
PARÁMETROS DE CALIDAD DE TELEFONÍA FIJA

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

#	Código	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO
1	1.1	Relación con el cliente	Valor objetivo anual ≥ 4
2	1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual $\leq 1\%$
3	1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual ≤ 4 días (96 horas continuas)
4	1.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual $\leq 1\%$
5	1.5	Oportunidad de facturación	Valor objetivo mensual ≤ 10 días calendario
6	1.6	Porcentaje de averías efectivas reparadas	Valor objetivo mensual 1 $\geq 72\%$ de averías reparadas hasta en 24 horas Valor objetivo mensual 2 $\geq 80\%$ de averías reparadas hasta en 48 horas Valor objetivo mensual 3 $\geq 90\%$ de averías reparadas hasta en 5 días
7	1.7	Porcentaje de averías reportadas	Valor objetivo mensual $\leq 2\%$
8	1.8	Porcentaje de llamadas completadas	Valor objetivo (Local-Nacional) $\geq 62\%$ Valor objetivo (Internacional) $\geq 52\%$ Valor objetivo (Telefonía móvil) $\geq 60\%$ Valor objetivo (Servicios especiales) $\geq 65\%$
9	1.9	Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano	Valor objetivo mensual ≤ 18 segundos
10	1.10	Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas	Valor objetivo mensual ≤ 10 días

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: RELACIÓN CON EL CLIENTE		CÓDIGO: 1.1	
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al cliente	CRITERIO: Todos	

DEFINICIÓN

Es el grado de satisfacción que tiene un usuario/abonado con respecto a los siguientes aspectos:

- Percepción general de la calidad del servicio
- Percepción sobre la calidad extremo a extremo de la conversación de una llamada de servicio de voz.
- Trato al usuario/abonado (amabilidad, disponibilidad y rapidez): Del servicio del Centro de Atención al Usuario del operador y por parte del operador en general.

Entendiéndose por:

Amabilidad: actitud positiva, cortes y paciente de una persona hacia el usuario/abonado.

Disponibilidad: forma en que una persona está presta a solucionar, ayudar o guiar a resolver una situación al usuario/abonado.

Rapidez: agilidad con la que se resuelve, guía o ayuda a resolver una situación al usuario/abonado.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo anual ≥ 4

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Se toma una muestra de diferentes usuarios/abonados, éstos serán consultados mediante encuestas.

El usuario/abonado es consultado de acuerdo a la siguiente escala:

GRADO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Aceptable	3
Malo	2
Muy Malo	1

Tamaño de la muestra

Se toma una muestra de diferentes usuarios/abonados, quienes han contratado el servicio.

El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios/abonados que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

R_c : Relación con el cliente

C_i : Valor de la calificación del i -ésimo encuestado

N_c : Número de encuestados

C_i es el promedio de las calificaciones que el i -ésimo encuestado otorgó a los tres aspectos evaluados previstos en la definición. Cada aspecto tendrá la misma ponderación.

Cálculo para obtener el índice

$$R_c = \frac{\sum_{i=1}^{N_c} C_i}{N_c}$$

Frecuencia de Medición

Anualmente.

Reportes

- Informe entregado hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo enero – diciembre del año anterior) discriminados por provincia en las que se aplicó la encuesta y por cada uno de los aspectos señalados en la definición. La SUPERTEL en caso de considerarlo necesario podrá verificar las fichas de campo.
- El índice R_c , será utilizado para la verificación del cumplimiento del valor objetivo

OBSERVACIONES

Los operadores tienen la libertad de elegir los medios más adecuados para realizar las encuestas, éstas pueden incluir entre otras: el contacto personal con usuarios/abonados, realizadas por teléfono o *web*, realizadas por una empresa independiente de opinión pública; el método de la encuesta debe ser uniforme, esta muestra debe ser aleatoria y cubrir toda el área de prestación del servicio del operador.

El formulario de la encuesta deberá ser aprobado por la SUPERTEL.

Los informes serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office) e incluirá los documentos relativos a la gestión de este parámetro para efectos de control. Se deberán entregar todos los respaldos de las encuestas

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES		CÓDIGO: 1.2	
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al cliente	CRITERIO: Todos	

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos generales procedentes realizados por los abonados con respecto al total de líneas en servicio, en un mes.

