

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO DE ODECO ADSIB

ADSIB-INST-MPROC-15

Unidad de Infraestructura de Servicios

	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Rene Cayo Acuna	José Machicado Moya	Maria Jannett Ibañez Flores
Cargo:	Profesional en Seguridad de la Información	Jefe de la Unidad de Infraestructura de Servicios	Directora Ejecutiva ADSIB
Firma:			
Fecha:			



**MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL
 CONSUMIDOR (ODECO) DE LA ADSIB**

Índice

1.OBJETO. -.....	2
2.ALCANCE. -.....	2
3.BASE LEGAL.....	2
4.ÁMBITO DE APLICACIÓN. -.....	2
5.DEFINICIONES Y ABREVIATURAS. -.....	3
6.RESPONSABLES. -.....	3
a) Director(a) Ejecutivo(a):.....	3
b) Jefe de Unidad de Infraestructura de Servicios:.....	3
c) Técnico en soporte Externo.....	3
d) Profesional en Seguridad de la Información.....	3
7.POLÍTICAS DE OPERACIÓN. -.....	3
8.INSUMOS.-.....	4
9.PROCESOS.....	4
10.PROCESO: OFICINA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR (ODECO).....	5
10.1.PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE RECLAMO Y VALIDACIÓN.....	5
10.2.PROCEDIMIENTO: LLENADO Y PRESENTACIÓN DE FORMULARIO DE RECLAMO.....	8
10.3. PROCEDIMIENTO: GENERACIÓN DE TICKET, FECHA PLAZO Y GENERACIÓN DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS.....	11
11.VERSIONES.-.....	13



MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (ODECO) DE LA ADSIB

1. OBJETO. -

El objetivo del manual de procesos y procedimientos de la oficina de atención al consumidor (ODECO) de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia – ADSIB para los servicios de Certificación Digital y Registro de Dominios .Bo, es detallar las actividades para la gestión de reclamos de los servicios brindados.

2. ALCANCE. -

El presente Manual de Procesos y Procedimientos contempla la asistencia técnica de ODECO de los servicios de Certificación Digital y Registro de Nombres de Dominio .bo.

3. BASE LEGAL

El presente manual está elaborado bajo las siguientes normativas:

- a) Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.
- b) Ley N.º 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, sus subsistemas y reglamentos.
- c) Ley N.º 164 de 08 de agosto de 2011, cuyo objeto es establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- d) Decreto Supremo N.º 26553, de fecha 19 de marzo de 2002, que establece la creación de la ADSIB, bajo tuición de la Vicepresidencia del Estado Plurinacional, con la facultad de proponer políticas, implementar estrategias y coordinar acciones orientadas a reducir la brecha digital a través del impulso y puesta de las TIC en todos sus ámbitos.
- e) Decreto Supremo N.º 1391 de 24 de octubre de 2012, que aprueba el Reglamento General a la Ley N.º 164 de 08/08/2011, de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación.
- f) Decreto Supremo No. 1793 de 13 de noviembre de 2013, que aprueba el Reglamento a la Ley N.º 164 de 08/08/2011, para el desarrollo de tecnologías de información y comunicación.
- g) Decreto Supremo No. 27172 de Septiembre de 2003 que aprueba el Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el Sistema de Regulación Sectorial – SIRECE.
- h) Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA -ODE-TL 0322/2013, de fecha 28 de Junio de 2013.

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN. -

Este documento se aplicará a todas las Unidades Organizacionales de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia (ADSIB) responsables de brindar y supervisar el



procedimiento y gestión de reclamos de los servicios Certificación Digital y Registro de Dominios .bo.

5. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS. -

ADSIB: Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia.

Soporte Técnico: Asistencia que se brinda a los usuarios de los servicios que presta la ADSIB, para resolver problemas, fallos, dudas, consultas, atención en general y otros.

ODECO: Oficina de Atención al Consumidor.

