



CONDICIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET FUNDACIÓN CORGESDE

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones técnicas, administrativas y operativas que garanticen la **calidad, continuidad, disponibilidad y satisfacción** en la prestación del servicio de acceso a Internet ofrecido por la **Fundación CORGESDE**, asegurando el cumplimiento de los estándares definidos por la **Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)** y demás normas aplicables.

2. FUNDAMENTO NORMATIVO

Estas condiciones se rigen por:

- **Ley 1341 de 2009**, que promueve la protección de los derechos de los usuarios de servicios TIC.
- **Ley 1978 de 2019**, que moderniza el sector TIC en Colombia.
- **Resolución CRC 5050 de 2016** y sus actualizaciones, sobre calidad del servicio de acceso a Internet.
- **Resolución CRC 6825 de 2022**, que actualiza indicadores y parámetros técnicos de calidad.
- Contratos y convenios suscritos por la Fundación en el marco de programas sociales o institucionales de conectividad.

3. ALCANCE

Estas condiciones aplican a todos los servicios de acceso a Internet proporcionados, instalados o gestionados por la Fundación CORGESDE en instituciones educativas, comunidades rurales y proyectos sociales donde opere directamente o en alianza con entidades públicas o privadas.

4. PRINCIPIOS RECTORES

- a) Continuidad:** El servicio se prestará de manera permanente y estable, evitando interrupciones injustificadas.
- b) Confiabilidad:** Los equipos, enlaces y configuraciones serán mantenidos con estándares que garanticen un desempeño seguro y constante.
- c) Eficiencia:** La Fundación optimizará los recursos técnicos y humanos para asegurar la mejor calidad posible en cada entorno.
- d) Transparencia:** Los usuarios serán informados sobre las características, velocidades y condiciones de uso del servicio contratado.
- e) Responsabilidad social:** Se priorizará la atención a instituciones educativas rurales y comunidades vulnerables, conforme al objeto social de la Fundación.



5. PARÁMETROS DE CALIDAD

La Fundación CORGESDE velará por el cumplimiento de los siguientes indicadores definidos por la CRC:

5.1. Disponibilidad del servicio:

- Mínimo 92% de disponibilidad mensual promedio por punto de acceso.
- Las interrupciones programadas serán notificadas con al menos 24 horas de anticipación.

5.2. Velocidad efectiva:

- La velocidad promedio mínima garantizada será del **80% de la velocidad contratada**, conforme a mediciones internas o herramientas validadas por la CRC.
- Se informará a los usuarios sobre la velocidad mínima, promedio y máxima esperada.

5.3. Latencia y estabilidad:

- Para conexiones terrestres, la latencia promedio no deberá superar los **150 ms** en condiciones normales.
- En servicios satelitales, se permitirá una latencia superior acorde con las condiciones técnicas del enlace.

5.4. Atención al usuario:

- Los canales de atención estarán disponibles al menos **8 horas diarias de lunes a sábado**, con respuesta a solicitudes técnicas en un máximo de **48 horas hábiles**.
- Se brindará soporte remoto o presencial según la complejidad del caso.

5.5. Reposición del servicio:

En caso de fallas atribuibles a la Fundación, se restablecerá el servicio en el menor tiempo posible, sin exceder **72 horas hábiles** desde la notificación del usuario.

6. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios del servicio de Internet de la Fundación CORGESDE tienen derecho a:

- a) Recibir el servicio en las condiciones de calidad, continuidad y velocidad ofrecidas.
- b) Ser informados sobre interrupciones programadas o contingencias.
- c) Acceder a mecanismos de quejas y reclamos eficaces.
- d) Conocer las políticas de uso justo, neutralidad y protección de datos.
- e) Recibir trato digno y oportuno en todos los canales de atención.

7. DEBERES DE LOS USUARIOS

Los usuarios deberán:

- a) Hacer uso responsable del servicio y de los equipos instalados.
- b) Reportar fallas o daños con prontitud.



- c) Abstenerse de realizar actividades ilícitas o que afecten la red.
- d) Cumplir las condiciones del contrato o convenio suscrito con la Fundación.

8. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

La Fundación implementará sistemas de medición y monitoreo que permitan evaluar:

- Cumplimiento de los indicadores técnicos de calidad.
 - Nivel de satisfacción de los usuarios mediante encuestas periódicas.
 - Reportes internos de fallas, mantenimientos y atención al cliente.
- Los resultados se documentarán y servirán como insumo para los planes de mejora continua.

9. MEJORA CONTINUA

La Fundación CORGESDE se compromete a:

- Actualizar periódicamente sus equipos, infraestructura y software.
- Capacitar al personal técnico y administrativo en estándares de calidad.
- Implementar mecanismos de retroalimentación con las comunidades atendidas.
- Promover el acceso equitativo y sostenible a los servicios TIC en zonas rurales.

10. VIGENCIA

Estas condiciones entran en vigor a partir de su aprobación por la **Junta Directiva de la Fundación CORGESDE** y serán revisadas anualmente o cuando las normas del sector TIC así lo exijan.