



I ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

 **INFORME DIAGNÓSTICO**
autelsi

Año 2009

Esta página se ha dejado intencionadamente en blanco



I NTRODUCCIÓN.....	2
O BJETIVOS DEL ESTUDIO.....	3
M ETODOLOGÍA.....	4
F ASE CUALITATIVA.....	5
F ASE CUANTITATIVA.....	6
R ESUMEN EJECUTIVO.....	7
A NÁLISIS DE DATOS.....	9
D IAGNÓSTICO GLOBAL DE OPERADORES Y SERVICIOS.....	30
A NÁLISIS MULTIVARIABLE DEL OPERADOR PRINCIPAL.....	33
A NEXOS	
A NEXO I – E STADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS P RINCIPALES OPERADORES.....	41
A NEXO II – E NCUESTA DE SATISFACCIÓN DE U SUARIOS DE LOS SERVICIOS DE T ELECOMUNICACIONES	61

INTRODUCCIÓN

La Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (AUTELSI) es una entidad de ámbito nacional, sin ánimo de lucro, que tiene como objeto el desarrollo de la Sociedad de la Información en España, promoviendo en la sociedad en general y entre los usuarios profesionales en particular, el estudio, la investigación y la difusión objetiva de conocimientos, en aquellos temas relacionados, directa o indirectamente, con los Servicios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Entre los objetivos de Autelsi se encuentra el de fomentar la mejora e innovación de las prestaciones que reciben los usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones. Hace aproximadamente una década desde que comenzó en España el proceso de liberalización de servicios, redes e infraestructuras de telecomunicaciones. Durante este tiempo, se han establecido en el Sector nuevos operadores bajo el marco de una regulación que pretende fomentar la competencia. La evolución ha estado marcada por un proceso de convergencia tecnológica, de mercados y de operadores que, cada vez más, permite a los usuarios acceder a una diversidad de servicios (de voz, datos, multimedia) de forma transparente desde una misma plataforma.

Es en este contexto en el que, aunando su vocación con la madurez alcanzada en el Sector, Autelsi considera el momento propicio para realizar una radiografía de la calidad de los servicios actualmente ofertados, desde el punto de vista de la percepción del usuario profesional y de las necesidades crecientes que éste demanda. No en vano, nuestros usuarios crean valor en sus organizaciones en buena medida gracias al desarrollo ordenado y acertado de la sociedad de la información y de las telecomunicaciones.

En definitiva, Autelsi, como representante de un sector muy importante de los principales interesados del mercado de las telecomunicaciones en España, considera apropiado y acertado realizar el presente informe diagnóstico a partir de las opiniones directas de sus asociados, con el propósito de hacer llegar a los operadores de servicios, redes e infraestructuras la valoración que les merece su desempeño, los aspectos de del servicio que demandan mejora y, en definitiva, sus legítimas aspiraciones como agentes activos en la evolución del Sector.

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

- ☆ Establecer los atributos más significativos para medir la calidad de los servicios de Telecomunicaciones.
- ☆ Recabar de los socios de Autelsi la valoración que, como colectivo, les merecen tanto los Operadores de Telecomunicaciones que actúan en el ámbito nacional como los servicios que prestan, en base a sus expectativas y demandas como Usuarios/Clientes de los Servicios.
- ☆ Realizar un diagnóstico global de la calidad de los Operadores y Servicios a partir de las valoraciones recogidas y de los atributos establecidos, en el marco de un Sector en permanente evolución (liberalización, convergencia tecnológica, convergencia de mercados, reestructuración de operadores...)
- ☆ Divulgar dentro del Sector los resultados anteriores y crear un estado de opinión sobre el desempeño dentro del Sector
- ☆ Plantear a los operadores las demandas de mejora que se derivan de dichos resultados
- ☆ Iniciar a partir de este informe una serie de evaluaciones periódicas que permitan seguir la evolución comparativa de la calidad de los servicios de telecomunicaciones

METODOLOGÍA

Nuestro estudio está basado en los resultados obtenidos a partir de una encuesta realizada entre los asociados de Autelsi.

Para llevarla a cabo se ha seguido una metodología estructurada en las siguientes fases:

1) Fase cualitativa

Elaboración de un inventario de requisitos que deben cumplirse en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Dichos requisitos, convenientemente agrupados, dan lugar a una serie de *atributos del servicio*, que son las variables que se utilizarán para la evaluación tanto de los servicios como de los operadores que los prestan.

2) Fase cuantitativa

Desglose de los atributos en los aspectos que lo conforman y elaboración de un cuestionario para medir la importancia concedida por los entrevistados a cada uno de dichos aspectos así como su grado de satisfacción (ver cuestionario en el Anexo II)

3) Análisis de Datos

El análisis de datos se ha realizado con herramientas específicas de tratamiento estadístico y con la colaboración de expertos en la materia. Las medidas obtenidas son *exclusivamente de tipo descriptivo*, esto es, no incluyen inferencias, extrapolaciones ni predicciones de ningún tipo. Dado que se trata del primer estudio de estas características realizado por nuestra Asociación, tampoco es posible analizar series temporales, si bien esto no se descarta a futuro.

El rango de valoración utilizado (del 1 al 10) permite considerar las variables como continuas, de modo que el análisis es más preciso

Las estadísticas utilizadas incluyen medidas de posición, dispersión, distribución y asimetría, tanto unidimensionales como bidimensionales. Asimismo se introducen medidas de correlación para comparar el comportamiento entre variables y poder categorizar las respuestas.

4) Diagnóstico y Conclusiones

El diagnóstico toma los resultados estadísticos como punto de partida y los agrupa según los atributos definidos para el Servicio. De nuevo, con la colaboración del grupo de expertos en Telecomunicaciones, los datos estadísticos son interpretados en el contexto de este Sector.

FASE CUALITATIVA

El estudio cuenta con la participación de un grupo de expertos en el área de Telecomunicaciones para la elaboración de un inventario de requisitos que deben cumplirse en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Dichos requisitos, convenientemente agrupados, dan lugar a una serie de *atributos del servicio*, que son las variables que se utilizarán para el análisis y evaluación tanto de los servicios como de los operadores que los prestan. Dichos atributos son los siguientes:

- **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio de forma íntegra conforme a las condiciones comprometidas.
- **Capacidad de respuesta:** disposición y competencia para atender y dar respuesta ante peticiones de nuevos servicios o actualización de los existentes.
- **Calidad de servicio:** servicios que reúnan condiciones suficientes de accesibilidad, disponibilidad, fiabilidad, integridad, tolerancia a fallos, seguridad, etc.
- **Competencia:** capacidad de ofrecer un servicio competente en los aspectos formales (presencia física, educación, atención, etc.) y en los aspectos técnicos (aptitud y destreza para comprender las necesidades del cliente y ofertar los servicios más adecuados, para la prestación de dichos servicios, resolución de posibles incidencias, etc.).
- **Calidad de la oferta comercial:** capacidad de ofertar una variedad de servicios comercialmente atractivos y de ofrecer soluciones adecuadas a las necesidades de soporte de cada negocio.
- **Competitividad de precios/Facturación:** capacidad para establecer una acertada estructura de tarifas y de fijar precios ajustados para competir en base a ella frente a otros operadores y constituirse en referente del precio de mercado.
- **Accesibilidad informativa:** capacidad para ofrecer o facilitar el acceso del cliente a información clara y comprensible acerca del rendimiento de los servicios y de la facturación emitida.