6. RESPONSABLES. -

a) Director(a) Ejecutivo(a):

- Responsable de la aprobación del presente manual de procedimientos.
- Supervisar el adecuado soporte que se brinda a los usuarios de los servicios de la ADSIB relacionados al procedimiento ODECO.
- Derivar a la Unidad de Infraestructura de Servicios, las consultas y requerimientos escritos relacionadas al procedimiento ODECO.
- Derivar a la Unidad de Gestión de Servicios, solicitudes de mejora en los servicios respecto al procedimiento ODECO.

b) Jefe de Unidad de Infraestructura de Servicios:

- Supervisar el soporte técnico brindado a los usuarios y usuarias del procedimiento ODECO.

c) Técnico en soporte Externo

- Brindar un soporte adecuado y oportuno respecto a los reclamos recibidos de los usuarios en relación de los Servicio de Certificación Digital y Registro de Dominios .bo.
- Cumplir las disposiciones sobre el procedimiento de atención al consumidor.
- Otras funciones asignadas por el inmediato superior.

d) Profesional en Seguridad de la Información

- Administrar el Sistemas del Administración de seguimiento y registro de casos ODECO.

7. POLÍTICAS DE OPERACIÓN. -

Enfocados en la prestación de servicios de calidad, ponemos a su disposición la oficina de atención al consumidor (ODECO) para los servicios de Certificación Digital y Registro de Dominios .bo que describe la gestión de reclamos para aquellos casos en que los usuarios y usuarias consideren



vulnerados sus derechos respecto al servicio recibido, los medios disponibles para efectuar el correspondiente reclamo son los siguientes:

- Vía correo electrónico
- Presencial

Para la identificación del usuario o usuaria reclamante se realizara en conformidad al procedimientos de validación según el tipo de servicio:

- **Registro de dominios .bo:** quedan habilitados para realizar el reclamo el titular o los contactos administrativo, técnico y financiero de un nombre de dominio.
- **Certificación Digital:** quedan habilitados para realizar el reclamo el signatario titular del Certificado Digital.

En caso de establecerse que no existe concordancia entre el usuario y reclamante se desestimara el reclamo.

8. INSUMOS.-

Los insumos para llevar a cabo las actividades que se detallan en este manual de procedimientos son:

PROCESO: OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (ODECO)

- Solicitud de recepción de reclamo.
- Solicitud de llenado del formulario de reclamo.
- Generación de ticket y plazos.
- Emisión de Resolución de Reclamo.

9. PROCESOS

El Manual de Procesos y procedimientos de la oficina de atención del consumidor (ODECO) de la Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información en Bolivia – ADSIB para los servicios de Certificación Digital y Registro de Dominios .BO, está conformado por los procedimientos, tareas/actividades y los cargos de los responsables de cada conjunto de elementos que definen el funcionamiento de la organización:

Insumo	Procedimientos	Productos
- Solicitud de recepción de reclamo.	PROCESO: OFICINA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR (ODECO)	Reclamo atendido con calidad según



 <small>agencia para el desarrollo de la sociedad de la información en Bolivia</small>	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTO DE ODECO ADSIB ADSIB-INST-MPROC- 15	Versión: 1

- Solicitud de llenado del formulario de reclamo. - Generación de ticket y plazos. - Emisión de Resolución de Reclamo.	PROCEDIMIENTOS: 1) SOLICITUD DE RECLAMO Y VALIDACIÓN. 2) LLENADO Y PRESENTACIÓN DE FORMULARIO DE RECLAMO. 3) GENERACIÓN DE ETICKET, FECHA PLAZO Y GENERACIÓN DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	los tiempos establecidos.
--	--	---------------------------

10. PROCESO: OFICINA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR (ODECO)

10.1. PROCEDIMIENTO: SOLICITUD DE RECLAMO Y VALIDACIÓN

OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para realizar la solicitud y validación del reclamo.

PROCEDIMIENTO:

El procedimiento para iniciar un reclamo y su validación respecto al servicio adquirido contempla los siguientes pasos:

1. Usuario

Realiza reclamo respecto al Servicio de Certificación Digital o Registro de Dominios .bo a través de correo Electrónico o de forma presencial.

2. Unidad de Infraestructura de Servicios(Técnico en Soporte Externo)

2.1 Recibe solicitud de reclamo y verifica intervalo de tiempo de reclamo.

- Verifica si el reclamo esta dentro de los 20 días hábiles del hecho.

2.2 Recibe solicitud de reclamo y realiza la siguiente verificación:

a) Servicio de Certificación Digital

- Si la solicitud se realiza vía correo electrónico se valida los datos de reclamante con el Sistema de Solicitudes de Certificación Digital.
- Si la solicitud es personal se valida los datos de reclamante con el Sistema de Solicitudes de Certificación Digital, se solicita la presentación de documentos que acrediten la identidad del



reclamante.

