Secretaría Nacional de Telecomunicaciones

SUPERTEL

FORMATO SMA-C-QoS
PARAMETROS DE CALIDAD - GENERAL

PRESTADOR: VIVACOM, S.A.

AÑO: 2017

CÓDIGO	PARÁMETRO	PERIODICIDAD	ÍNDICE DE CALIDAD.	CONDICIÓN PARA DETERMINAR EL VALOR OBJETIVO DEL PARÁMETRO (ZONA DE MEDICIÓN, TECNOLOGÍA, E	VALOR ALCANZADO											
					I Semestre						II Semestre					
					I Trimestre			II Trimestre			III Trimestre			IV Trimestre		
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
5.1 (1.1)	Encuesta de Percepción del Usuario (Relación con el cliente)	Trimestral	CGe - Grado de satisfacción del abonado/cliente del SMA encuestado	AZUAY		3.97			4.05			3.62			4.18	
				BOLIVAR		4.09			3.80			3.93			3.61	
				CAÑAR		3.84			4.27			3.92			3.99	
				CARCHI		4.33			3.83			4.10			3.92	
				CHIMBORAZO		3.83			3.84			3.85			3.87	
				COTOPAXI		3.83			3.98			4.14			3.53	
				EL ORO		4.21			3.71			3.82			4.23	
				ESMERALDAS		4.27			4.00			4.00			4.19	
				GALAPAGOS		3.92			4.17			4.29			3.67	
				GUAYAS		4.04			4.06			4.06			4.03	
				IMBABURA		4.10			3.80			3.85			3.92	
				LOJA		3.82			4.11			3.99			3.83	
				LOS RIOS		4.29			4.18			4.41			4.21	
				MANABI		4.06			4.16			3.83			4.10	
				MORONA SANTIAGO		4.25			4.51			3.79			4.04	
				NAPO		3.87			4.89			3.79			3.97	
				ORELLANA		4.22			4.06			3.92			3.79	
				PASTAZA		4.06			4.42			4.38			3.85	
				PICHINCHA		3.87			3.77			3.88			3.85	
				SANTA ELENA		4.11			4.14			3.98			4.34	
				SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS		4.16			3.93			3.81			3.93	
				SUCUMBIOS		4.04			4.44			4.19			3.86	
				TUNGURAHUA		3.86			3.85			3.96			3.97	
				ZAMORA CHINCHIPE		4.03			4.26			4.08			3.86	
5.2 (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%	0.12%	0.12%	0.12%	0.12%	0.13%	0.11%			
5.3 (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	47.61	54.61	42.32	45.5	67.89	50.18			
				TELEFÓNICO	9.24	15.69	9.93	6.84	7.73	5.89	5.63	8.06	7.16			
				OTROS	35.25	58.7	47.1	37.23	42.72	35.17	30.48	36.08	27.57			
				-												
5.4 (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			3.3						4.64			
			%C-Porcentaje de cumplimiento	NIVEL NACIONAL			92.73%						89.02%			
5.5(1.5)	Porcentaje de reclamos facturación y débito	Trimestral, desglosado mensualmente	%Rf - Porcentaje de reclamos de facturación en prepago y débito en prepago	NIVEL NACIONAL	0.04%	0.03%	0.03%	0.03%	0.03%	0.04%	0.03%	0.04%	0.03%			
5.6(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	98.16	98.91	98.55	99.15	98.99	98.96	98.71	98.16	98.67	99.91
				ZONA 2	98.18	98.24	97.91	98.06	97.05	98.23	98.43	98.16	97.59	98.23	98.27	98.78
				ZONA 3	98.48	98.33	98.43	98.47	98.53	98.66	98.75	98.76	98.78	98.73	98.89	98.89
				ZONA 4	97.76	98.34	97.96	97.92	97.69	97.80	97.75	97.92	98.49	97.39	98.73	98.52
