



Guía de Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA)

Guía interna y pública de referencia para clasificar incidentes y organizar la atención técnica. No reemplaza las condiciones particulares del contrato de cada usuario.

Clasificación orientativa

- Incidente crítico: indisponibilidad amplia o afectación significativa de infraestructura principal.
- Incidente alto: afectación de múltiples usuarios o degradación importante del servicio.
- Incidente medio: falla individual que requiere diagnóstico o visita técnica.
- Incidente bajo: consulta, configuración o solicitud sin indisponibilidad relevante.

Gestión

- Registrar apertura, usuario afectado, ubicación, síntomas, pruebas realizadas, responsable, acciones, fecha de restablecimiento y cierre.
- Escalar incidentes cuando excedan la capacidad del primer nivel de soporte o afecten infraestructura compartida.

Compensación y derechos

- Los tiempos internos de atención no sustituyen los derechos regulatorios del usuario ni las reglas de compensación por indisponibilidad cuando sean aplicables.

Marco de referencia: Resolución CRC 5050 de 2016 - compilación vigente y sus modificaciones. Resolución CRC 7811 de 2025 - actualización del marco regulatorio y del contrato único, vigente desde el 1 de enero de 2026 en lo pertinente. Resolución CRC 8171 de 2026 - medidas de fortalecimiento del régimen de protección de usuarios; algunas reglas tienen entrada en vigor posterior durante 2026. Ley 1341 de 2009, modificada entre otras por las Leyes 1978 de 2019 y 2108 de 2021. Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015 - protección de datos personales. Ley 679 de 2001 y Decreto 1078 de 2015 - prevención de explotación y material de abuso sexual infantil en Internet.

Versión documental: 18 de agosto de 2026. Este documento debe armonizarse con los procedimientos internos, el contrato efectivamente usado y las instrucciones de las autoridades competentes. En caso de cambio normativo prevalece la norma vigente.