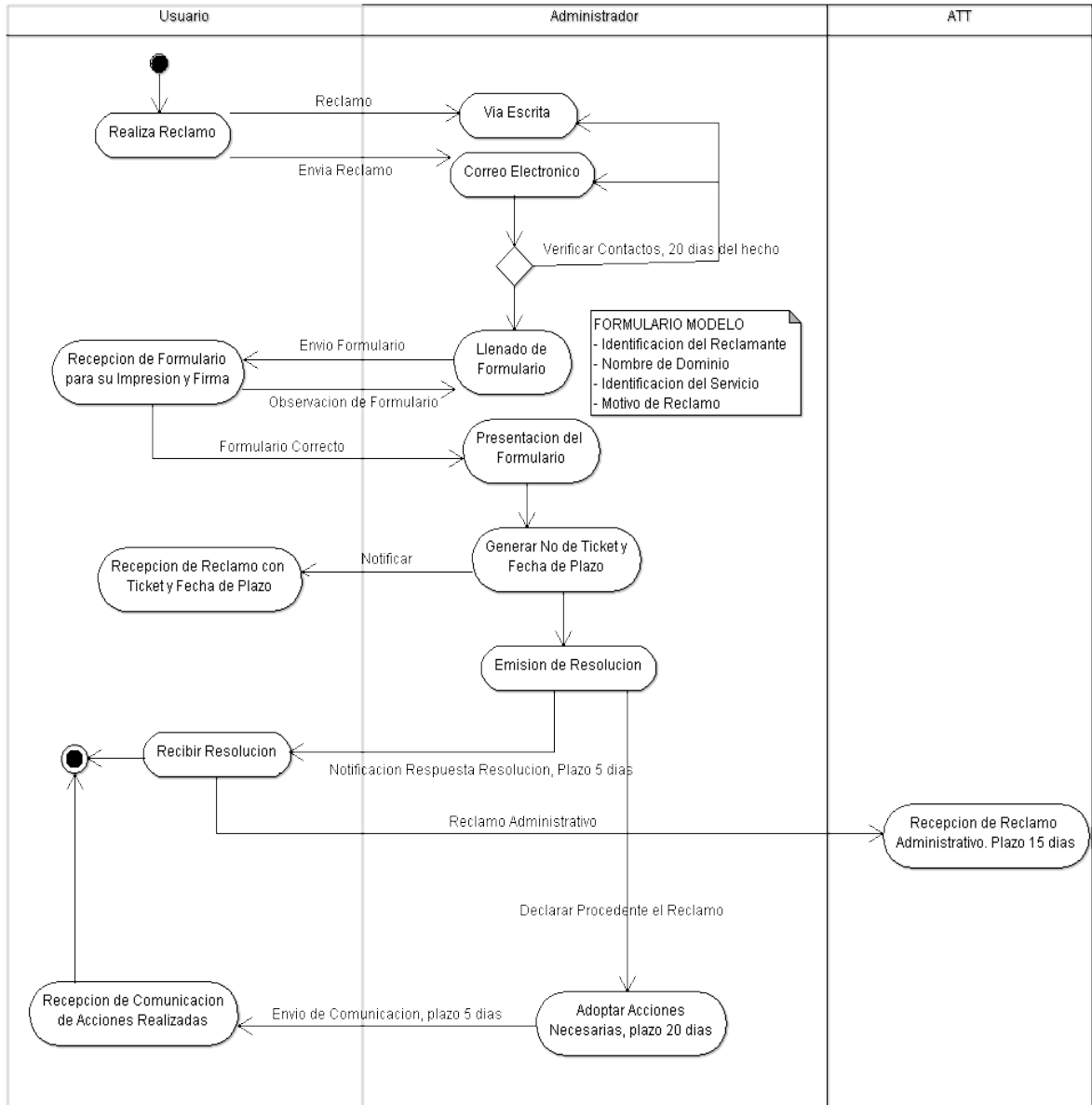
b) Servicio de Registro de Nombres de Dominio .bo

- Si la solicitud se realiza vía correo electrónico se valida los datos de reclamante con el Sistema de Administración de Nombres de Dominio .bo.
- Si la solicitud es personal se valida los datos de reclamante con el Sistema de Administración de Nombres de Dominio .bo, se solicita la presentación de documentos que acrediten la identidad del reclamante.