				ZONA 5	97.19	96.90	98.03	97.84	97.97	98.33	98.21	98.19	98.01	97.89	98.39	98.5
				ZONA 6	98.23	98.17	97.50	98.32	98.20	98.51	98.38	98.24	98.67	98.37	98.59	98.76
				ZONA 7	98.36	97.98	98.00	98.13	98.42	98.56	98.4	98.36	98.48	98.05	98.44	98.53
				ZONA 8	98.36	98.10	98.06	97.93	98.14	98.20	98.29	98.23	98.11	98.06	97.98	98.44
				ZONA 9	98.89	98.32	98.98	98.84	98.60	99.08	98.69	98.74	97.75	98.16	98.04	98.82
				ZONA 10	97.89	97.28	96.42	96.27	97.16	96.38	96.5	96.23	95.96	96.5	96.35	97.2
				ZONA 11	-	-	-	-	-	-	-	-	98.69	98.63	98.77	98.56
				ZONA 12	98.73	98.48	98.63	98.62	99.01	98.76	98.99	98.91	98.34	98.42	98.74	98.95
5.7-1.7	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	97.58%	97.77%	97.81%	97.83	97.77	97.42	97.77%	97.83%	97.68%
5.8 (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	0.57	0.63	0.76	0.67	0.55	0.47	0.44	0.49	0.61
				ZONA 1 - Tecnología 3G	0.43	0.50	0.41	0.4	0.39	0.42	0.38	0.36	0.49	0.33	0.51	0.57
				ZONA 1 - Tecnología 4G	0.71	0.66	0.71	0.91	0.78	0.64	0.69	0.64	0.78	0.49	0.85	0.68
				ZONA 2 - Tecnología 2G	0.78	0.81	0.86	0.77	0.82	0.87	0.82	1.09	1.13	1.01	0.63	0.83
				ZONA 2 - Tecnología 3G	0.82	0.81	0.83	0.91	0.88	0.8	0.87	0.8	0.81	0.85	0.8	0.8
				ZONA 2 - Tecnología 4G	0.59	0.69	0.64	0.62	0.53	0.56	0.55	0.57	0.55	0.58	0.57	0.56
				ZONA 4 - Tecnología 2G	0.65	0.75	0.77	0.76	1.13	0.61	0.45	0.58	0.67	0.46	1.34	0.89
				ZONA 4 - Tecnología 3G	1.00	0.87	0.84	1.09	1.98	1.06	0.8	0.99	0.8	1.15	1.49	1.02
				ZONA 5 - Tecnología 2G	0.71	0.62	0.76	0.69	0.65	0.62	0.69	0.54	0.73	0.93	0.69	0.53
				ZONA 5 - Tecnología 3G	1.18	1.36	0.78	0.83	0.77	0.78	0.79	0.79	0.83	0.83	0.91	0.71
				ZONA 6 - Tecnología 2G	0.53	0.46	0.45	0.46	0.53	0.56	0.56	0.62	0.56	0.66	0.56	0.64
				ZONA 6 - Tecnología 3G	0.66	0.67	0.86	0.7	0.55	0.63	0.6	0.61	0.57	0.63	0.63	0.69
				ZONA 7 - Tecnología 2G	0.15	0.36	0.18	0.17	0.15	0.2	0.24	0.18	0.19	0.14	0.13	0.14
				ZONA 7 - Tecnología 3G	0.59	0.69	0.82	0.61	0.61	0.53	0.54	0.57	0.53	0.54	0.55	0.53
				ZONA 8 - Tecnología 2G	0.66	0.75	0.73	0.8	0.74	0.81	0.88	0.87	0.8	0.87	0.74	0.84
				ZONA 8 - Tecnología 3G	0.49	0.68	0.64	0.62	0.59	0.59	0.54	0.54	0.61	0.68	0.53	0.51
				ZONA 9 - Tecnología 2G	0.82	0.67	0.56	0.55	0.43	0.48	0.7	0.54	0.84	0.41	0.39	0.6
				ZONA 9 - Tecnología 3G	0.18	0.19	0.48	0.32	0.33	0.3	0.33	0.49	0.63	0.35	1.09	0.48
				ZONA 10 - Tecnología 2G	1.83	0.88	0.95	1.97	1.23	1.44	0.99	0.53	0.74	1.07	1.7	1.72
				ZONA 10 - Tecnología 3G	0.41	0.51	0.51	0.59	0.62	0.94	0.48	0.71	0.62	0.68	0.17	0.47
				ZONA 11 - Tecnología 2G	-	-	-	-	-	-	-	-	0.67	0.52	0.53	0.3
				ZONA 11 - Tecnología 3G									0.39	0.43	0.51	0.48
				ZONA 12 - Tecnología 2G	0.58	0.56	0.58	0.55	0.51	0.53	0.47	0.53	0.7	0.53	0.58	0.5
