

**INDICE**

<b>N°</b>	<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
<b>I</b>	ANTECEDENTES	2
<b>II</b>	DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	4
<b>III</b>	PARAMETROS DE SEGUIMIENTO	6
<b>IV</b>	ANEXOS	8

APROBADO

GERENTE TECNICO

**ELABORADO****VERSIÓN N° 3****Por:** Div. Gestión de la Calidad**Por:** Gestión por Procesos  
Agente Tecnico NOCC**Fecha:** Octubre 2014**Fecha:** Noviembre 2019

## **I. ANTECEDENTES**

### **a) TITULO DEL PROCEDIMIENTO**

CONTINGENCIAS

### **b) OBJETIVO**

Descripción de actividades y responsabilidades para atender casos de contingencia que afecten a los clientes de COMTECO R.L.- BOLIVIATEL

### **ESPECÍFICOS:**

- Identificar los casos de contingencia en portafolio de servicios.
- Comunicar oportunamente los parámetros de casos de contingencia a sectores involucrados
- Gestionar la solución de los casos de contingencia presentados

### **c) ALCANCE**

Se inicia con la detección de la falla o problema y concluye con la solución del mismo.

### **d) RESPONSABLE DE LA SUPERVISIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

Jefes de División/Departamento y/o Responsables de Unidades de Trabajo de Áreas comprometidas.

### **e) UNIDADES INVOLUCRADAS**

- a) Unidad de Detección de Falla; cualquier unidad de COMTECO R.L.-Boliviatel
- b) Unidad de Contacto con el Cliente
  - a. CallCenter
  - b. Help Desk
  - c. Servicios al Cliente
  - d. Oficinas Zonales
  - e. Ventas
  - f. ODECO
  - g. NOC
- c) Unidad de Contingencia
  - a. Responsables de Unidad de Trabajo
  - b. Jefes de Departamentos
  - c. Jefaturas de División

d) Unidad Responsable de Solución Técnica

- |    |                                |                        |
|----|--------------------------------|------------------------|
| a. | P.A.S., Centros de Operaciones | (Telefonía Básica)     |
| b. | Aplicaciones, Datos y Video    | (Internet)             |
| c. | Administración de Nodo         | (Transmisión de Datos) |
| d. | P.A.S., Cabecera               | (Televisión por cable) |
| e. | NOC Boliviatel                 | (Larga Distancia)      |

Administrativo Financiero

- f. Facturación
- g. Cobranzas
- h. Finanzas

Gerencia comercial

- i. Servicio al Cliente
- j. Oficinas Zonales
- k. ODECO
- l. Back Office
- m. Televentas
- n. Ventas empresariales

e) Gerencias de Área

**f) DEFINICIONES**

**Contingencia:** Falla técnica, administrativa, financiera o comercial que sucede de forma imprevista y puede ocasionar reclamos.

**Unidad origen de falla:** Corresponde a cualquier unidad de COMTECO R.L.-BOLIVIATEL

**Personal de contacto con el cliente:** Comprende personal de: Ventas, Call Center, Atención de Reclamos, Oficina del Consumidor (ODECO), Back Office, Sección Help Desk.

**Analista de Contingencia:** En primera instancia Responsables de Unidad de Trabajo/Jefe Departamento, papel rotativo, de acuerdo a la falla presentada.

**Comité de contingencia:** Conformado por:

- Gerencia Comercial
  - Ventas y Canales virtuales
  - Back Office
  - Call Center
  - Help Desk
- Gerencia Técnica y/o Gerencia de Administración y Finanzas (dependiendo de la falla)
- Responsables de las áreas relacionadas a la falla.

**Unidad Responsable de Solución:** Especialista que detecta en primera instancia la falla presentada. Para los servicios de COMTECO R.L.-Boliviatel, son las especificadas en el inciso e) del presente procedimiento.