Los reclamos generales pueden ser entre otros los siguientes:

- Información errónea
- Provisión tardía del servicio
- Reactivación tardía del servicio
- No tramitación de solicitud de baja del servicio
- Cambio de número
- Instalación o activación
- Traslado del servicio
- Suspensión o corte del servicio

Se entenderá por "procedentes" a aquellos reclamos generales que son imputables al operador. Se excluyen los reclamos de facturación y averías.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual $\leq 1\%$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del operador. Según modelo aprobado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008 de 13 de mayo de 2008.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos reportados procedentes por el abonado, durante el período de medición

Área de aplicación

Área de concesión del operador.

Variables que conforman el parámetro

$\%Rg$: Porcentaje de reclamos generales

Rg : Total de reclamos generales presentados, en el mes

Ls : Líneas en servicio, en el mes

Cálculo para obtener el Índice

$$\%Rg = \frac{Rg}{Ls} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office) e incluirá los documentos relativos a la gestión de este parámetro (respaldo de la información del SAAD), así como su correspondiente constancia en el Libro de Reclamos para efectos de control.

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3	PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES		CÓDIGO: 1.3
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Atención al cliente	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN

Tiempo promedio medido en horas continuas, que los abonados esperan para que su reclamo procedente reportado en cualquier punto de contacto del proveedor del servicio sea resuelto o atendido.

Se entenderá que las horas continuas corren en días calendario.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual ≤ 4 días (96 horas continuas)

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de atención de reclamos del operador. Según modelo aprobado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008 de 13 de mayo de 2008.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos procedentes reportados por los abonados, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de concesión del operador.

Variables que conforman el parámetro

T_r : Tiempo de resolución de reclamos, en horas

T_{e_i} : Tiempo de espera del abonado, para la resolución del reclamo i , en horas

R_r : Total de reclamos reportados, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$T_r = \frac{\sum_{i=1}^{R_r} T_{e_i}}{R_r}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

El operador valorará los reclamos generales y calificará como *procedentes* a aquellos que sean imputables a éste, observando su registro en el Libro de Reclamos, así como las disposiciones de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sus obligaciones contractuales.

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office) e incluirá los documentos relativos a la gestión de este parámetro (respaldo de la información del SAAD), así como su correspondiente constancia en el Libro de Reclamos para efectos de control.

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN		CÓDIGO: 1.4	
FUNCIÓN GENERAL: Facturación	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Facturación	CRITERIO: Precisión	

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos procedentes realizados por los abonados, debido a errores de facturación, respecto al total de facturas emitidas en un mes.

Se entiende por reclamo de facturación, aquel que tiene lugar cuando el abonado manifiesta su inconformidad por uno o varios cargos reflejados en la factura.

Los reclamos pudieran deberse entre otras razones, a las siguientes:

- Cobro de servicios no solicitados
- Aplicación errónea de las tarifas
- Cobro de servicios bloqueados
- Errores de impresión en las facturas
- Cobro de facturas o llamadas que ya fueron pagadas
- Cobro del servicio o recaudación

El abonado realizará su reclamo y se acogerá a lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual $\leq 1\%$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de procesamiento de reclamos de facturación, registrados por el operador.

Tamaño de la muestra

Todos los reclamos procedentes de facturación y el total de facturas emitidas por el sistema de facturación, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador y por provincia.

Variables que conforman el parámetro

%Rf : Porcentaje de reclamos de facturación

Fr : Total de facturas con reclamo, en el mes

Fe : Total de facturas emitidas, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$\%Rf = \frac{Fr}{Fe} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office) e incluirá los documentos relativos a la gestión de este parámetro (respaldo de la información del SAAD), así como su correspondiente constancia en el Libro de Reclamos para efectos de control.

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3	PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE:	OPORTUNIDAD DE FACTURACIÓN	CÓDIGO: 1.5
FUNCIÓN GENERAL: Facturación	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Facturación	CRITERIO: Velocidad

DEFINICIÓN

Número de días que transcurren desde el cierre del ciclo de facturación hasta que el abonado recibe la factura.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual ≤ 10 días calendario

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Se miden los días transcurridos entre el cierre del ciclo de facturación hasta que el abonado recibe la factura.

Tamaño de la muestra

Todas las facturas emitidas, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de concesión del operador y por provincia.