				ZONA 12 - Tecnología 3G	0.41	0.53	0.4	0.39	0.46	0.4	0.57	0.4	0.53	0.56	0.59	0.7
5.9 (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												
				XXXXX1 - Tecnología 2G - Datos												
				XXXXX1 - Tecnología 3G - Voz												
				XXXXX1 - Tecnología 3G - Datos												
				XXXXX2 - Tecnología 2G - Voz												
				XXXXX2 - Tecnología 2G - Datos												
				XXXXX2 - Tecnología 3G - Voz												
				XXXXX2 - Tecnología 3G - Datos												
				: - Tecnología 2G - Voz												
				: - Tecnología 2G - Datos												
				: - Tecnología 3G - Voz												
				: - Tecnología 3G - Datos												
				XXXXXn - Tecnología 2G - Voz												
				XXXXXn - Tecnología 2G - Datos												
				XXXXXn - Tecnología 3G - Voz												
				XXXXXn - Tecnología 3G - Datos												
5.10 (1.10)	Calidad de conversación	Semestral	MOS - Calidad de conversación (Mean Opinion Score)	AMAGUAÑA_1 - 3G			3.81									
				SANGOLQUI_1 - 3G			3.79									
				SANGOLQUI_2 - 3G			3.79									
				SANGOLQUI_3 - 3G			3.76									
				ALOAG_1 - 3G			3.68									
				LLANO CHICO_1 - 3G			3.5									
				OLITO_28 - 3G			3.41									
				NAYON_1 - 3G			3.78									
				CANGAHUA_1 - 3G			3.79									
				SAN ANTONIO_1 - 3G			3.69									
				POMASQUI_1 - 3G			3.68									
				PERUCHO_1 - 3G			3.8									
				OLMEDO PESILLO_1 - 3G			3.75									
				COTACACHI_1 - 3G			3.62									
				MITA (CHONTAHUASI)_1 - 3G			3.82									
				SAN JUAN DE ILUMAN_1 - 3G			3.8									
				SAN RODUE_1 - 3G			3.64									
				GUARANDA_1 - 3G			3.7									
				GUARANDA_2 - 2G			3.74									
				GUARANDA_2 - 3G			3.7									
				SAN JOSE DE CHIMBO_1 - 3G			3.7									
				SAN JOSE DE CHIMBO_1 - 3G			3.98									
				CALUMA_1 - 3G			3.89									
				CALUMA_1 - 2G			3.73									
				ECHEANDIA_1 - 3G			3.58									
				SUCUA_1 - 3G			3.76									
				SUCUA_1 - 2G			3.62									
				MIMEO_1 - 3G			3.7									
				SUA_1 - 3G			3.79									
				TONSUPA_1 - 3G			3.71									
				TONCHIGUE_1 - 3G			3.79									
				ATACAMES_1 - 3G			3.79									
5.11 (1.11)	Porcentaje de mensajes cortos con éxito	Trimestral, desglosado mensualmente	%Mt - Porcentaje de mensajes cortos recibidos en la cuarta mayor hora cargada del mes	SMSC 1 - GYE	99.55	99.74	99.67	99.70	99.27	99.70	99.82	99.84	99.87	99.4	99.9	99.72
				SMSC 2 - GYE	99.63	99.69	99.62	99.7	99.29	99.69	99.78	99.68	99.86	99.67	99.92	99.66
5.12 (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	15	16	14	15	16	13	13	15	16
				SMSC - GYE	13	17	14	12	17	12	13	14	13	12	12	12

Nota 1: Las zonas de medición de los parámetros 5.8-1.8 y 5.9-1.9 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 reemplazaran a los valores XXXXXn