FASE CUANTITATIVA

En esta fase desglosamos los atributos en los aspectos que lo conforman y elaboramos un cuestionario para medir la importancia concedida por los entrevistados a cada uno de dichos aspectos así como su grado de satisfacción (ver cuestionario en el Anexo II).

El cuestionario consta de un total de 83 preguntas repartidas entre los siguientes apartados:

1. *Ficha de empresa o Entidad*: su objetivo es determinar las características de la organización en cuanto a su sector de actividad, tamaño, volumen de ventas, ámbito de implantación, etc., así como posicionamiento respecto al valor concedido a las telecomunicaciones.
2. *Principales servicios contratados*: identifica los servicios de telecomunicaciones que la Entidad tiene contratados a partir de una extensa lista de servicios clasificados en:
 - Datos/intranet
 - Voz
 - Internet
 - Servicios gestionados
3. *Valoración de los dos principales operadores*: este apartado evalúa el desempeño del operador principal que presta servicio al usuario y, en su caso, también del operador secundario, en relación con diferentes aspectos de los servicios que éstos prestan: oferta comercial, provisión, prestación, facturación y valoración general.
4. *Valoración de los servicios contratados*: este apartado evalúa directamente los servicios, no los operadores, en lo concerniente a su provisión y prestación.

Los bloques 3 y 4 contienen propiamente los aspectos a valorar en una escala del 1 al 10, a excepción de las preguntas con respuesta lógica si/no.

Adicionalmente, en las preguntas del bloque 3 el usuario es preguntado, además de por la satisfacción, por la importancia concedida a la cuestión, también en un rango del 1 al 10.

Al final de cada apartado el entrevistado dispone de un campo destinado a observaciones.

La invitación a participar se cursó por correo ordinario a los asociados de Autelsi y por e-mail al resto de los usuarios. De una población de 167 asociados, entre empresas y organismos de la Administración Pública, se obtuvieron un total de 45 respuestas, lo que representa un 27% de participación por parte de los usuarios. El resto de respuestas recibidas, hasta un total de 63, corresponden a empresas y organismos no pertenecientes a Autelsi. *A todas las respuestas se les ha dado un tratamiento anónimo.* Dentro de este universo no se ha establecido segmentación alguna.

RESUMEN EJECUTIVO

PERFIL DEL ENCUESTADO

El Perfil más acusado del Usuario que ha respondido a la encuesta se corresponde con el de una Entidad del sector Servicios y/o Administración Pública de gran tamaño, con presencia geográfica internacional o nacional y elevado gasto en servicios de telecomunicaciones, considerando éstos últimos como una herramienta estratégica y competitiva para sus objetivos de empresa. El perfil profesional del encuestado es el de Director o Gerente de Informática.

La pequeña y mediana empresa o entidad es un perfil minoritario dentro de la Encuesta que se desmarca, en cierta medida, de las valoraciones generales en cuanto a la calidad de los Operadores y de sus Servicios, por no sentirse suficientemente satisfecho en la atención a sus necesidades y demandas.

El Operador Principal contratado es principalmente Telefónica (79,4%). En segundo término se encuentran otros operadores como Orange, Vodafone, Ono y Colt. En cuanto al Operador Secundario contratado, la elección está muy fragmentada, con un porcentaje significativo (20,6%) que no tiene contratado un segundo operador. Entre los Operadores contratados en segunda opción se encuentran Ono y Vodafone, y a mayor distancia British Telecom, Colt y Telefónica, y, finalmente Orange. El resto tienen porcentajes de participación inferiores al 3% cada uno de ellos.

PRINCIPALES SERVICIOS CONTRATADOS

En cuanto a los Principales Servicios Contratados, conviven servicios de plena madurez (voz fija, Internet, 2.5G/3G, voz móvil) con otros de desarrollo intermedio (MPLS/VPLS, Red Inteligente) y de desarrollo incipiente (Servicios Gestionados). La contratación de estos servicios se produce preferentemente con un sólo Operador. Para los servicios de mayor madurez (en los que la competencia entre operadores está más desarrollada) podría interpretarse que se contrata el respaldo con un segundo Operador.

Cabe también destacar que algunos servicios tecnológicamente ya superados (X.25, RDSI y Frame Relay) siguen teniendo un alto porcentaje de contratación, lo que indica que la renovación tecnológica se produce en convivencia de generaciones (caso de xDSL), o bien dicha renovación no progresa tan rápidamente como cabría esperar (caso de MPLS/VPLS).

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

VALORACIÓN DE OPERADORES

En lo que a Valoración de Operadores se refiere, el Operador Principal mantiene una posición relativa muy similar a la del Operador Secundario. Entre ambos configuran una oferta de servicios cuyos usuarios/clientes valoran como amplia y de notable calidad, al igual que los profesionales que la sustentan, cuya competencia comercial y técnica es altamente valorada.

En este escenario, las acciones comerciales y de Preventa del Operador Secundario para hacerse con una mayor cuota de mercado son reconocidas en la valoración concedida por el Usuario.

No obstante, es la prestación de Servicios lo que el Usuario considera de la máxima importancia y, si bien los valores alcanzados para ambos Operadores son buenos, es aquí donde el Operador Principal tiene una ligera ventaja en la valoración del nivel de rendimiento y prestaciones de los servicios. Si a ello añadimos que la información facilitada al usuario/cliente (en disponibilidad, rendimiento, etc. de los servicios) no es suficientemente satisfactoria, dicho usuario/cliente puede tener dificultades para diferenciar el valor añadido de cada Operador, muy especialmente en lo que concierne a la calidad de la *gestión* de los servicios.

En consecuencia, los usuarios/clientes no encuentran una suficiente motivación para el cambio de Operador, lo que eventualmente podría suponer un freno al desarrollo del mercado.

VALORACIÓN DE SERVICIOS

La Valoración de Servicios analiza los aspectos de Provisión y Prestación. En cuanto a Provisión de los servicios, ésta alcanza sus valores más satisfactorios para una serie de servicios plenamente implantados y aceptados (p.e., comunicaciones móviles y conexiones de banda ancha 2.5G/3G). La cualificación técnica del personal que los provee es satisfactoria en casi todos los casos.

