

**INDICE**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	3
<b>III</b>	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	4
<b>IV</b>	ANEXOS	

**APROBADO POR**

GERENCIA COMERCIAL

**ELABORADO****VERSIÓN N° 1****POR:** Depto. Gestión por Procesos  
Coord. Nac. Comteco Boliviatel**FECHA:** Mayo 2019

ig

**POR:****FECHA:**

## I) ANTECEDENTES

### a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO

ATENCIÓN DE RECLAMOS INTERNET COMTECO LA PAZ

### b) OBJETIVO

Descripción de actividades y responsabilidades para atender reclamos de internet de Comteco- La Paz, oportunamente.

### c) ALCANCE

Inicia con la recepción de la llamada del cliente y concluye con la solución del reclamo de internet.

### d) RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO

Coordinadora Nacional Comteco Boliviatel  
Responsable Técnico Regional La Paz

### e) UNIDADES Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

- Call Center
- Help Desk
- Regional La Paz Boliviatel

PROCEDIMIENTO DE ENTRADA	PROCEDIMIENTO DE SALIDA
HABILITACIÓN LINEAS BOLIVIA TEL (TEC-DNV-P04)	DIAGNÓSTICO Y SOPORTE TÉCNICO DE DAÑOS (Telefonía, Internet, Televisión) (TEC-DPA-P03)