Variables que conforman el parámetro

Of : Oportunidad de facturación

df_i : Días transcurridos desde que se cierra el ciclo de facturación hasta que el abonado *i* recibe la factura.

Tc : Total de facturas, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$Of = \frac{\sum_{i=1}^{Tc} df_i}{Tc}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, se entregará reportes semestrales hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

El operador deberá implementar, en el caso que no lo tuviere, los medios por los cuales sus abonados puedan acceder a conocer los valores de facturación. Estos medios pueden ser a través de un número telefónico de consulta, página web, bancos, u otros que a criterio del operador facilite a sus abonados la obtención de la información de facturación.

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez días de anticipación a su vencimiento, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS		CÓDIGO: 1.6	
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Reparaciones	CRITERIO: Velocidad	

DEFINICIÓN

Porcentaje de averías efectivas reportadas por los abonados que fueron reparadas en un tiempo determinado, respecto al total de averías efectivas reportadas por los abonados, en un mes.

Se entenderá como Avería Efectiva Reportada a toda falla que se detecta como consecuencia de un reclamo de un usuario/abonado y que al ser investigada se determina que afecta el servicio. No incluirá aquellas averías de responsabilidad del usuario/abonado.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual 1 \geq 72% de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas
 Valor objetivo mensual 2 \geq 80% de averías efectivas reparadas hasta en 48 horas
 Valor objetivo mensual 3 \geq 90 % de averías efectivas reparadas hasta en 5 días

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de control de averías del operador.

Tamaño de la muestra

Todas las averías efectivas reportadas por los abonados y todas las averías efectivas reparadas, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

%*Aer24h* : Porcentaje de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas
 %*Aer48h* : Porcentaje de averías efectivas reparadas hasta en 48 horas
 %*Aer5d* : Porcentaje de averías efectivas reparadas hasta en 5 días

Aerr24h : Cantidad de averías efectivas, reportadas por los abonados y reparadas antes de las 24 horas siguientes al momento de haber sido recibidas por el operador, en el mes.
Aerr48h : Cantidad de averías efectivas, reportadas por los abonados y reparadas antes

de las 48 horas siguientes al momento de haber sido recibidas por el operador, en el mes.
Aerr5d :Cantidad de averías efectivas, reportadas por los abonados y reparadas antes de los 5 días siguientes al momento de haber sido recibidas por el operador, en el mes.
Aer :Cantidad de averías efectivas reportadas por los abonados, en el mes.

Cálculo para obtener el Índice

$$\%Aer24h = \frac{Aerr24h}{Aer} \times 100$$

$$\%Aer48h = \frac{Aerr48h}{Aer} \times 100$$

$$\%Aer5d = \frac{Aerr5d}{Aer} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Quedarán excluidos de este parámetro, los tiempos de las averías reportadas en los cuales no se haya podido tener el acceso necesario, por causas imputables al abonado, a las dependencias del mismo, en la fecha y hora acordadas. O cuando se haya retrasado el servicio de reparación a petición del abonado.

Si al momento de ser reportada la avería, se requiere un acuerdo para definir el momento de la reparación, a solicitud del abonado, se fijará una cita y el tiempo se contabiliza desde el momento acordado y no desde el reporte de la avería.

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS		CÓDIGO: 1.7	
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Reparaciones	CRITERIO: Precisión	

DEFINICIÓN

Porcentaje de averías efectivas que fueron reportadas, con respecto al total de líneas principales en servicio (líneas conectadas a abonados), en un mes.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual $\leq 2\%$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de control de averías del operador.

Tamaño de la muestra

Todas las averías efectivas reportadas por los abonados, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

%AR : Porcentaje de averías efectivas reportadas
 AR : Total de averías efectivas reportadas, en el mes
 LP : Total de líneas principales en servicio, en el mes

Cálculo para obtener el índice

$$\%AR = \frac{AR}{LP} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: PORCENTAJE DE LLAMADAS COMPLETADAS		CÓDIGO: 1.8	
FUNCIÓN GENERAL: Calidad de la conexión	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Establecimiento	CRITERIO: Disponibilidad	

DEFINICIÓN

Porcentaje de llamadas que fueron respondidas por el usuario/abonado llamado, es decir no incluyen los casos en que el usuario/abonado llamado este ocupado o no responda, o cuando se desvíe al buzón de mensajes por congestión.

Las mediciones son aplicables a las llamadas locales, nacionales, internacionales, hacia servicios móviles y servicios especiales.

