



INVERSIONES CABLE ORIENTE S.A.S

MANUAL INTERNO DE CALIDAD DEL SERVICIO

VERSIÓN: 1.0 / FECHA: 202601

RESPONSABLE: DIEGO S BELLO R

Objetivo

Establecer los criterios técnicos y operativos para garantizar la continuidad, disponibilidad y calidad del servicio de Internet sobre red de fibra óptica (FTTH), definiendo indicadores, niveles de servicio, tiempos de atención y responsabilidades de cada área.

1. Alcance

Este documento aplica a:

- Clientes residenciales FTTH.
 - Personal de soporte.
 - Técnicos de campo.
 - Centro de Operaciones (NOC).
 - Área de infraestructura.
-

2. Objetivos de Calidad

La empresa establece como objetivos:

- Disponibilidad de la red superior al 99.70%.
 - Cumplimiento de instalaciones mayor al 95%.
 - Solución de fallas dentro de los tiempos establecidos.
 - Cumplimiento de velocidad contratada.
 - Disminución de reclamaciones técnicas.
 - Mejora continua de la experiencia del cliente.
-

3. Indicadores de Calidad (KPI)

3.1 Disponibilidad

Objetivo

99.70 % mensual

Fórmula

Disponibilidad =

$(\text{Tiempo total} - \text{Tiempo fuera de servicio}) / \text{Tiempo total} \times 100$

Meta:

$\geq 99.70 \%$

3.2 Tiempo de respuesta

Tiempo desde que el cliente reporta la falla hasta el primer contacto técnico.

Meta:

≤ 20 minutos

3.3 Tiempo de reparación (MTTR)

Tiempo promedio para restablecer el servicio.

Tipo de falla	Meta
Cliente individual	≤ 8 horas
Varios clientes	≤ 6 horas
Nodo completo	≤ 4 horas
Troncal	≤ 2 horas

3.4 Cumplimiento de instalaciones

Meta:

95 %

Tiempo máximo:

48 horas hábiles

3.5 Velocidad efectiva

La velocidad entregada deberá ser como mínimo:

- 90 % de la velocidad contratada por cable Ethernet.
 - 70 % mediante conexión WiFi (dependiendo de las condiciones del cliente).
-

3.6 Latencia

Dentro de la red nacional:

≤ 40 ms

Internacional:

≤ 120 ms

3.7 Jitter

≤ 20 ms

3.8 Pérdida de paquetes

Menor al 1 %

4. Clasificación de Incidentes

Prioridad	Descripción	Tiempo respuesta	Tiempo solución
P1 Crítica	Caída total de un OLT, enlace principal o barrio completo	15 min	2 horas
P2 Alta	Cliente sin servicio	20 min	8 horas
P3 Media	Lentitud, intermitencia	1 hora	24 horas
P4 Baja	Configuración, cambio de clave WiFi, asesoría	4 horas	48 horas

5. Horarios de Atención

Mesa de ayuda

7:00 a.m. – 10:00 p.m.

NOC

24 horas

Técnicos

7:00 a.m. – 6:00 p.m.

Emergencias

24/7

6. Escalamiento

Nivel 1

Asesor

- Reinicio ONT
- Validación remota

- Diagnóstico básico

Tiempo máximo:

20 minutos

Nivel 2

Ingeniero NOC

- Validación GPON
- Estado OLT
- Potencias ópticas
- Configuración

Tiempo máximo:

1 hora

Nivel 3

Infraestructura

- Corte de fibra
- Daño OLT
- Daño troncal
- Fusión

Tiempo máximo:

2 horas

7. Mantenimientos Programados

Todo mantenimiento deberá:

- Informarse mínimo con 24 horas de anticipación.

- Realizarse preferiblemente entre las 00:00 y las 05:00.
- No superar las 4 horas.
- Registrarse en bitácora.

8. Indicadores Operativos

Indicador	Meta
Disponibilidad	$\geq 99.70 \%$
Tickets cerrados el mismo día	$\geq 90 \%$
Primera solución (FCR)	$\geq 80 \%$
Reclamos repetidos	$\leq 5 \%$
Instalaciones exitosas	$\geq 95 \%$
Cumplimiento agenda técnica	$\geq 95 \%$
MTTR	≤ 6 horas
Satisfacción del cliente	$\geq 90 \%$

9. Condiciones que No Aplican al SLA

No contabilizan como incumplimiento:

- Falta de energía en la vivienda.
- Daños ocasionados por el cliente.
- Routers particulares.
- Virus o malware.
- Equipos del cliente.
- Modificaciones de cableado interno.
- Fuerza mayor.

- Actos de terceros.
- Mantenimientos programados.

10. Monitoreo Proactivo

El NOC deberá monitorear permanentemente:

- Estado de OLT.
- Estado de enlaces.
- Consumo de ancho de banda.
- CPU y memoria de equipos.
- Potencias ópticas.
- Temperatura de equipos.
- Alarmas GPON.
- Estado UPS.
- Estado de enlaces redundantes.

11. Metas de Experiencia del Cliente

- Contestar llamadas antes de 30 segundos.
- Tiempo promedio de llamada menor a 8 minutos.
- Resolución en primer contacto superior al 80 %.
- Encuesta de satisfacción superior al 90 %.