



DIRECCION ADMINISTRATIVA

POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO

CÓDIGO:	SGC - ATC-001	VERSIÓN:	1.0	FECHA:	23/07/2026
---------	---------------	----------	-----	--------	------------

1. OBJETIVO

Establecer los principios y compromisos de calidad que orientan la prestación de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por **ASM Ingenieros S.A.S. y Multivisión Pluss**, garantizando la satisfacción de los usuarios mediante la prestación de servicios confiables, oportunos, seguros y en cumplimiento de la normativa vigente.

2. ALCANCE

La presente política aplica a:

- Todos los colaboradores.
- Directivos.
- Contratistas.
- Proveedores que intervengan en la prestación del servicio.
- Todos los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- Los servicios de Internet, televisión y demás servicios de telecomunicaciones prestados por la organización.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1341 de 2009.
- Ley 1978 de 2019.
- Régimen de Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Comunicaciones expedido por la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC).
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.
- Decreto 1074 de 2015.
- ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de la Calidad.
- ISO/IEC 27001:2022 – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

4. DEFINICIONES

Término	Definición
Calidad del servicio	Capacidad de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante la prestación eficiente de los servicios.
Usuario	Persona natural o jurídica que recibe los servicios prestados por la empresa.



DIRECCION ADMINISTRATIVA

POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO

CÓDIGO:	SGC - ATC-001	VERSIÓN:	1.0	FECHA:	23/07/2026
---------	---------------	----------	-----	--------	------------

PQR	Peticiones, Quejas y Recursos presentados por los usuarios.
SLA	Acuerdo de Nivel de Servicio que establece los compromisos de disponibilidad y tiempos de atención.
Mejora continua	Proceso permanente para incrementar la eficacia y eficiencia de los procesos y servicios.
Indicador de calidad	Medida utilizada para evaluar el desempeño de los procesos y la satisfacción del usuario.

5. POLÍTICA DE CALIDAD

En **ASM Ingenieros S.A.S. y Multivisión Pluss** estamos comprometidos con la prestación de servicios de telecomunicaciones que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, mediante una infraestructura tecnológica confiable, talento humano competente, procesos eficientes y una cultura orientada al mejoramiento continuo.

Nos comprometemos a:

- Cumplir los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables al sector de las telecomunicaciones.
- Garantizar la continuidad y disponibilidad de los servicios de Internet y televisión conforme a los niveles de servicio establecidos.
- Brindar atención oportuna, respetuosa y eficiente a nuestros usuarios.
- Gestionar de manera eficaz las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (PQR).
- Promover la mejora continua de nuestros procesos mediante el seguimiento de indicadores de gestión.
- Fortalecer permanentemente las competencias del talento humano.
- Proteger la información y los datos personales de nuestros usuarios.
- Implementar tecnologías que contribuyan a mejorar la calidad y confiabilidad del servicio.
- Fomentar una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la ética, la innovación y el servicio al cliente.

6. PRINCIPIOS DE CALIDAD

La organización fundamenta su gestión de calidad en los siguientes principios:

- Enfoque al usuario.
- Cumplimiento de la normatividad vigente.



DIRECCION ADMINISTRATIVA

POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO

CÓDIGO:	SGC - ATC-001	VERSIÓN:	1.0	FECHA:	23/07/2026
---------	---------------	----------	-----	--------	------------

- Liderazgo y compromiso de la dirección.
- Gestión basada en procesos.
- Mejora continua.
- Gestión del riesgo.
- Toma de decisiones basada en evidencia.
- Innovación tecnológica.
- Transparencia.
- Responsabilidad social.

7. COMPROMISOS DE LA ORGANIZACIÓN

ASM Ingenieros S.A.S. y Multivisión Pluss se comprometen a:

- Mantener una infraestructura tecnológica confiable y segura.
- Monitorear permanentemente el desempeño de la red.
- Atender oportunamente fallas e incidentes del servicio.
- Medir periódicamente la satisfacción de los usuarios.
- Reducir los tiempos de respuesta a solicitudes y PQR.
- Capacitar continuamente al personal.
- Implementar acciones correctivas y preventivas frente a desviaciones detectadas.
- Evaluar periódicamente los riesgos que puedan afectar la calidad del servicio.