Se entenderá por intento de llamada a la secuencia de operaciones efectuadas por un usuario de una red de telecomunicación para tratar de comunicarse con otro usuario u obtener el servicio deseado.

VALOR OBJETIVO

- Valor objetivo (Local-Nacional) $\geq 62\%$
- Valor objetivo (Internacional) $\geq 52\%$
- Valor objetivo (Telefonía móvil) $\geq 60\%$
- Valor objetivo (Servicios especiales) $\geq 65\%$

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

El operador realizará la medición en los centros de conmutación de origen, discriminando cada llamada de conformidad con lo establecido en el Plan Técnico Fundamental de Numeración.

Tamaño de la muestra

Todas las llamadas completadas e intentos de llamada durante el periodo de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador y por provincia.

Variables que conforman el parámetro

- $\%llcom$: Porcentaje de llamadas completadas
- $llcom$: Número de llamadas completadas de acuerdo con el tipo de llamada

ill : Número total de intentos de llamada marcadas

Cálculo para obtener el Índice

$$\%llcom = \frac{llcom}{ill} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mediciones realizadas, mínimo (5) días continuos al mes, durante las 24 horas y en caso de no ser factible medir las 24 horas del día, estas mediciones se harán en la hora cargada, de cada centro de conmutación.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, se entregará reportes semestrales hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador, discriminados por llamadas locales, nacionales, internacionales, hacia servicios móviles y servicios especiales y por provincia.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO		CÓDIGO: 1.9	
FUNCIÓN GENERAL: Calidad de la conexión	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Establecimiento de la conexión	CRITERIO: Velocidad	

DEFINICIÓN

Tiempo promedio medido en segundos, en que el operador humano demora en atender las llamadas de los usuarios/abonados, a los servicios especiales del operador definidos en el Plan Técnico Fundamental de Numeración, marcados ya sea directamente o mediante la selección de atención por operador humano realizado a través de un sistema de contestador interactivo.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual ≤ 18 segundos

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de llamadas a los centros de atención.

Tamaño de la muestra

Todas las llamadas hacia los servicios atendidos por el operador humano, durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

T_a : Tiempo promedio de espera por respuesta de un operador humano, en segundos
 T_e : Tiempo de espera del usuario/abonado, para ser atendido por el operador humano a cada llamada i , en segundos
 ill : Intentos de llamada hacia cada servicio atendido por un operador humano, en el mes.
 En el caso de sistemas automatizados, total de intentos desde que el usuario/abonado marca la opción para ser atendido por un operador humano, en el mes.

Cálculo para obtener el índice

$$Ta = \frac{\sum_{i=1}^{ill} Te_i}{ill}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

ANEXO 3		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA TELEFONÍA FIJA	
NOMBRE: TIEMPO PROMEDIO DE INSTALACIÓN DE LÍNEAS NUEVAS		CÓDIGO: 1.10	
FUNCIÓN GENERAL: Gestión del Servicio	FUNCIÓN ESPECÍFICA: Prestación	CRITERIO: Velocidad	

DEFINICIÓN

Tiempo promedio, medido en días, que tardan los abonados en obtener el servicio (instalación y activación), contado desde el día en que la solicitud es aceptada por el operador hasta que se le instala el servicio.

Entendiéndose por solicitud aceptada, la firma del contrato del servicio.

VALOR OBJETIVO

Valor objetivo mensual ≤ 10 días

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de solicitudes del operador.

Tamaño de la muestra

Todas las solicitudes, durante el periodo de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

TI : Tiempo promedio de instalación de nuevas líneas, en días

Te_i : Tiempo de espera del abonado para la obtención del servicio i , en días

Os : Total de solicitudes aceptadas, en un mes

Cálculo para obtener el índice

$$TI = \frac{\sum_{i=1}^{Os} Te_i}{Os}$$

Frecuencia de Medición

Mensualmente.

Reportes

Total calculado y entregado mensualmente, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.

Adicionalmente, se entregará reportes semestrales hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al periodo julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al periodo enero a junio).

Resultados discriminados por área de prestación del servicio del operador.

OBSERVACIONES

Los informes semestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones y compatibles con MS Office).

Se debe entregar a la SUPERTEL el respaldo de la información, de conformidad con los términos definidos en el SAAD de cada operador.