



MINISTERIO
DE INDUSTRIA, ENERGÍA
Y TURISMO

DIRECCIÓN GENERAL DE
TELECOMUNICACIONES Y
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE
LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

GUIA PARA LA ELABORACION DEL DOCUMENTO DESCRIPTIVO DEL SISTEMA DE MEDIDA DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO

En este documento se recogen las orientaciones para la elaboración del documento descriptivo del sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido, al que se refiere la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- GUIA PARA LA ELABORACION DEL DOCUMENTO DESCRIPTIVO DEL SISTEMA DE MEDIDA DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO -v1	Fecha: 5/05/2015



ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	3
2	OBJETO DE LA GUÍA.....	3
3	INFORMACIÓN GENERAL	4
4	MEDIDA DE LOS PARÁMETROS	4
4.1	PARÁMETROS GENERALES	5
4.1.1	Tiempo de suministro de accesos a la red fija y a Internet.....	5
4.1.2	Averías.....	6
4.1.3	Frecuencia de reclamaciones y tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.....	7
4.1.4	Reclamaciones sobre facturación y sobre saldo de tarjetas prepago	8

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- GUIA PARA LA ELABORACION DEL DOCUMENTO DESCRIPTIVO DEL SISTEMA DE MEDIDA DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO -v1	Fecha: 5/05/2015



1 INTRODUCCIÓN

El artículo 5 de la *Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas*, establece que los operadores que presten, con una facturación anual superior a los 20 millones de euros, el servicio de telefonía fija, el de telefonía móvil, el de acceso a Internet fijo o el de acceso a Internet móvil, deberán implantar y documentar un sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido que incluirá los parámetros generales del Anexo I aplicables al servicio o servicios mencionados.

El documento descriptivo deberá permitir tanto la inspección del sistema de medida, por los servicios pertinentes de la Administración, como su auditoría, por una entidad externa. Es decir, deberá permitir la valoración de la correcta implantación del sistema de medida establecido.

En cuanto al contenido, el mismo artículo 5 establece que para su elaboración se aplicará lo establecido en las guías y demás documentos armonizadores que a tal efecto adopte la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información ya sea de oficio o a instancias de la Comisión de Seguimiento para la Calidad.

Una copia actualizada de dicho documento, debe ser depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información con carácter previo a su aplicación, al menos, en formato electrónico sobre aplicaciones ofimáticas de uso habitual.

Asimismo, para posibilitar las comprobaciones de auditoría, el artículo 7 establece que los operadores deberán conservar la información de base utilizada para la cuantificación de los parámetros, con el nivel de detalle necesario para proporcionar una pista de auditoría suficiente, como mínimo, hasta transcurridos tres meses a partir de la remisión del informe de auditoría. La suficiencia de la mencionada pista de auditoría deberá ser comprobada e informada en la auditoría anual.

2 OBJETO DE LA GUÍA

El objeto de esta guía es el de establecer las orientaciones que deben seguirse en la elaboración del documento descriptivo del sistema de medida del nivel de calidad de servicio conseguido, al que se refiere el artículo 5 de la *Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones*

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- GUIA PARA LA ELABORACION DEL DOCUMENTO DESCRIPTIVO DEL SISTEMA DE MEDIDA DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO -v1	Fecha: 5/05/2015



relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas, con el objeto de facilitar su elaboración y establecer el contenido mínimo necesario para acreditar que el sistema de medida así implementado cumple con lo dispuesto en dicha Orden y demás normativa complementaria de aplicación.

3 INFORMACIÓN GENERAL

En el documento descriptivo figurará:

- La versión en vigor y la fecha de edición.
- Un histórico de cambios o revisiones.
- Documentos de referencia (Orden de Calidad, versiones de documentos aprobados por la Comisión, etc.)
- La identificación de la unidad responsable de su elaboración.