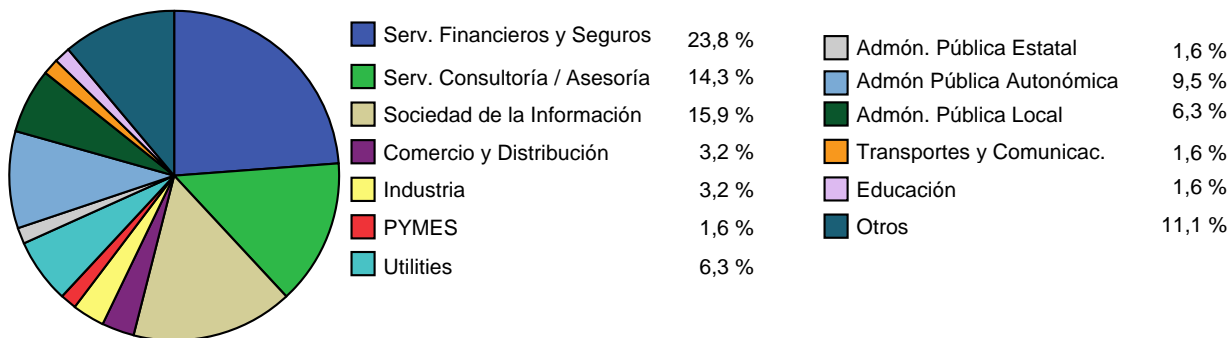
La calidad de Prestación de los servicios en sus diversos aspectos (fiabilidad, disponibilidad, etc.) es altamente satisfactoria, destacando especialmente las cualidades de servicios por fibra óptica y enlaces troncales.

Sin embargo, tanto provisiones como prestaciones adolecen, en general, de acuerdos contractuales (Acuerdos de Niveles de Servicio) o algún tipo de mecanismo para controlar su estado y su nivel de rendimiento. El fomento de este tipo de medidas puede dar visibilidad a la calidad de los servicios y a su gestión, estimulando así la motivación de clientes/usuarios para un eventual cambio de Operador, lo que sin duda favorecería una mayor competencia entre éstos y, por tanto, un mayor desarrollo del mercado.

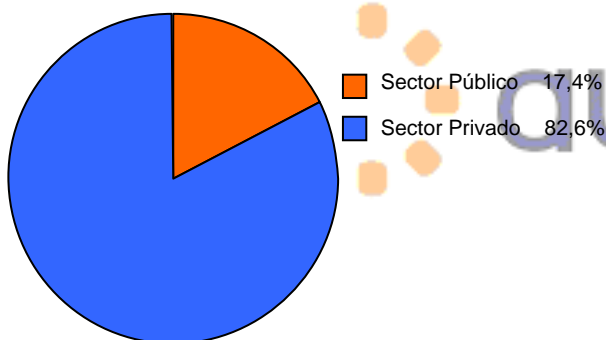
ANÁLISIS DE DATOS

1. Ficha de Empresa o Entidad

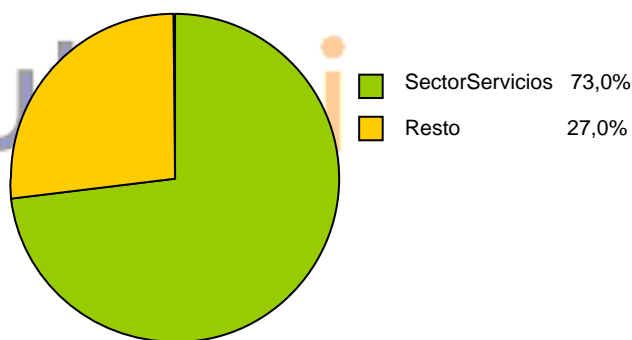
Distribución de Entidades por Sectores Económicos



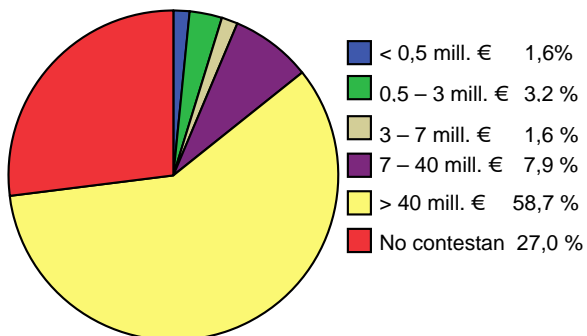
Distribución de Entidades por Sectores Público / Privado



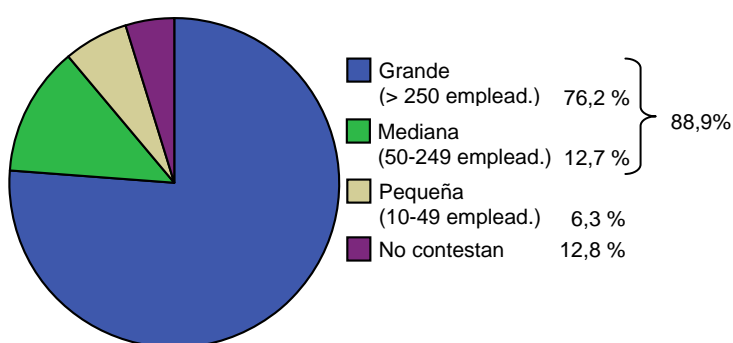
Distribución de Entidades por Sectores Servicios / Resto



