

Dossier



ASOCIACIÓN NACIONAL
DE OPERADORES DE
TELECOMUNICACIONES Y
SERVICIOS DE INTERNET

Índice

¿Qué es el sello telQ? **P/3**

Indicadores ¿Qué significan? **P/7**

Propósito y objetivos. **P/4**

Proceso de obtención. **P/8**

Beneficios para las empresas. **P/5**

Compromiso tras la certificación. **P/9**

Criterios y requisitos. **P/6**

¿Qué es el sello telQ?

El Sello de Calidad y Excelencia telQ, desarrollado por AOTEC, certifica la calidad del servicio, la transparencia y la cercanía de los operadores adheridos.

Está orientado a **operadores de telecomunicaciones**, tanto asociados como no asociados a AOTEC, y tiene como principales objetivos, la puesta en valor de la **calidad del servicio** ofrecido a los clientes, la **transparencia** de cara a instituciones públicas y entidades financieras, y la **seguridad** para inversores interesados en fomentar la digitalización, mejorar la conectividad y el desarrollo económico del entorno donde operan estas compañías.

El sello establece **estándares de exigencia más altos** que los de los grandes operadores y, por tanto, las compañías certificadas podrán beneficiarse de una mejora en su reputación y capacidad de diferenciación, que redundará en una mayor oportunidad de retención y captación de clientes.

El sello está promovido por **AOTEC**, una organización profesional empresarial cuyo objetivo es la **representación, impulso, coordinación y defensa** de los operadores locales de telecomunicaciones.



Propósito y objetivos

Objetivos:

Certificar los aspectos clave de la propuesta de valor de los operadores.

Establecer estándares comunes y dar garantía a la calidad del servicio ofrecido por los operadores.

Aumentar la confianza hacia los operadores adheridos, mejorando así su posición competitiva.

Pilares:

Calidad de servicio. Compromiso con una prestación de servicio excepcional que cumpla y supere las expectativas de los clientes.

Transparencia. Los operadores adheridos actúan con honestidad y claridad, asegurando que los clientes estén siempre informados.

Cercanía. Fomento de las relaciones humanas y la confianza, garantizando proximidad y disponibilidad para los clientes.

**Reconocimiento y visibilidad.**

Certificar los estándares de calidad permite visibilizar el compromiso de los operadores de cercanía con el servicio al cliente, la transparencia y la proximidad.



Reputación. Contar con una certificación permite a los operadores posicionarse como líderes en calidad, reforzando su imagen como empresas confiables, responsables y orientadas al cliente.



Credibilidad. El sello actúa como una garantía externa de confianza, asegurando a clientes y stakeholders que el operador cumple con exigentes estándares de calidad y buenas prácticas.

**Capacidad de diferenciación y mejora de la posición competitiva.**

En un entorno competitivo, contar con este reconocimiento permite destacar frente a grandes operadores y propuestas de bajo coste.

**Captación y retención de clientes.**

El sello representa una garantía visible de calidad, ayudando a atraer nuevos clientes, fidelizar a los actuales y fortalecer vínculos gracias a la confianza generada.

**Capacidad de innovación y mejora continua.**

A través de procesos estandarizados y evaluación constante, los operadores avanzan en la mejora continua y la adopción de mejores prácticas sectoriales.



Criterios y requisitos de certificación

Código Deontológico. El Código Deontológico recoge 6 principios del sector sobre el valor añadido al cliente y a la comunidad:

1. No hay venta de datos personales
2. No hay venta de deuda a terceros
3. Generación de valor en el territorio
4. El cliente paga por lo que necesita
5. Transparencia en la facturación
6. Accesible y cerca de ti

Indicadores de calidad. Los 12 indicadores de calidad cuantifican la calidad de servicio ofrecida por los operadores y percibida por los clientes:

1. Churn Rate
2. Antigüedad del cliente
3. Responsabilidad social
4. Servicios ofrecidos en tienda
5. Nivel de atención al cliente
6. Grado de impagos
7. Tiempo suministro acceso red fija
8. Proporción avisos avería fijo
9. Tiempo reparación avería fijo
10. Frecuencia de las reclamaciones
11. Tiempo de resolución de la reclamación
12. Reclamaciones corrección factura

Indicadores del Sello telQ ¿Qué significan?

Código Deontológico. (6 principios)

- 1.** Sin venta de datos: No se comercian datos personales de clientes o proveedores.
- 2.** Sin venta de deuda: No se venden deudas a empresas externas.
- 3.** Impacto local: El operador genera valor en la comunidad donde opera.
- 4.** Pago justo: El cliente sólo paga por lo que necesita, sin imposiciones.
- 5.** Facturación clara: La factura refleja fielmente lo contratado.
- 6.** Atención accesible: Existe atención humana cercana y disponible.

Indicadores de Calidad. (12 indicadores)

- 1.** Churn Rate: Mide cuántos clientes se dan de baja.
- 2.** Antigüedad del cliente: Evalúa la fidelidad media de la cartera.
- 3.** Responsabilidad social: Mide cuánto invierte el operador en su comunidad.
- 4.** Servicios en tienda: Evalúa cuántos servicios se pueden gestionar presencialmente.
- 5.** Atención al cliente: Número de clientes por empleado disponible.
- 6.** Impagos: Porcentaje de clientes con facturas vencidas.
- 7.** Tiempo de alta: Días que se tarda en activar una conexión fija.
- 8.** Avisos de avería: Porcentaje de incidencias notificadas.
- 9.** Tiempo de reparación: Tiempo medio de solución de averías.
- 10.** Reclamaciones: Frecuencia con la que los clientes reclaman.
- 11.** Resolución de reclamaciones: Cuánto tarda el operador en resolverlas.
- 12.** Errores en facturas: Cuántas facturas han sido reclamadas por errores.

Proceso de obtención

El proceso de certificación incluye una fase de preparación inicial y una auditoría realizada por un Organismo Certificador externo:

1. **Solicitud y preparación**
2. **Auditoría**
3. **Revisión y entrega del sello**
4. **Renovación y seguimiento**

Aunque los tiempos del proceso son variables según disponibilidad y acceso de la información, la concesión del sello no debería dilatarse más de 3 meses una vez realizada la solicitud.



¿Cómo se evalúa?

Código Deontológico. Su resultado es binario (y cualitativo) y depende del cumplimiento del principio.

Indicadores de calidad. Su resultado es cuantitativo y depende de los baremos de excelencia, que están definidos para cada indicador.

En el caso de superar los baremos establecidos, el operador será certificado por el sello con uno de los siguientes **niveles de excelencia: Excellence, Excellence +, o Excellence ++.**



Compromiso tras la certificación

Seguimiento anual. Anualmente se llevará a cabo un seguimiento del operador para garantizar el cumplimiento de los indicadores de calidad.

Incorporar la imagen del sello en diferentes documentos y plataformas de la compañía.

Renovación. El operador deberá someterse cada tres años a un nuevo proceso de certificación para mantener su adhesión al sello telQ.



917 697 432 | aotec@aotec.es | aotec.es