4 MEDIDA DE LOS PARÁMETROS

En la descripción del sistema de medida de cada parámetro o grupo de parámetros homogéneos se aplicarán las orientaciones generales siguientes:

- a) Se incluirá una lista con el significado de las abreviaturas y de los términos de uso no habitual o uso interno por el operador que se utilicen a lo largo del documento.
- b) Se explicará el proceso de obtención de los valores de cada parámetro, describiendo, para cada uno de ellos, las actividades que se llevan a cabo y las aplicaciones informáticas corporativas que intervienen en el proceso. De cada una de éstas se incluirá una breve descripción funcional.
- c) Se identificarán las unidades o departamentos responsables de los distintos procesos que intervienen en la actividad objeto de la medición (suministros de conexiones a red, gestión de las averías, atención al cliente, red, facturación, etc.).
- d) Se identificará la información de base utilizada para la cuantificación de los parámetros que se conserva a los efectos de proporcionar una pista de auditoría suficiente, el proceso de almacenamiento, el período de conservación y los mecanismos que se utilizan para garantizar la integridad de la misma.

También se aplicarán las orientaciones específicas asociadas a cada parámetro que se facilitan en los apartados siguientes.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- GUIA PARA LA ELABORACION DEL DOCUMENTO DESCRIPTIVO DEL SISTEMA DE MEDIDA DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO -v1	Fecha: 5/05/2015



4.1 PARÁMETROS GENERALES

4.1.1 Tiempo de suministro de accesos a la red fija y a Internet

Se aplicarán las orientaciones específicas siguientes, de aplicación tanto para el servicio telefónico fijo como para el servicio de acceso a Internet:

- a) Dentro de la descripción general, mencionada en las orientaciones generales, se incluirán las distintas variantes, si las hay, para la gestión de las solicitudes de suministro de conexiones a la red, indicando, en su caso, los distintos canales de comercialización, las diferencias de horarios de recepción de solicitudes y de períodos o ventanas para el establecimiento de compromisos de fechas de suministro.
- b) Se explicará el proceso seguido para la adopción de compromisos de fecha de suministro, y en particular, y cuando proceda, la adopción de los mismos en el momento de la solicitud.
- c) Se incluirá una explicación de los criterios seguidos para clasificar los suministros en “con instalación” y “sin instalación”.
- d) Se incluirá una delimitación del concepto de residencial a los efectos de este parámetro.
- e) Se identificarán claramente los registros informáticos utilizados, incluyendo la descripción de los campos que intervienen en la medida y, en especial, los campos siguientes:
 - El que indique la fecha de apertura del registro, así como el motivo de dicha apertura cuando el registro se haya abierto con anterioridad al momento que se considere como de realización de la solicitud.
 - El que indique la fecha y hora que debe ser considerada como el momento de realización de la solicitud, en caso de que no coincida con la anterior.
 - El que indique la fecha de suministro acordada con el cliente en el momento de la solicitud.
 - El que indique el momento de realización del suministro.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- GUIA PARA LA ELABORACION DEL DOCUMENTO DESCRIPTIVO DEL SISTEMA DE MEDIDA DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO -v1	Fecha: 5/05/2015



- f) Se identificarán las causas que motiven que los registros sean incluidos o excluidos en la obtención del percentil 95 y del porcentaje de solicitudes atendidas en la fecha acordada con el cliente.
- g) Se identificará el instante temporal en el que el cliente tiene constancia de que su petición de suministro ha sido aceptada, y el medio a través del cual se ha producido esta comunicación.
- h) Se incluirá un cronograma para cada tipo de suministro en el que se incluya los hitos que marcan el inicio y final de la cuenta del tiempo de suministro y, en su caso, el inicio y final de los tiempos que se descuentan del tiempo de suministro (tiempo de instalación de equipamientos o servicios adicionales solicitados por el cliente, siempre y cuando esta actividad no se solape con otras actividades necesarias para la puesta en servicio de la línea).

4.1.2 Averías

Con respecto a los parámetros relativos al número y duración de las averías (Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo y Tiempo de reparación de averías para líneas de acceso fijo) se facilitan las siguientes orientaciones específicas de aplicación tanto para el servicio telefónico fijo como para el servicio de acceso a Internet fijo:

- a) Dentro de la descripción general, mencionada en las orientaciones generales, se incluirán, en su caso, los diferentes plazos estándar de reparación objetivo, los diferentes horarios de recepción de avisos y los diferentes períodos o ventanas para concertar citas.
- b) Se identificarán claramente los registros informáticos utilizados para la gestión de los avisos de avería, identificando y explicando el significado de los campos que intervienen en la medida y, en especial, el de los campos siguientes:
 - El que indique el momento de recepción del aviso.
 - El que indique el momento de cierre o franqueo.
 - El que indique el motivo o causa de franqueo.
 - Los que indiquen, en su caso, el inicio y el final de las paradas de reloj a efectos del cálculo del tiempo de reparación de averías.

