Secretaría Nacional de Telecomunicaciones

SUPERTEL

FORMATO SMA-C-QoS
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

PRESTADOR: OTECEL S.A.
AÑO: 2017

CÓDIGO	PARÁMETRO	PERIODICIDAD	ÍNDICE DE CALIDAD.	DICIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA,		VALOR ALCANZADO											
						I Semestre						I Semestre					
						I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre		
						Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
S.1 (1.1)	Encuesta de Percepción del Usuario (Relación con el cliente)	Trimestral	GSe - Grado de satisfacción del abonado/cliente del SMA encuestado	AZUAY			3,97										
				BOLIVAR			4,09										
				CAÑAR			3,84										
				CARCHI			4,33										
				CHIMBORAZO			3,83										
				COTOPAXI			3,83										
				EL ORO			4,21										
				ESMERALDAS			4,27										
				GALAPAGOS			3,92										
				GUAYAS			4,04										
				IMBABURA			4,10										
				LOJA			3,82										
				LOS RIOS			4,29										
				MANABI			4,06										
				MORONA SANTIAGO			4,25										
				NAPO			3,87										
				ORELLANA			4,22										
				PASTAZA			4,06										
				PICHINCHA			3,87										
				SANTA ELENA			4,11										
				SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS			4,16										
				SUCUMBIOS			4,04										
				TUNGURAHUA			3,86										
				ZAMORA CHINCHIPE			4,93										
S.2 (1.2)	Porcentaje de reclamos generales	Trimestral, desglosado mensualmente	%Rg - Porcentaje de Reclamos generales del SMA, en el mes	NIVEL NACIONAL		0,08%	0,09%	0,13%									
S.3 (1.3)	Tiempo promedio de resolución de reclamos	Trimestral, desglosado mensualmente	Tr-Tiempo promedio de resolución de Reclamos en horas durante el mes	PERSONALIZADO		39,44	57,03	51,56									
				TELEFÓNICO		9,24	15,69	9,93									
				OTROS		35,25	58,7	47,1									
				.													
				.													
S.4 (1.4)	Tiempo promedio espera por respuesta de operador humano	Semestral	Ta-Tiempo Promedio de Espera por respuesta de un operador humano, en segundos	NIVEL NACIONAL													
			%C-Porcentaje de cumplimiento	NIVEL NACIONAL													
S.5(1.5)	Porcentaje de reclamos facturación y débito	Trimestral, desglosado mensualmente	%Rf - Porcentaje de reclamos de facturación en pospago y débito en prepago	NIVEL NACIONAL		0,04%	0,03%	0,03%									
S.6(1.6)	Porcentaje de llamadas establecidas	Trimestral, desglosado mensualmente	%llcom - Porcentaje de llamadas establecidas en la red del prestador del servicio en la cuarta mayor hora cargada del mes, por zona de medición	ZONA 1		98,70	98,53	98,19									
				ZONA 2		98,18	98,24	97,91									
				ZONA 3		98,48	98,33	98,41									
				ZONA 4		97,74	98,34	97,95									
				ZONA 5		97,19	96,90	98,02									
				ZONA 6		98,23	98,17	97,50									
				ZONA 7		98,38	97,98	98,00									
				ZONA 8		98,39	98,10	98,08									
				ZONA 9		98,89	98,32	98,98									
				ZONA 10		97,89	97,28	96,42									
				ZONA 11													
				ZONA 12		98,73	98,48	98,62									
S.7-1.7	Tiempo de establecimiento de llamadas	Trimestral, desglosado mensualmente	tell - Tiempo de establecimiento de cada llamada en la cuarta mayor hora cargada del mes.	NIVEL NACIONAL		97,72	97,61	97,46									
S.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	Trimestral, desglosado mensualmente	%llc - Porcentaje de llamadas caídas por zona de medición en la cuarta mayor hora cargada del mes, por zona de medición	ZONA 1	Tecnología 2G	0,49	0,57	0,69									