3. Usuario

Recibe respuesta para seguir con el procedimiento de reclamo, en caso de establecerse que no existe concordancia entre el usuario del servicio y el reclamante se desestima el reclamo.





PROCESO: OFICINA DE ATENCIÓN DEL CONSUMIDOR (ODECO)

10.2. PROCEDIMIENTO: LLENADO Y PRESENTACIÓN DE FORMULARIO DE RECLAMO

OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para realizar el llenado y presentación del formulario de reclamo.

PROCEDIMIENTO:

El procedimiento de llenado y presentación del formulario de reclamo contempla los siguientes pasos:

1. Usuario

Realiza reclamo respecto al Servicio de Certificación Digital o Registro de Dominios .bo a través de correo Electrónico o de forma presencial previamente validados.

2. Unidad de Infraestructura de Servicios(Técnico en soporte Externo)

- Recepciona el reclamo y genera el formulario correspondiente Ver “Formulario de Reclamo ODECO”.
- Envía el Formulario de Reclamo **ODECO** al usuario del servicio. en versión electrónica para su impresión, firma y correspondiente presentación en oficinas de la ADSIB.

3. Usuario

a) Recibe el Formulario de Reclamo ODECO en versión electrónica para su impresión, firma y correspondiente presentación en oficinas del Administrador.

b) Si el usuario tiene observaciones sobre el tenor del reclamo o alguno de los datos contenidos en el mismo, enviara su solicitud a soporte técnico de la ADSIB.

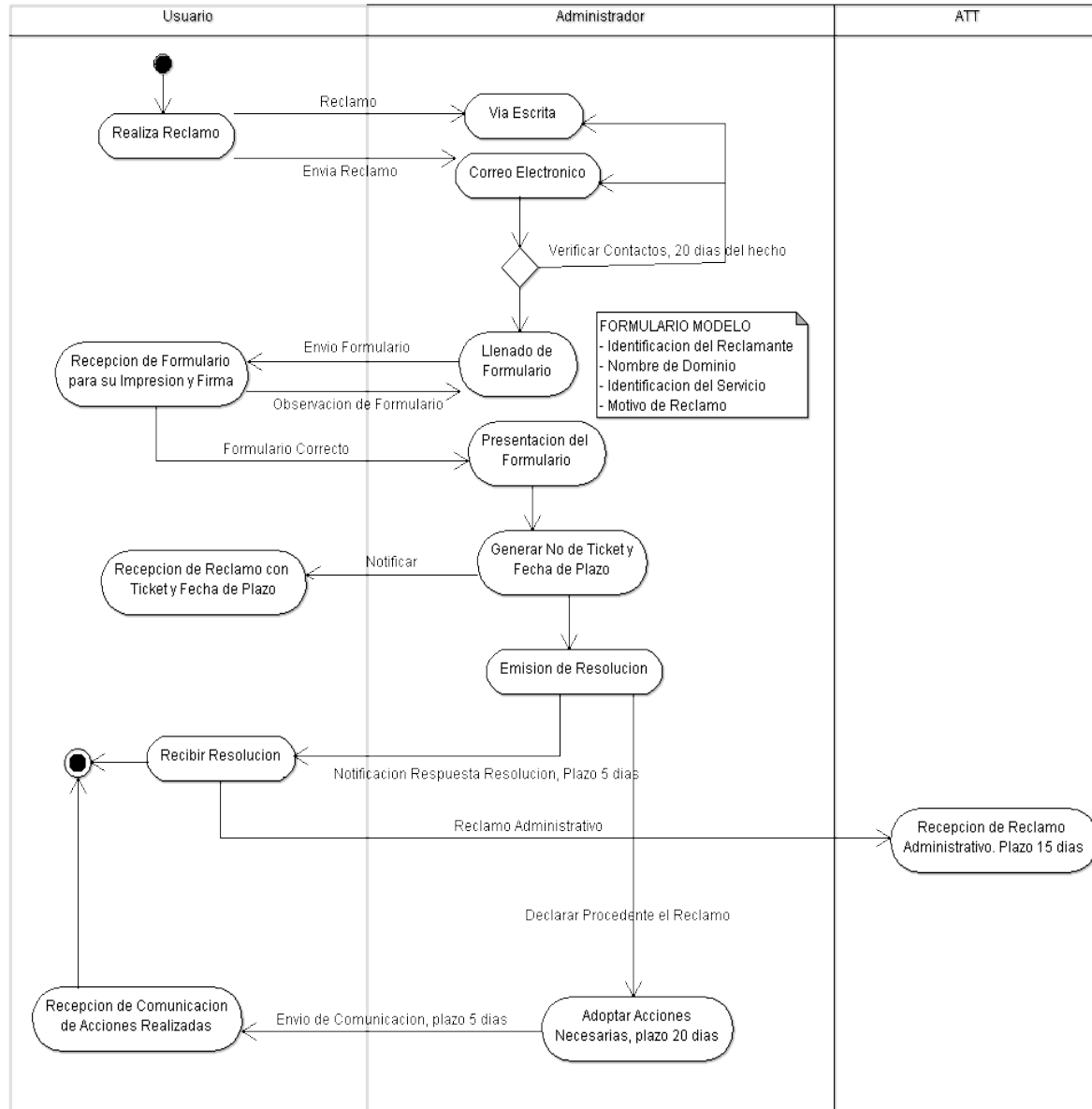
4. Unidad de Infraestructura de Servicios(Técnico en soporte Externo)