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- GUIA PARA LA ELABORACION DEL DOCUMENTO DESCRIPTIVO DEL SISTEMA DE MEDIDA DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO -v1	Fecha: 5/05/2015



- c) Se identificarán los registros relativos a cada uno de los servicios incluidos y excluidos para cálculo del número de avisos de avería, diferenciando tanto los que se refieran a “servicio roto” como a “servicio degradado”.
- d) Se detallará la tipificación de las averías consideradas como averías en red de acceso, para el caso en que se distingan de las de resto de red, otras redes, equipos de cliente y no válidas.
- e) Se identificarán los campos, registros y aplicaciones utilizadas para el cálculo del denominador de la fracción, es decir, el valor medio trimestral de los accesos a red en servicio.
- f) Se identificarán los registros incluidos y excluidos para el cálculo del percentil 95 del tiempo de reparación de averías y del porcentaje de avisos de avería reparados en el plazo objetivo.

4.1.3 Frecuencia de reclamaciones y tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes.

Para los parámetros de frecuencia de reclamaciones de los clientes y tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes se deberá incluir una descripción de:

- a) La tipología de clientes considerados como clientes residenciales a efectos de la medición de estos parámetros.
- b) El proceso operativo general de gestión de las reclamaciones identificando las aplicaciones informáticas corporativas utilizadas.
- c) La identificación de las distintas vías de entrada de reclamaciones y los registros informáticos asociados.
- d) La tipificación de las interacciones que atienden las plataformas de atención al cliente y de éstas las que son consideradas por el operador como reclamaciones para la medición de los parámetros (incluyendo las relativas a reclamaciones sobre avisos de averías).
- e) El tratamiento de las reclamaciones que realiza un mismo cliente sobre un mismo asunto, es decir, de las reclamaciones repetidas.
- f) Se identificarán claramente los registros informáticos utilizados para la gestión de las reclamaciones, identificando y explicando el significado de los campos que intervienen en la medida y, en especial, el de los campos siguientes:

COMISIÓN PARA EL SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	
Grupo de trabajo sobre servicios telefónicos y sobre acceso a Internet (GT1)	
Documento: CSC- GUIA PARA LA ELABORACION DEL DOCUMENTO DESCRIPTIVO DEL SISTEMA DE MEDIDA DEL NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO -v1	Fecha: 5/05/2015



- El que indique el momento de recepción de la reclamación.
 - El que indique el momento de cierre.
 - El que indique el motivo o causa de cierre.
 - Los que indiquen, en su caso, el inicio y el final de las paradas de reloj a efectos del cálculo del tiempo de resolución de reclamaciones.
- g) Se identificarán los campos, registros y aplicaciones utilizadas para cálculo del valor medio trimestral de los clientes residenciales que se correspondan con la tipología considerada a efectos de contabilización de reclamaciones.
- h) Se identificarán los registros incluidos y excluidos para el cálculo del percentil 95 del tiempo de resolución de reclamaciones.

4.1.4 Reclamaciones sobre facturación y sobre saldo de tarjetas prepago

En relación con los parámetros de reclamaciones sobre corrección de facturas y reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago, además de lo incluido en el apartado anterior, relativo a las reclamaciones totales, se deberá incluir una descripción de:

- a) La tipología de clientes considerados como clientes residenciales a efectos de la medición de este parámetro.
- b) El criterio por el que se considera una cuenta prepago activa.
- c) La tipificación general de las reclamaciones sobre corrección de facturas y reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago a efectos de su contabilización en el cálculo del parámetro.
- d) Los campos, registros y aplicaciones utilizadas para cálculo del valor trimestral del número de facturas emitidas a clientes residenciales y del número de cuentas prepago activas, respectivamente.
- e) Los registros incluidos y excluidos (tipos de reclamaciones) para el cálculo del porcentaje de reclamaciones sobre corrección de facturas y del porcentaje de reclamaciones sobre corrección de cuentas prepago.