**Reclamo Recurrente;** reclamo reincidente (que vuelve a ocurrir).

**Alerta máxima;** cuando se afectan a un número considerable de clientes:

- Telefonía Básica: >1000 clientes
- Internet: >20 clientes
- Tv Cable: >50 clientes
- Larga Distancia: >100 clientes

**Alerta media;** cuando se afectan a un número importante de clientes:

- Telefonía Básica: entre 100 y 1000 clientes
- Internet: entre 10 y 20 clientes
- Tv Cable: entre 20 y 50 clientes
- Larga Distancia: entre 20 y 100 clientes

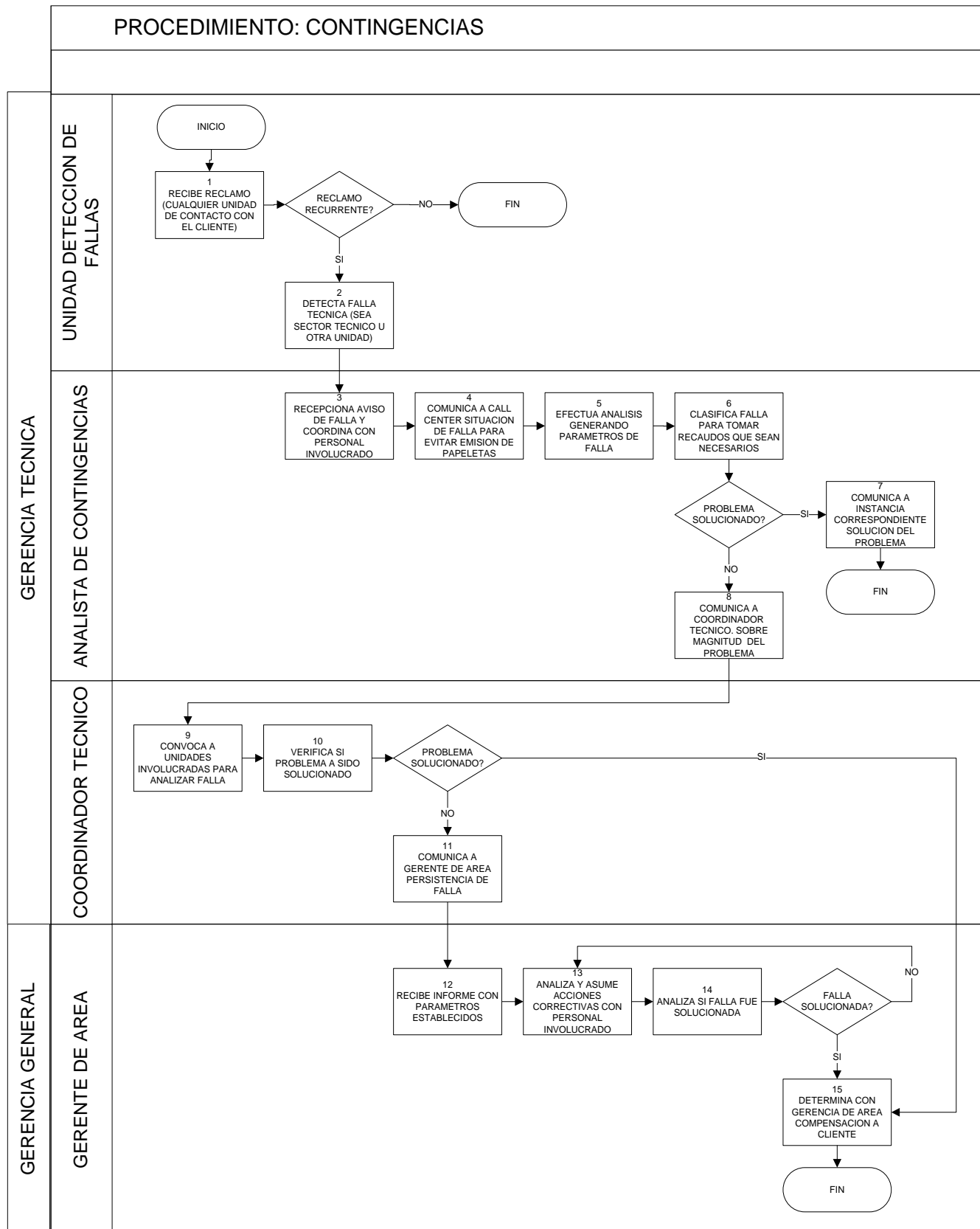
**Alerta mínima;** cuando se afectan a un número pequeño de clientes y los casos pueden ser atendidos particularmente:

- Telefonía Básica: <100 clientes
- Internet: <10 clientes
- Tv Cable: <20 clientes
- Larga Distancia: <20 clientes

**Parametros;**

- Tiempo mínimo estimado de solución
- Tiempo máximo estimado de solución
- Volumen de clientes afectados
- Promedio de crecimiento de insatisfacción