Recibe el Formulario de Reclamo **ODECO** con el aspecto observado y/o una propuesta de redacción a consideración.

5. Usuario

Acepta el Formulario de Reclamo **ODECO** e imprime, firma y la presenta en oficinas del ADSIB.





FORMULARIO DE RECLAMO ODECO

1. Identificación del Reclamante:	
2. Identificación Nombre de Dominio o Número de Certificado Digital	
3. Validado como Contacto:	Titular del Nombre de Dominio
	Contacto Administrativo del Nombre de Dominio
	Contacto Técnico del Nombre de Dominio
	Contacto Financiero del Nombre de Dominio
	Signatario Titular del Certificado Digital
4. Identificación de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Nombres de Dominio .bo • Servicio de Certificación Digital
5. Descripción del Reclamo	
Fecha Envío de Formulario:	[aaaa-mm-ss hh:mm:ss]

NOTA: Estimado Usuario dentro de los siguientes cinco (5) días hábiles presente este formulario en nuestras oficinas ubicadas en el Edif. De la Vicepresidencia del Estado, Calle Ayacucho y Mercado No 308.



PROCESO: OFICINA DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (ODECO)

10.3. PROCEDIMIENTO: GENERACIÓN DE TICKET, FECHA PLAZO Y GENERACIÓN DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

OBJETIVO:

Establecer los pasos a seguir para la generación de ticket del reclamo de acuerdo a los plazos establecidos y su posterior generación de resoluciones.

PROCEDIMIENTO:

El procedimiento en para la generación de ticket del reclamo de acuerdo a los plazos establecidos y su posterior generación de resoluciones, contempla los siguientes pasos:

1. Usuario

Presenta el Formulario de Reclamo **ODECO** ante la ADSIB.

2. Unidad de Infraestructura de Servicios(Técnico en soporte Externo)

- Genera un ticket numerado correlativamente relacionado al reclamo.
- Categoriza el reclamo en función a una tipología y plazo para la emisión de resoluciones.

Tipología	Plazo para emitir Resolución
<ul style="list-style-type: none">Servicio DeficienteProblema de Facturación	10 días hábiles
<ul style="list-style-type: none">Mala AtenciónProblema LegalOtros	7 días hábiles
<ul style="list-style-type: none">Reincidencial	5 días hábiles
<ul style="list-style-type: none">Servicio no disponibleCorte de servicio	3 días hábiles

- Comunica al Usuario numero de ticket y plazo de respuesta respecto a su reclamo vía correo electrónico a los contactos autorizados y previamente validados.

3. Usuario

Recibe numero de ticket y plazo de respuesta respecto a su reclamo.