					Tecnología 3G	0,43	0,50	0,41									
				ZONA 2	Tecnología 2G	0,71	0,66	0,71									
					Tecnología 3G	0,78	0,61	0,80									
				ZONA 3	Tecnología 2G	0,82	0,81	0,83									
					Tecnología 3G	0,59	0,68	0,64									
				ZONA 4	Tecnología 2G	0,69	0,75	0,77									
					Tecnología 3G	1,00	0,87	0,84									
				ZONA 5	Tecnología 2G	0,71	0,67	0,76									
					Tecnología 3G	1,18	1,36	0,78									
				ZONA 6	Tecnología 2G	0,53	0,46	0,45									
					Tecnología 3G	0,66	0,67	0,85									
				ZONA 7	Tecnología 2G	0,15	0,36	0,18									
					Tecnología 3G	0,59	0,89	0,82									
				ZONA 8	Tecnología 2G	0,66	0,75	0,73									
					Tecnología 3G	0,49	0,68	0,64									
				ZONA 9	Tecnología 2G	0,82	0,67	0,56									
					Tecnología 3G	0,18	0,19	0,48									
				ZONA 10	Tecnología 2G	1,83	0,88	0,95									
					Tecnología 3G	0,41	0,51	0,51									
				ZONA 11	Tecnología 2G												
					Tecnología 3G												
				ZONA 12	Tecnología 2G	0,58	0,56	0,58									
					Tecnología 3G	0,40	0,93	0,46									
S.9 (1.9)	Nivel mínimo de señal en cobertura (Zona de cobertura)	De acuerdo a los cronogramas establecidos por la SUPERTEL	%C-Porcentaje de cobertura por zona de medición, por tecnología y por servicio	XXXXX1	Tecnología 2G – Voz												
					Tecnología 2G – Datos												
					Tecnología 3G – Voz												
					Tecnología 3G – Datos												
				XXXXX2	Tecnología 2G – Voz												
					Tecnología 2G – Datos												
					Tecnología 3G – Voz												
					Tecnología 3G – Datos												
				. . .	Tecnología 2G – Voz												
					Tecnología 2G – Datos												
					Tecnología 3G – Voz												
					Tecnología 3G – Datos												
				XXXXXn	Tecnología 2G – Voz												
					Tecnología 2G – Datos												
					Tecnología 3G – Voz												
					Tecnología 3G – Datos												
S.10 (1.10)	Calidad de conversación	Semestral	MOS - Calidad de conversación (Mean Opinion Score)	XXXXX1	Tecnología 2G												
					Tecnología 3G												
				XXXXX2	Tecnología 3G												
					Tecnología 2G												
				. . .	Tecnología 3G												
					Tecnología 2G												
				XXXXXn	Tecnología 3G												
S.11 (1.11)	Porcentaje de mensajes cortos con éxito	Trimestral, desglosado mensualmente	%Mr - Porcentaje de mensajes cortos recibidos en la cuarta mayor hora cargada del mes	SMSC 1 - UIO		99,55	99,74	99,67									
				SMSC 2 - GYE		99,83	99,83	99,82									
S.12 (1.12)	Tiempo promedio de entrega de SMSs	Trimestral, desglosado mensualmente	Tm - Tiempo promedio de envío de mensajes cortos, en segundos en la cuarta mayor hora cargada del mes	SMSC 1 - UIO		14	17	16									
				SMSC - GYE		13	17	14									

Nota 1: Las zonas de medición de los parámetros 5.6-1.6 y 5.8-1.8 serán establecidas por la SUPERTEL de acuerdo a la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014.
Nota 2: Las zonas de medición de los parámetros 5.9-1.9 y 5.10-1.10 serán establecidos por la SUPERTEL de acuerdo a la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014, en la notificación que la SUPERTEL remitirá a los Prestadores del SMA constará adicionalmente la codificación para cada zona, las mismas que reemplazarán a los valores XXXXXn