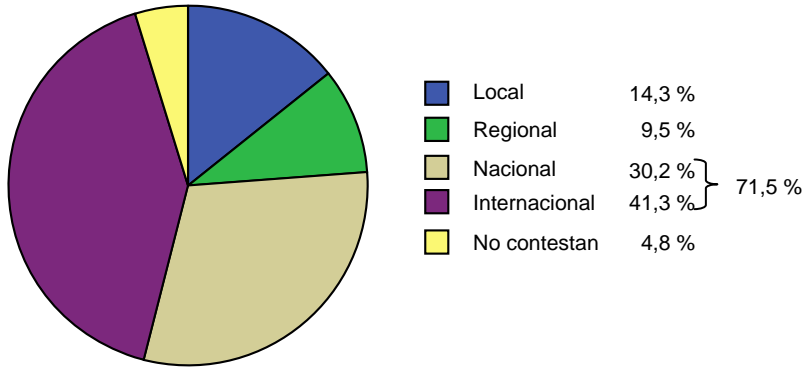
Volumen de Ventas de la Entidad



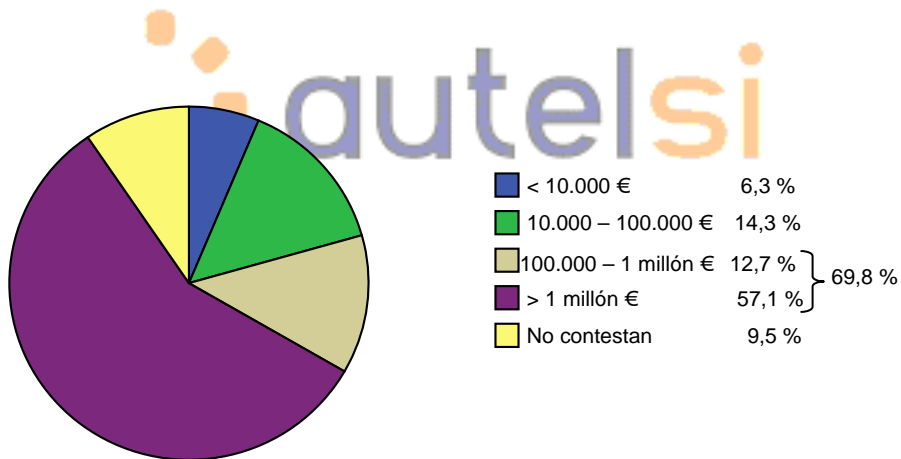
Tamaño de la Entidad



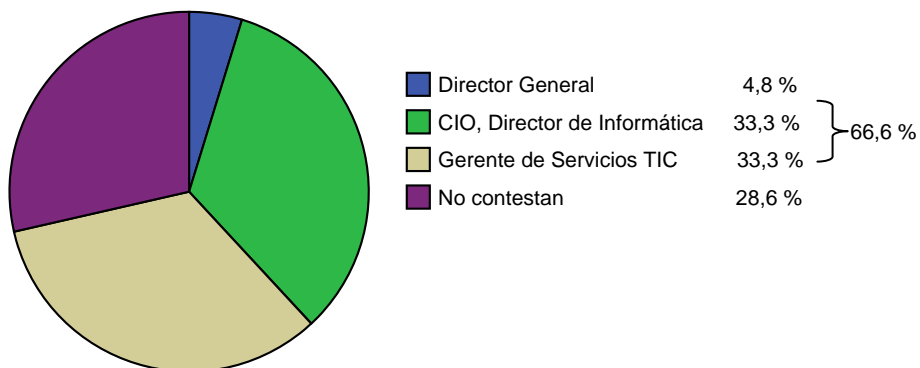
Presencia Geográfica de la Entidad



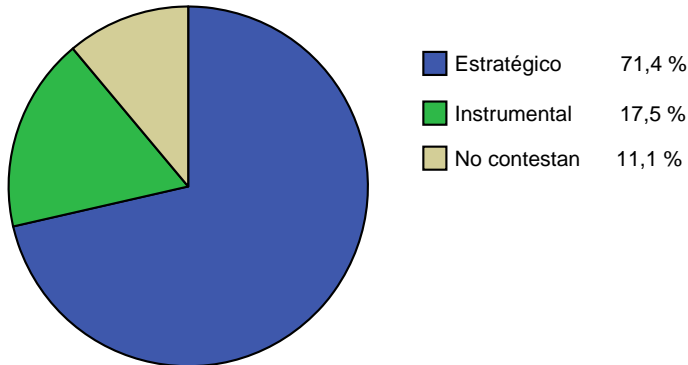
Gasto total anual en servicios de Telecomunicaciones de la Entidad



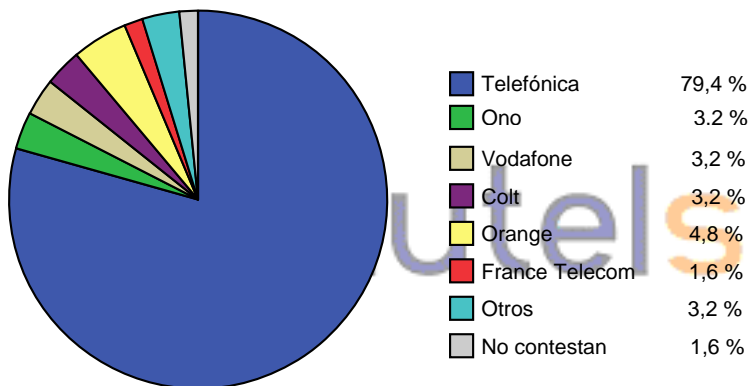
Cargo organizativo de los encuestados



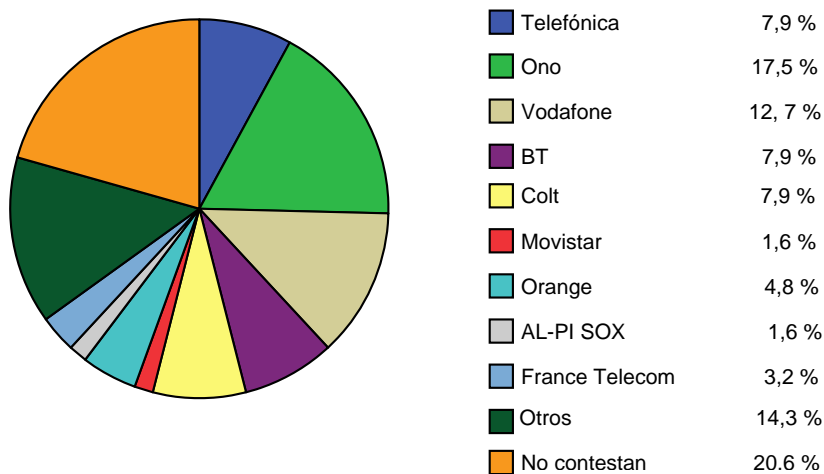
Papel de las Telecomunicaciones dentro de la Entidad



Operador Principal de la Entidad



Operador Secundario de la Entidad



NOTA: Orange es la marca comercial de France Telecom
 Al-Pi SOX es la unidad de negocios para empresas de France Telecom en España. Está integrada en Orange pero mantiene su entidad jurídica propia.
 También es la representante de France Telecom en España

Comentarios: Perfil del Usuario encuestado

El perfil más acusado del Usuario que ha respondido a la encuesta se corresponde con el de una Entidad del sector Servicios y/o Administración Pública de tamaño grande, tanto por número de empleados como por volumen de ventas, con presencia geográfica mayoritariamente internacional, o bien nacional, y elevado gasto en servicios de telecomunicaciones, considerando éstos últimos como una herramienta estratégica y competitiva para sus objetivos de empresa. El perfil profesional del encuestado es el de Director o Gerente de Informática.

En cuanto al **Operador Principal** contratado, es **Telefónica** el que **destaca de modo absoluto** (79,4%). En segundo término se encuentran otros operadores como Orange, Vodafone, Ono y Colt, todos ellos con porcentajes inferiores al 5% cada uno de ellos.