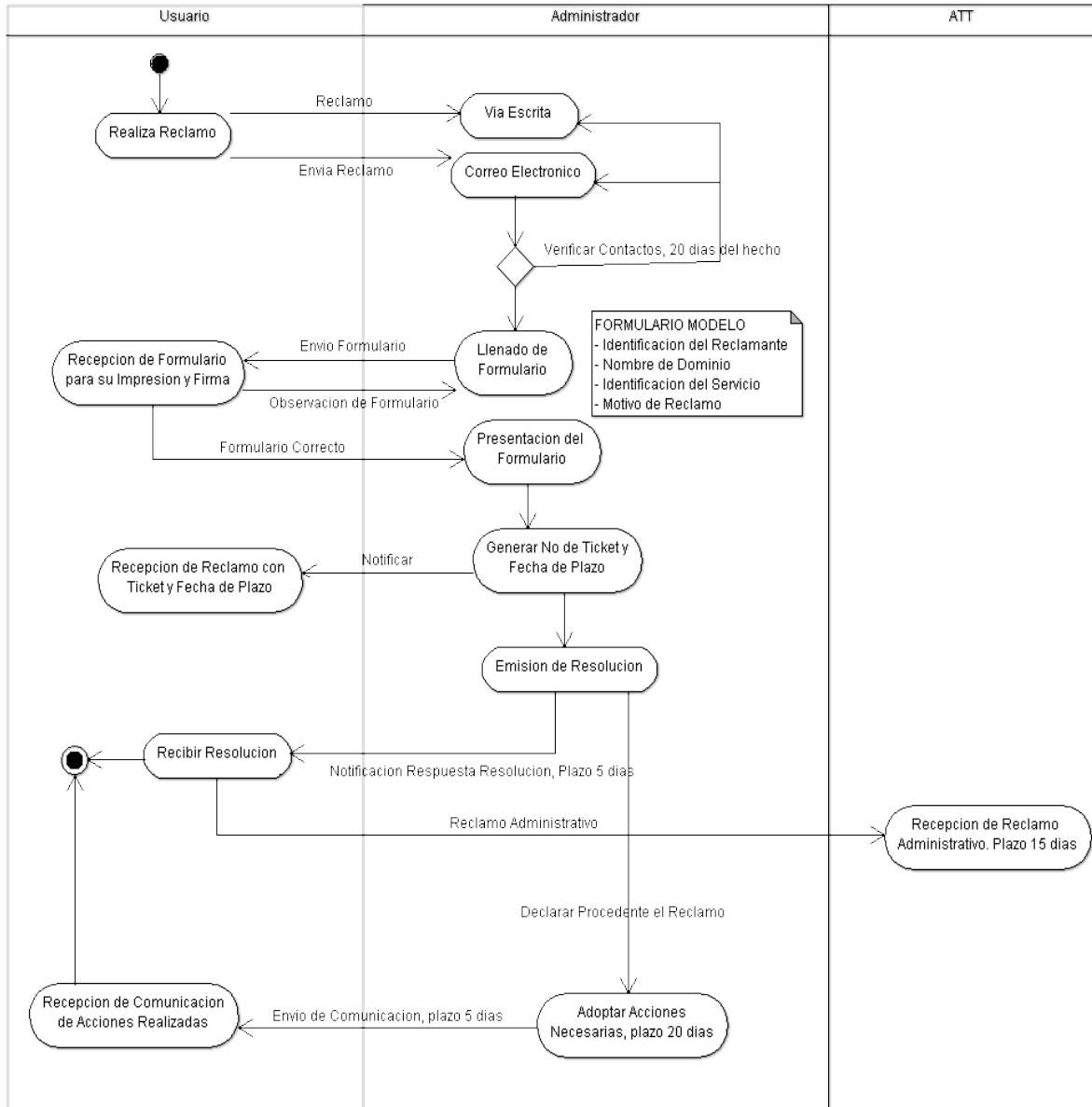
4. Unidad de Asesoría Legal

Genera la resolución respectiva relacionada al reclamo según la tipología presentada.

5. Unidad de Infraestructura de Servicios(Técnico en soporte Externo)

Envía al usuario la resolución del reclamo, la misma deberá estar dentro de los siguientes 5 días hábiles posteriores a la emisión de respuesta o resolución, la notificación se realiza vía correo electrónico.





11. VERSIONES.-

Versión	Fecha de Revisión	Descripción del cambio	Revisado por	Aprobado por	RES. ADM.	Fecha de aprobación
1	Versión inicial	Elaboración del Manual de Procesos y Procedimientos de ODECO ADSIB	José Machicado Moya	Maria Jan-nett Ibañez Flores		