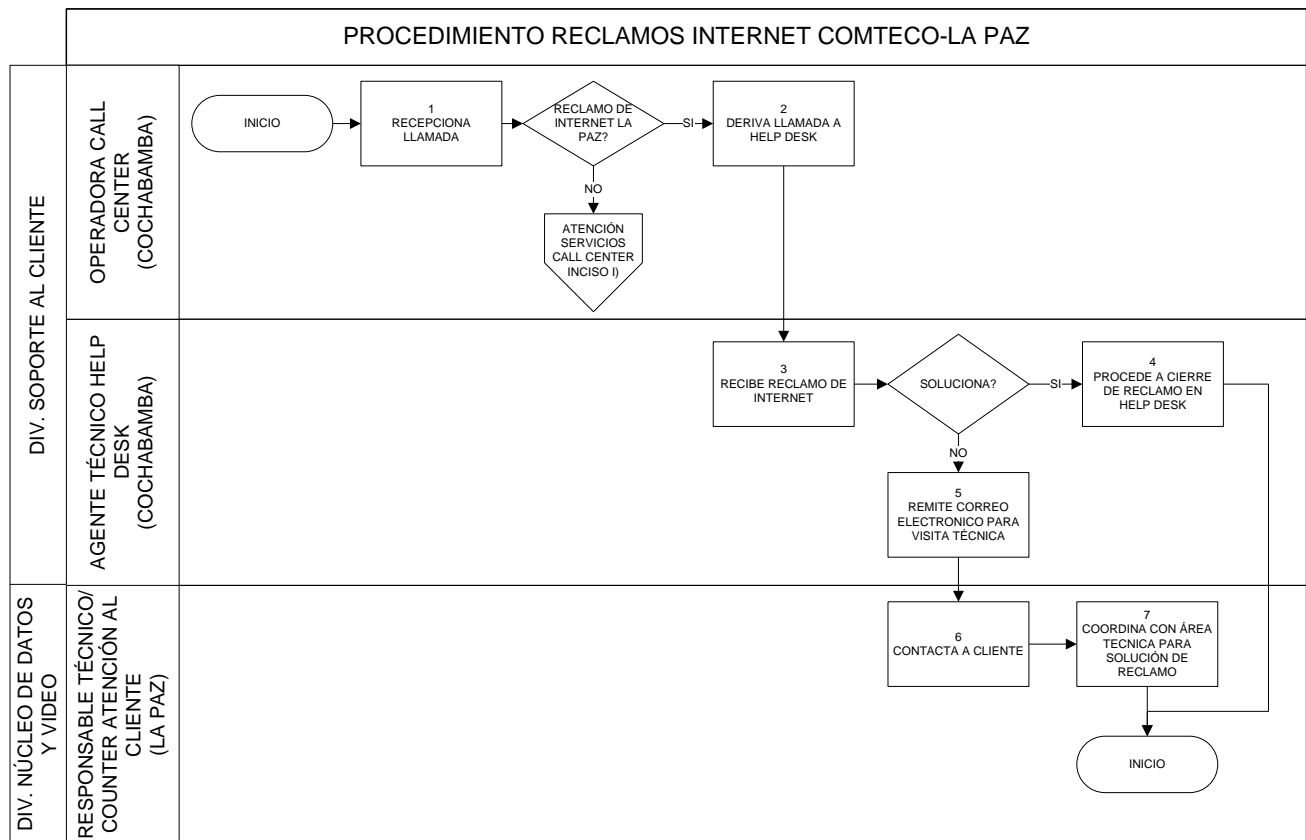
### f) DEFINICIONES

**Help Desk.-** Unidad conformada por personal con amplio conocimiento de redes e Internet, orientado a brindar al cliente soporte técnico vía teléfono.

**Servicio Call Center Boliviatel 800131313:** Servicio que brinda información de códigos de área Nacional e Internacional, operatoria y/o procedimiento de llamadas, consumo y facturación por el servicio; asimismo la verificación e incremento de saldos. En caso de llamadas por reclamos de Internet, deriva a Help Desk.

**Servicio 800131300:** Número exclusivo para clientes de internet La Paz, direccionado a Help Desk.

## II) DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO



### OPERADOR(A) CALL CENTER (COCHABAMBA)

#### 1. Recepciona llamada (llamada entrante por 800131313)

- 1.1. Si la llamada corresponde a reclamo de internet La Paz, continúa con paso siguiente.
- 1.2. Caso contrario, si se refiere a información de saldos, códigos, etc., continúa con procedimiento "Atención Servicios Call Center" inciso I) (COM-DSC-P02)

#### 2. Deriva llamada a Help Desk

- 2.1. Direcciona llamada a Help Desk.  
(El cliente tiene la opción de discado directo al número gratuito **800131300** que se encuentra direccionado a 4200135 para atención por Help Desk)

### AGENTE TÉCNICO HELP DESK (COCHABAMBA)

#### 3. Recibe reclamo de internet

- 3.1. Solicita número de contrato o nombre y Carnet de Identidad.
- 3.2. Identifica reclamo correspondiente a La Paz.
- 3.3. Opera de acuerdo a "Procedimiento Diagnóstico y Soporte Técnico de Daños" (TEC-DPA-P03)
  - Si soluciona, continúa con paso siguiente
  - Caso contrario, continúa con paso 5

4. **Procede a cierre de reclamo en Help Desk**, concluyendo el procedimiento.

5. **Remite correo electrónico para visita técnica**

5.1. Remite correo adjuntando todos los datos de reclamo a:

- [wvelasquez@boliviatel.com](mailto:wvelasquez@boliviatel.com) de Wilmer Velasquez- Responsable Técnico La Paz
- [jgutierrez@boliviatel.com](mailto:jgutierrez@boliviatel.com) de Jemina Gutiérrez- Counter Atención al Cliente La Paz

### RESPONSABLE TÉCNICO/COUNTER ATENCIÓN AL CLIENTE (LA PAZ)

6. **Contacta a cliente**

6.1. Contacta a cliente según número telefónico recabado.

6.2. Identifica el problema y/o requerimiento.

7. **Coordina con área técnica para resolución de reclamo o requerimiento.**

7.1. Coordina para solución en 24 horas a partir de la recepción de correo electrónico, con lo que concluye el procedimiento.

## III) PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

### 1. DOCUMENTOS DEL PROCEDIMIENTO

Nombre Documento	Tipo de documento (*)	Manual o automatizado	Ejemplares	
			Original	Copia
N/A				

(\*) F= Formulario I= Informe R= Reglamento P= Política

### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Atender reclamos de internet Comteco –La Paz, oportunamente	Reportes Sistema	- Help Desk - Regional La Paz	- Jefe Help Desk - Resp. Regional La Paz	Mensual
<b>FÓRMULA</b>	$\frac{\text{Total de reclamos de internet solucionados en 24 horas}}{\text{Total de reclamos de internet recibidos}} \times 100$				
<b>PARÁMETRO</b>	Dentro las 24 horas ÓPTIMO Mayor a 24 horas OBSERVADO				