En cuanto al **Operador Secundario** contratado, la **elección está muy fragmentada**. Un porcentaje significativo (20,6%) no contesta a esta cuestión. Esto es interpretado, sin lugar a dudas, como una ausencia de Operador Secundario en la Entidad ^(*). Entre los Operadores contratados en segunda opción se encuentran Ono y Vodafone, y a mayor distancia British Telecom, Colt y Telefónica, y, finalmente Orange. El resto tienen porcentajes de participación inferiores al 3% cada uno de ellos.

^(*) En futuras encuestas se habilitará una opción para la elección del Operador Secundario con la etiqueta "No dispone de Operador Secundario"

2. Principales Servicios contratados

	OPERADOR 1			OPERADOR 2				
	% SÍ	% NO	% N C	% SÍ	% NO	% N C		
DATOS/INTRANET	X.25	38,1	61,9	0,0	X.25	1,6	98,4	0,0
	Frame Relay	54,0	46,0	0,0	Frame Relay	7,9	92,1	0,0
	Punto a Punto	60,3	39,7	0,0	Punto a Punto	23,8	76,2	0,0
	MPLS/VPLS	58,7	41,3	0,0	MPLS/VPLS	17,5	82,5	0,0
	EDI	11,1	88,9	0,0	EDI	1,6	98,4	0,0
	RDSI	69,8	30,2	0,0	RDSI	19,0	81,0	0,0
	xDSL	73,0	27,0	0,0	xDSL	25,4	74,6	0,0
	DWDM (F.O.)	31,7	68,3	0,0	DWDM (F.O.)	6,3	93,7	0,0
	VSAT	30,2	69,8	0,0	VSAT	1,6	98,4	0,0
	LMDS	6,3	93,7	0,0	LMDS	1,6	98,4	0,0
	WIMAX	4,8	95,2	0,0	WIMAX	1,6	98,4	0,0
	2.5G/3G	66,7	33,3	0,0	2.5G/3G	23,8	76,2	0,0
	Enlaces Internacionales	25,4	74,6	0,0	Enlaces Internacionales	9,5	90,5	0,0
	Otros Datos/Intranet	3,2	96,8	0,0	Otros Datos/Intranet	1,6	98,4	0,0
VOZ	RDSI / Trunks	66,7	33,3	0,0	RDSI / Trunks	22,2	77,8	0,0
	Red Inteligente	57,1	42,9	0,0	Red Inteligente	19,0	81,0	0,0
	Voz fija	85,7	14,3	0,0	Voz fija	28,6	71,4	0,0
	Voz móvil	73,0	27,0	0,0	Voz móvil	25,4	74,6	0,0
	Otros Voz	1,6	98,4	0,0	Otros Voz	1,6	98,4	0,0
INTERNET	Acceso a Internet	82,5	17,5	0,0	Acceso a Internet	47,6	52,4	0,0
	Otros Internet	3,2	96,8	0,0	Otros Internet	0,0	100,0	0,0
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	27,0	73,0	0,0	Hosting/Housing	9,5	90,5	0,0
	Voz IP/ToIP	30,2	69,8	0,0	Voz IP/ToIP	6,3	93,7	0,0
	Comunicaciones unificadas	15,9	84,1	0,0	Comunicaciones unificadas	0,0	100,0	0,0
	LAN gestionada	14,3	85,7	0,0	LAN gestionada	1,6	98,4	0,0
	Seguridad gestionada	7,9	92,1	0,0	Seguridad gestionada	1,6	98,4	0,0
	Puesto trabajo gestionado	6,3	93,7	0,0	Puesto trabajo gestionado	0,0	100,0	0,0
	Distribución de contenidos	6,3	93,7	0,0	Distribución de contenidos	1,6	98,4	0,0
	Otros Serv. Gestionad.	3,2	96,8	0,0	Otros Serv. Gestionad.	1,6	98,4	0,0

- **Grupo 1 (azul intenso):** servicios con un porcentaje de contratación superior al 55%
- **Grupo 2 (azul medio):** servicios con un porcentaje de contratación entre el 25% - 55%
- **Grupo 3 (azul pálido):** servicios con un porcentaje de contratación entre el 15% - 25%

(El resto de servicios con cuotas inferiores no se han resaltado)

Nota: el porcentaje de contratación no expresa volumen económico de contratación ni número de accesos contratados. Sólo representa el número de respuestas afirmativas encontradas a la pregunta planteada en la Encuesta sobre si el Usuario tiene o no contratado el servicio, bien con el Operador Principal, bien con el Operador Secundario.

Comentarios: Principales Servicios Contratados

Los resultados más significativos son los siguientes:

- ✚ La diferencia en los porcentajes de contratación de servicios entre el Operador Principal y el Secundario es bastante significativa, como cabe esperar. Los servicios más contratados (Grupo 1) se hallan sólo en el Operador Principal.
- ✚ Los servicios más contratados en términos absolutos son voz fija, Internet, voz móvil y xDSL. Esta contratación:
 - supera el 70% en Operador Principal
 - es la única que presenta una mayor cuota en el Operador Secundario (Grupo 2)y además conforma un grupo de servicios que han alcanzado plena madurez en el mercado y condiciones de competencia
- ✚ El mercado de los Servicios Gestionados alcanza un bajo nivel de desarrollo en comparación con los otros tipos de Servicios. De dicho grupo, los que evolucionan algo mejor son Hosting/Housing y VozIP/ToIP, y en mucha menor medida, Comunicaciones Gestionadas y LAN gestionada

En el mercado de servicios de telecomunicaciones conviven servicios de plena madurez (voz fija, Internet, 2.5G/3G, voz móvil) con otros de desarrollo intermedio (MPLS/VPLS, Red Inteligente) y de desarrollo incipiente (Servicios Gestionados). La contratación de estos servicios se produce preferentemente con un sólo Operador. Para los servicios de mayor madurez (en los que la competencia entre operadores está más desarrollada) podría interpretarse que se contrata el respaldo con un segundo Operador

Cabe también destacar que algunos servicios tecnológicamente ya superados (X.25, RDSI y Frame Relay) siguen teniendo un alto porcentaje de contratación, que denota que la migración hacia xDSL y MPLS (que constituyen la renovación tecnológica de los anteriores) no está progresando tan rápidamente como cabría esperar.

3. Valoración de los dos principales Operadores

Se ofrecen a continuación las tablas con las valoraciones medias alcanzadas por los Operadores Principal y Secundario en las diferentes cuestiones planteadas. Además, el Anexo I ofrece las tablas y gráficos de distribución de frecuencias de todas las cuestiones planteadas en este apartado, así como las medidas estadísticas más significativas, todo ello como información complementaria al informe.