## II. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO



## UNIDAD DE DETECCIÓN DE FALLA

1. **Recibe reclamo (Cualquier Unidad de contacto con el cliente)**
  - Si el reclamo es recurrente continúa con paso siguiente.
  - Si el reclamo no es recurrente el proceso concluye.
2. **Detecta falla técnica, (sea el Sector técnico o cualquier otra Unidad de COMTECO R.L.).**
  - 2.1 Comunica de forma inmediata a su Jefe Inmediato, continuando con paso siguiente

## ANALISTA DE CONTINGENCIAS

3. **Recepciona aviso de falla y coordina con personal involucrado**
  - 3.1 Procede con la solución de la falla detectada
4. **Comunica a Call Center situación de la falla para que detengan emisión de papeletas**
  - 4.1 Comunica tiempo probable de solución del reclamo. Comunicación que debe realizarse via teléfono y su posterior regularización via correo electrónico para que exista constancia
5. **Efectua análisis, generando parámetros de falla**
  - 5.1 Toma en cuenta clientes directamente afectados, o clientes que podrían ser afectados posteriormente.
  - 5.2 Tiempo aproximado de solución, porcentaje que representan en el total de clientes, ingresos generados por estos clientes, costos que generará el problema y las soluciones.
6. **Clasifica falla para tomar los recuados que sean necesarios**
  - 6.1 Clasifica falla con afectación: Mínima, Media o Máxima, presentando el informe correspondiente.
    - Si el problema fue solucionado, continua con paso siguiente
    - Si el problema no fue solucionado, continua con paso 8
7. **Comunica a instancias que corresponda solución del problema**
  - 7.1 Comunica a Supervisión, Responsables Jefatura y Call Center) y elabora un informe sobre el percance ocurrido. Concluyendo el procedimiento
8. **Comunica a Coordinador Técnico sobre la magnitud y persistencia del problema.**
  - 8.1 Comunica, según corresponda el caso a Coordinador Técnico:
    - ✓ Coordinador Técnico de Internet (Jefe Div. Aplicaciones)
    - ✓ Coordinador Técnico de Tv Cable (Jefe Div. Núcleo de Datos y video)
    - ✓ Coordinador técnico de Telefonía (Jefe Div. Core voz)

## COORDINADOR TÉCNICO (Según corresponda)

9. **Convoca a Unidades Involucradas a reunión de emergencia para analizar falla.**
  - 9.1 Coordinador Técnico analiza conjuntamente con las Unidades involucradas, causas y posibles soluciones con acciones correctivas concretas.

9.2 Determinan tiempo probable de solución, exigiendo su estricto cumplimiento.

**10. Verifica si el problema ha sido solucionado dentro del plazo establecido**

10.1 Coordinador Técnico, asume medidas correctivas específicas:

- Si el problema fue solucionado continúa con paso 15
- Si el problema no fue solucionado continúa con paso siguiente.

**11. Comunica a Gerente de Área persistencia de falla**

**GERENTE DE ÁREA**

**12. Recibe informe con parámetros establecidos.**

12.1 Convoca a Coordinador Técnico que corresponda y a los Responsables de Unidades involucradas a reunión de emergencia para análisis de la falla.

**13. Analiza y se asumen acciones correctivas conjuntas con el personal involucrado**

- 13.1 Emite comunicación oficial a unidades involucradas con las medidas adoptadas.
- Original para Unidad involucrada
  - Copia para Gerencia de Área

**14. Analiza si falla fue solucionada**

- Si la falla fue solucionada, continúa con el siguiente paso
- Si la falla no fue solucionada, retorna a paso 13

**15. Determina con gerencias de área acciones de compensación al cliente.**

15.1 Comunica a instancias que corresponda solución del problema, con lo que concluye el procedimiento.

### III. PARAMETROS DE SEGUIMIENTO

#### 1. DOCUMENTOS DEL PROCESO

Nombre Documento	Tipo de Documento	Manual o Automático	Ejemplares	
			Original	Copia
Comunicación de Falla (Correo electrónico o vía telefónica)	1	1	1	1
Informe de Contingencia	1	M	1	1

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

#### 2. INDICADOR Y TIEMPO DEL PROCEDIMIENTO

	QUE	COMO	DONDE	QUIEN	CUANDO
<b>OBJETO DE MEDICIÓN</b>	Tiempo de solución de contingencia	Informe de contingencia	Unidad Involucrada	Analista de contingencia	Presentada la contingencia
<b>FÓRMULA</b>	Tiempo de solución = (Hora solución de falla - Hora de Alerta de falla) < tiempo máximo estimado				
<b>PARÁMETRO</b>	< a 30 minutos    bajo riesgo > a 30 minutos    alto riesgo				

### IV ANEXO