8. RESPONSABILIDADES

Gerencia General

- Aprobar la Política de Calidad.
- Asignar los recursos necesarios para su implementación.
- Promover una cultura de calidad en toda la organización.

Dirección Técnica

- Garantizar la disponibilidad y estabilidad de la infraestructura tecnológica.
- Supervisar los indicadores técnicos del servicio.
- Coordinar acciones de mejora sobre la red.

Dirección Administrativa

- Coordinar el Sistema de Gestión de Calidad.



DIRECCION ADMINISTRATIVA

POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO

CÓDIGO:	SGC - ATC-001	VERSIÓN:	1.0	FECHA:	23/07/2026
---------	---------------	----------	-----	--------	------------

- Realizar seguimiento a los indicadores de desempeño.
- Gestionar los planes de mejora.

Colaboradores

- Cumplir los procedimientos establecidos.
- Brindar una atención de calidad a los usuarios.
- Reportar oportunidades de mejora.
- Participar en las actividades de capacitación.

9. INDICADORES DE CALIDAD

La organización realizará seguimiento, entre otros, a los siguientes indicadores:

- Disponibilidad de la red.
- Tiempo promedio de instalación.
- Tiempo promedio de atención de fallas.
- Tiempo de respuesta a PQR.
- Índice de satisfacción del usuario.
- Número de interrupciones del servicio.
- Cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).
- Porcentaje de reincidencia de fallas.
- Cumplimiento de mantenimientos preventivos.

10. MEJORA CONTINUA

La organización implementará mecanismos de mejora continua mediante:

- Auditorías internas.
- Revisión por la Dirección.
- Seguimiento a indicadores.
- Gestión de riesgos.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Encuestas de satisfacción.
- Análisis de PQR.
- Planes de mejoramiento.

11. DIVULGACIÓN

La presente política será comunicada a todos los colaboradores, contratistas y partes interesadas mediante:



DIRECCION ADMINISTRATIVA

POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO

CÓDIGO:	SGC - ATC-001	VERSIÓN:	1.0	FECHA:	23/07/2026
---------	---------------	----------	-----	--------	------------

- Inducción y reinducción.
- Publicación en los medios internos de la empresa.
- Sistema Integrado de Gestión.
- Página web corporativa cuando aplique.

12. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de esta política dará lugar a la aplicación de las medidas administrativas y disciplinarias previstas en el Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones internas de la organización, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.

13. VIGENCIA

La presente **Política de Calidad del Servicio** entra en vigor a partir de su aprobación por la Gerencia General y será de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, contratistas y terceros que participen en la prestación de los servicios de **ASM Ingenieros S.A.S. y Multivisión Pluss**.

ANEXO – OBJETIVOS DE CALIDAD

Para el cumplimiento de esta política, la organización establece los siguientes objetivos de calidad:

1. Mantener una alta disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones.
2. Incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios mediante una atención eficiente y oportuna.
3. Cumplir los tiempos establecidos para la instalación, mantenimiento y reparación de los servicios.
4. Reducir la recurrencia de fallas mediante programas de mantenimiento preventivo y mejora de la infraestructura.
5. Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, regulatorios y contractuales aplicables.
6. Fortalecer las competencias del talento humano mediante programas permanentes de formación.
7. Proteger la información y los datos personales de los usuarios mediante controles de seguridad de la información.
8. Promover la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad mediante el seguimiento de indicadores, auditorías internas y acciones de mejora.



DIRECCION ADMINISTRATIVA

POLÍTICA DE CALIDAD DEL SERVICIO

CÓDIGO:	SGC - ATC-001	VERSIÓN:	1.0	FECHA:	23/07/2026
---------	---------------	----------	-----	--------	------------

Esta política está alineada con los principios de la **ISO 9001:2015**, la **ISO/IEC 27001:2022** y las disposiciones regulatorias aplicables a los proveedores de servicios de telecomunicaciones en Colombia.

14.CONTROL DE CAMBIOS

Descripción del cambio	Número revisión	Fecha emisión
Elaboración de Política	1.0	23/07/2026

• REGISTRO DE ELABORACIÓN Y REVISIÓN:

	Nombre	Cargo
Elaborado por:	Cristina Herrera	Dirección Administrativa
Revisado por:	Yolvis Soraca	Dirección Técnica
Aprobado por:	Hoffman Alberto Rios	Gerente General