La información aquí mostrada es la siguiente:

- **Cuestión:** se corresponde con cada una de las planteadas en el apartado 3 de la Encuesta (“Valoración de los dos Principales Operadores”).
- **Atributo:** variable del servicio dentro de la que se encuadra la cuestión planteada. Estos atributos son los que se han planteado en el capítulo “Fase Cualitativa” de este Informe
- **Satisfacción Operador 1:** valoración media de la satisfacción concedida por los Usuarios al Operador Principal en relación con la cuestión planteada.
- **Satisfacción Operador 2:** valoración media de la satisfacción concedida por los Usuarios al Operador Secundario en relación con la cuestión planteada.
- **Importancia:** importancia media concedida por los Usuarios a la cuestión planteada.
- **S1 – I:** diferencia entre la satisfacción media de una cuestión respecto al Operador Principal y la Importancia media de esa misma cuestión, lo que puede interpretarse como la diferencia entre las expectativas del usuario con un determinado aspecto del servicio y la valoración de la satisfacción con ese mismo aspecto del servicio.
- **S2 – I:** es el mismo concepto que el explicado en el punto anterior, pero con relación al Operador Secundario

OFERTA COMERCIAL: VALORES MEDIOS						
Cuestión	Atribut.	Satisf. Op. 1	Satisf. Op. 2	Import.	S1 - I	S2 - I
3.1. Valore la oferta comercial de servicios del catálogo de su Operador	Calidad Oferta Comercial	7,13	6,36	7,43	-0,30	-1,07
3.2. Valore la adecuación de dicha oferta comercial a las necesidades de su negocio	Calidad Oferta Comercial	7,03	6,42	7,92	-0,89	-1,50
3.3. Valore si la forma de comercializar los servicios de su Operador se adapta suficientemente a sus necesidades de negocio	Calidad Oferta Comercial	6,53	6,48	7,45	-0,92	-0,97
3.4. Valore la capacidad de su Operador para innovar la oferta comercial de servicios conforme lo permiten los avances tecnológicos y lo demandan las nuevas necesidades de la sociedad de la información	Calidad Oferta Comercial	6,61	6,19	7,52	-0,91	-1,33
3.5. Valore la calidad de la atención comercial que recibe de su Operador	Competencia	6,58	6,43	7,64	-1,06	-1,21
3.6. Valore si dispone habitualmente de un interlocutor claramente identificado para atender sus demandas comerciales	Competencia	7,97	7,57	8,11	-0,14	-0,54
3.7. Valore la cualificación profesional de su/s interlocutor/es para atender sus demandas comerciales	Competencia	7,31	7,00	8,04	-0,73	-1,04
Puntuación media Oferta Comercial		7,02	6,64	7,73	-0,71	-1,09

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

PREVENTA: VALORES MEDIOS						
Cuestión	Atribut.	Satisf. Op. 1	Satisf. Op. 2	Import.	S1 - I	S2 - I
3.8. Valore la calidad de las ofertas de servicios que le presenta su Operador	Calidad Oferta Comercial	6,53	6,57	7,77	-1,24	-1,20
3.9. Valore la calidad de la atención técnico-comercial que recibe del Operador durante el estudio y negociación de la oferta presentada	Competencia	6,56	6,44	7,85	-1,29	-1,41
3.10. Valore su satisfacción en relación con el tiempo de respuesta medio de su Operador desde que le solicita oferta hasta que le presenta dicha oferta	Capacidad de Respuesta	5,10	6,00	7,83	-2,73	-1,83
3.11. Valore la flexibilidad que le ofrece su Operador para adaptar la oferta presentada a las necesidades de servicio que Vd. le plantea	Capacidad de Respuesta	5,71	6,21	8,09	-2,38	-1,88
Puntuación media Preventa		5,98	6,31	7,89	-1,91	-1,58

PROVISIÓN DE SERVICIOS: VALORES MEDIOS						
Cuestión	Atribut.	Satisf. Op. 1	Satisf. Op. 2	Import.	S1 - I	S2 - I
3.12. Valore su satisfacción en relación con el tiempo medio de provisión de los servicios contratados a su Operador	Capacidad de Respuesta	5,07	5,63	5,63	-0,56	0,00
3.13. ¿La provisión de los servicios se produce habitualmente sin problemas técnicos/ organizativos?	Competencia	5,51	6,54	7,96	-2,45	-1,42
3.14. Valore la cualificación del personal técnico de su Operador encargado de provisionar los servicios	Competencia	7,00	7,00	7,96	-0,96	-0,96
3.15. ¿Dispone su Operador de Acuerdos de Niveles de Servicio con cláusulas de compromiso en los plazos de provisión de los servicios contratados?	Fiabilidad	7,50	6,52	8,13	-0,63	-1,61
3.16. ¿Su Operador cumple habitualmente los plazos pactados para la provisión de los servicios contratados?	Fiabilidad	5,55	5,92	8,40	-2,85	-2,48
3.17. ¿Su Operador le proporciona habitualmente los procedimientos y mecanismos necesarios para controlar el estado de provisión de los servicios contratados?	Accesibilid. Informativ.	5,28	5,39	7,61	-2,33	-2,22
Puntuación media Provisión de Servicios		5,99	6,17	7,62	-1,63	-1,45

