RECLAMO: **COMTECO R.L.**

MOTIVO DEL RECLAMO: **3**

DESCRIPCIÓN : **PROBLEMA DE FACTURACIÓN**

DATOS DEL PROBLEMA

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA: **SE APERTURA EL RECLAMO DE ACUERDO A FORMULARIO DE RECLAMACION DIRECTA TELECOMUNICACIONES, ENVIADO POR LA ATT MEDIANTE EMAIL.**

DOCUMENTACIÓN QUE SE ADJUNTA:

SOLICITANTE: **ING. CARLA MERIDA ATT.**

DATOS DE LA SOLICITUD

FECHA DEL RECLAMO: **2013-01-03**

HORA: **20:56:06**

ATENDIDO POR: **tgarvizu**

DATOS DEL INFORME

FECHA DEL INFORME: **2013-01-11**

HORA: **11:56:17**

DESCRIPCIÓN DEL INFORME:

LOS IMPORTE FACTURADOS CORRESPONDE AL SERVICIO MULTIMEDIA CONTRATADO, BRINDADO DE MANERA REGULAR Y EFECTIVA SEGUN MUESTRA NUESTROS SISTEMAS.

OBSERVACIONES:

INFORME REALIZADO POR: **Tania Garvizu Diaz**

3. RESOLUCION



RECLAMO: **CMCO - 2257 /2013**

ODECO

RESOLUCIÓN DE LA EMPRESA RESPECTO DEL RECLAMO

DATOS DEL CONSUMIDOR

MEDIO DEL RECLAMO: **EMAIL**

REGIONAL: **CBB**

NOMBRE COMPLETO: **JESUS OSCAR ROGELIO ESCALERA RIVERO**

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: **3007771 CB. - CEDULA IDENTIDAD**

TELÉFONO: **4244563**

FAX:

EMAIL: **oscar.escalerarivero@gmail.com**

ZONA: **VILLA GALINDO**

LOCALIDAD: **CERCADO**

DIRECCIÓN: **GARCILAZO DE LA VEGA Nº 600 ESQ. GUAMAN POMA VILLA GALINDO**

TELÉFONO O CELULAR DE REFERENCIA:

INFORMACIÓN ACERCA DEL RECLAMO

SERVICIO QUE MOTIVA EL RECLAMO: **COMTECO -MULTIMEDIA**

MOTIVO DEL RECLAMO: **PROBLEMA DE FACTURACIÓN**

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA: **SE APERTURA EL RECLAMO DE ACUERDO A FORMULARIO DE RECLAMACION DIRECTA TELECOMUNICACIONES, ENVIADO POR LA ATT MEDIANTE EMAIL.**

DATOS DE LA RESOLUCIÓN

REALIZADAS LAS INVESTIGACIONES NECESARIAS DE ACUERDO A LOS ANTECEDENTES ADJUNTOS SE DETERMINÓ LO SIGUIENTE:

IMPROCEDENTE - LOS IMPORTES FACTURADOS CORRESPONDEN AL SERVICIO MULTIMEDIA CONTRATADOS, BRINDADO DE FORMA EFECTIVA Y REGULAR, POR TANTO SU RECLAMO SE DECLARA IMPROCEDENTE.

NOTIFICACIÓN:

EL NUMERO TELEFONICO DEL CLIENTE SE ENCUENTRA FUERA DE SERVICIO. -

FECHA DEL RECLAMO: **2013-01-03**

HORA: **20:56:06**

FECHA DE RESOLUCIÓN: **2013-01-11**

HORA: **11:58:08**

RECEPCIONADO POR: **Tania Garvizu Diaz**

RESPONSABLE DE LA ENTREGA: **Tania Garvizu Diaz**

Entregado en fecha: ____/____/____