Valoración máxima / Diferencia mínima 

Valoración mínima / Diferencia máxima 

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

PRESTACIÓN DE SERVICIOS: VALORES MEDIOS						
Cuestión	Atribut.	Satisf. Op. 1	Satisf. Op. 2	Import.	S1 - I	S2 - I
3.18. ¿Proporciona su Operador Acuerdos de Niveles de Servicio con indicadores claros sobre la calidad de los servicios prestados?	Fiabilidad	6,33	5,56	8,16	-1,83	-2,60
3.19. En caso afirmativo valore en qué medida cumple su Operador dichos Acuerdos	Fiabilidad	6,95	6,71	8,51	-1,56	-1,80
3.20. ¿Puede su Operador modular la capacidad de los servicios contratados según varíe la demanda del negocio?	Capacidad de Respuesta	6,17	5,91	7,80	-1,63	-1,89
3.21. ¿Le comunica su Operador en tiempo y forma los cambios previstos que puedan impactar en la operatividad/rendimiento de los servicios y/o en su ámbito organizativo?	Competencia	6,38	6,37	7,94	-1,56	-1,57
3.22. Valore la fiabilidad de los servicios prestados por su Operador	Fiabilidad	6,95	7,33	8,94	-1,36	-1,61
3.23. Valore la disponibilidad de los servicios prestados por su Operador	Calidad de Servicio	7,79	7,40	8,83	-1,04	-1,43
3.24. Valore la continuidad de los servicios prestados por su Operador	Calidad de Servicio	7,87	7,64	8,70	-0,83	-1,06
3.25. Valore la seguridad y protección de los datos transmitidos a través de su Operador	Calidad de Servicio	7,72	7,64	8,54	-0,82	-0,90
3.26. Valore el servicio de atención ante incidencias que le proporciona su Operador	Competencia	6,47	6,32	8,62	-2,15	-2,30
3.27. ¿Proporciona su Operador servicios de atención personalizados para su Organización?	Competencia	7,55	6,70	8,00	-0,45	-1,30
3.28. ¿Dispone de un interlocutor claramente identificado y cualificado para atender sus incidencias de servicio?	Competencia	8,71	6,60	8,37	0,34	-1,77
3.29. ¿El tiempo de resolución de incidencias (MTTR) se ajusta a lo pactado con su Operador?	Fiabilidad	6,43	6,28	8,56	-2,13	-2,28
3.30. ¿Proporciona su Operador herramientas de seguimiento y gestión de los servicios prestados?	Accesibilid. Informativ.	4,83	4,89	7,73	-2,90	-2,84
3.31. En caso afirmativo, ¿permiten dichas herramientas realizar un adecuado seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados?	Accesibilid. Informativ.	5,40	5,04	7,90	-2,50	-2,86
3.32. ¿Proporciona su Operador informes de rendimiento, disponibilidad e incidencias de los servicios prestados?	Accesibilid. Informativ.	4,43	2,00	7,65	-3,22	-5,65
3.33. En caso afirmativo, valore la adecuación de dichos informes a sus necesidades de gestión	Accesibilid. Informativ.	6,11	6,18	7,74	-1,63	-1,56
3.34. ¿Le permite su Operador acceder a su propia información para la verificación de los niveles de servicio pactados?	Accesibilid. Informativ.	3,98	3,81	6,98	-3,00	-3,17
3.35. ¿Dispone su Organización de sistemas de gestión propios para verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados?		6,27	6,23	7,19	-0,92	-0,96
Puntuación media Prestación de Servicios		6,48	6,02	8,09	-1,61	-2,07

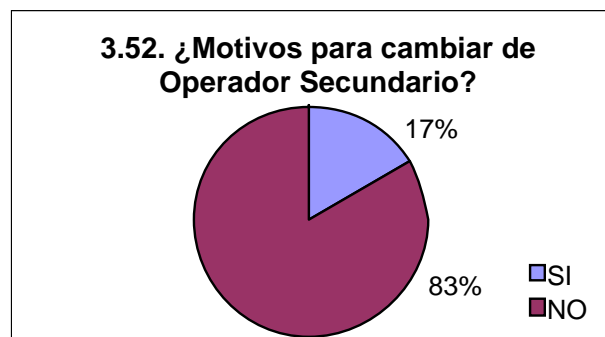
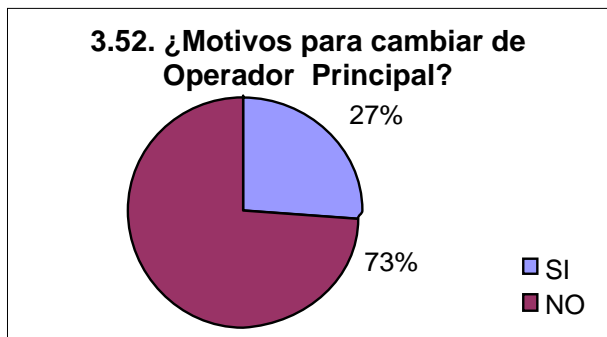
Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

FACTURACIÓN DE SERVICIOS: VALORES MEDIOS						
Cuestión	Atribut.	Satisf. Op. 1	Satisf. Op. 2	Import.	S1 - I	S2 - I
3.36. ¿Las facturas de su Operador se ajustan habitualmente a los servicios contratados?	Facturac. / Competit.	6,36	6,93	8,27	-1,91	-1,34
3.37. Valore el nivel de claridad y comprensión de las facturas de su Operador	Facturac. / Competit.	5,22	6,29	7,84	-2,62	-1,55
3.38. ¿Los procedimientos y modalidades de facturación de su Operador se ajustan a sus necesidades?	Facturac. / Competit.	5,65	6,24	7,63	-1,98	-1,39
3.39. ¿Cumple habitualmente su Operador los plazos de facturación?	Facturac. / Competit.	7,23	7,33	7,24	-0,01	0,09
3.40. ¿Dispone de un interlocutor claramente identificado para atender las incidencias y consultas de facturación?	Competencia	8,00	8,00	7,48	0,52	0,52
	Facturac. / Competit.					
3.41. Valore la cualificación de su Operador en relación con la atención de incidencias y consultas de facturación	Competencia	6,10	5,84	7,50	-1,40	-1,66
	Facturac. / Competit.					
3.42. ¿Disponen sus Acuerdos de Niveles de Servicio de cláusulas de penalización económica ante incumplimiento de las prestaciones pactadas para dichos servicios?	Facturac. / Competit.	6,78	6,05	7,43	-0,65	-1,38
3.43. En caso afirmativo, ¿cumple su Operador con los términos de dichas cláusulas?	Facturac. / Competit.	6,23	6,19	7,69	-1,46	-1,50
3.44. ¿Considera que su Operador es competitivo en la relación calidad/precio de sus servicios?	Calidad de Servicio	6,64	6,93	8,32	-1,68	-1,39
	Facturac. / Competit.					
Puntuación media Facturación de Servicios		6,47	6,75	8,01	-1,54	-1,26

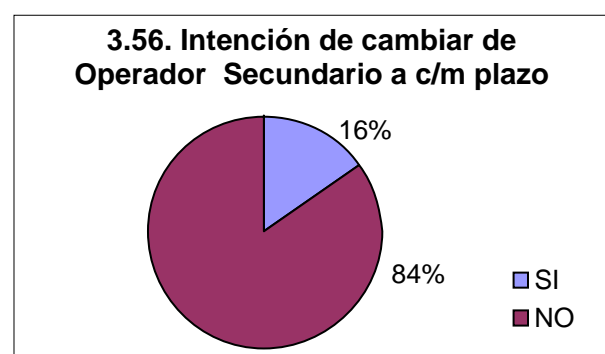
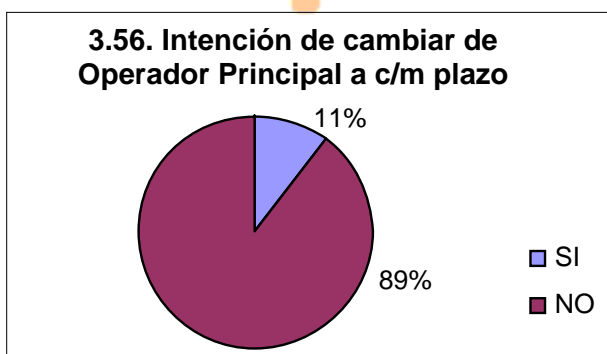
VALORACIÓN GENERAL DE OPERADORES: VALORES MEDIOS						
Cuestión	Atribut.	Satisf. Op. 1	Satisf. Op. 2	Import.	S1 - I	S2 - I
3.45. ¿Cuál es la valoración general que le merecen los servicios prestados por sus principales Operadores de telecomunicaciones?	Calidad de Servicio	7,05	7,11	7,86	-0,81	-0,75
3.46. ¿Cómo valora la Fiabilidad de su Operador?	Facturac. / Competit.	7,62	7,28	8,39	-0,77	-1,11
3.47. ¿Cómo valora la Capacidad de Respuesta de su Operador?	Capacidad de Respuesta	6,66	6,64	8,18	-1,52	-1,54
3.48. ¿Cómo valora la Calidad de Servicio de su Operador?	Calidad de Servicio	7,21	7,00	8,25	-1,04	-1,25
3.49. ¿Cómo valora la Calidad de la Oferta Comercial de su Operador?	Capacidad de Respuesta	6,55	6,49	7,35	-0,80	-0,86
3.50. ¿Cómo valora la Competitividad de Precios de su Operador?	Facturac. / Competit.	5,92	6,51	7,90	-1,98	-1,39
3.51. ¿Cómo valora la Accesibilidad de Información de su Operador?	Accesibilid. Informativ.	5,77	5,96	7,06	-1,29	-1,10
Puntuación media Valoración Gral. Servicios		6,68	6,71	7,86	-1,18	-1,15

Valoración máxima / Diferencia mínima ■

Valoración mínima / Diferencia máxima ■



MOTIVOS PARA CAMBIAR DE OPERADOR			
MOTIVO	ATRIBUTO	Nivel acuerdo Operador 1 (del 1 al 10)	Nivel acuerdo Operador 2 (del 1 al 10)
3.53....¿debido a la insuficiente Calidad de los Servicios de su Operador?	Calidad de Servicio	4,71	5,89
3.54. ¿debido a la insuficiente Competitividad en Precios de su Operador?	Facturación / Competitivid.	7,22	5,40
3.55. ¿debido a la insuficiente Oferta de Servicios de su Operador?	Capacidad de Respuesta	5,18	5,67



INTENCIÓN DE CAMBIAR DE OPERADOR A C/M PLAZO			
RAZONES por las que NO CAMBIA de Operador aun teniendo MOTIVOS para hacerlo	ATRIBUTO	Nivel acuerdo Operador 1 (del 1 al 10)	Nivel acuerdo Operador 2 (del 1 al 10)
3.57....debido a inexistencia de operadores alternativos que puedan satisfacer sus demandas	Capacidad de Respuesta	5,84	5,14
3.58. debido a los costes económicos del cambio	Facturación / Competitivid.	4,79	5,08
3.59. debido al posible impacto del cambio de operador en el regular funcionamiento de los servicios prestados	Calidad de Servicio	5,83	6,23

Comentarios: Valoración de los dos principales Operadores

OFERTA COMERCIAL

- ✚ Es en este apartado donde los Operadores alcanzan mayor valoración; no obstante, existe una dispersión significativa de la valoración de los Usuarios en torno a los valores medios (entre el 21% y el 30%), lo cual da una medida de la falta de unanimidad (ver Anexo I).
- ✚ El aspecto más valorado para ambos Operadores es la disponibilidad de un interlocutor claramente identificado para atender las demandas comerciales. También es la cuestión a la que se concede mayor importancia y en la que mayor aproximación hay entre expectativas y satisfacción del Usuario.
- ✚ El aspecto menos valorado en términos *relativos* es la adaptación de la comercialización a las necesidades del negocio, en el caso del Operador Principal, y la capacidad de innovación de la oferta comercial, en el caso del Operador Secundario.

PREVENTA

- ✚ La Preventa es considerada, en términos generales, de una importancia algo mayor que la Oferta Comercial. Sin embargo, el nivel de satisfacción del Usuario en este apartado es sensiblemente inferior, destacando la valoración general del Operador Secundario por encima del Principal.
- ✚ Siempre dentro de esas consideraciones de partida, los aspectos más destacados son la calidad de las ofertas presentadas y la atención técnico-comercial durante la negociación de la oferta. Encontramos, de nuevo, una dispersión significativa de la valoración de los Usuarios en torno a los valores medios (en torno al 24%), que da idea de la falta de unanimidad (ver Anexo I).
- ✚ Sin embargo, el Usuario concede la mayor importancia a la flexibilidad en la negociación de la oferta, aspecto éste cuya satisfacción no es especialmente valorada.
- ✚ El aspecto menos valorado es, junto con el anterior, el relativo al tiempo de respuesta desde la solicitud de oferta hasta la presentación de la misma. La dispersión de opiniones de valoración, tanto en flexibilidad como en tiempo de respuesta, es muy elevada (entre el 30% y el 40%).

PROVISIÓN DE SERVICIOS

- ✚ La Provisión de servicios alcanza valores similares a la Preventa, en cuanto a Satisfacción e Importancia de las Cuestiones.
- ✚ Lo que más valora el Usuario y a lo que más importancia da es a la existencia de Acuerdos de Nivel de Servicio para los plazos de provisión del mismo (no obstante, con una considerable dispersión en las opiniones, en torno a un 35%) y la cualificación de la atención técnica durante esta fase (con una dispersión de opiniones significativamente menor, en torno a un 21-22%). Adicionalmente, para el Operador Secundario es bien valorada la falta de problemas técnico-organizativos durante la fase de provisión.
- ✚ Sin embargo, y a pesar de los plazos pactados para la provisión, éstos no se cumplen en una medida satisfactoria (cuestión 3.16). En consecuencia, es aquí donde se produce el mayor desfase entre expectativas del usuario (importancia) y satisfacción para ambos operadores, aunque también con una muy importante dispersión de opiniones (33-38%).
- ✚ Es significativo contrastar el hecho anterior con la valoración de los tiempos medios de provisión (cuestión 3.12), pues aunque el Usuario no está suficientemente satisfecho con ellos, sus expectativas no son altas al respecto.
- ✚ Otro punto débil lo constituye la inexistencia de procedimientos y mecanismos para valorar el estado de provisión de los servicios, de nuevo con importante dispersión de opiniones (36-37%).

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ✚ La Prestación de servicios alcanza una importancia para el Usuario superior a la concedida en cualquiera de los apartados anteriores.
- ✚ En cuanto a la satisfacción con los Operadores, se incrementa en el caso del Operador Principal y desciende para el Operador Secundario. Ello da cuenta de las dificultades reales de prestación del servicio para los Operadores menos consolidados, en comparación con los Operadores más establecidos en el mercado y que hacen valer su mayor experiencia en este terreno. Lógicamente, se traduce en un desfase mayor entre satisfacción e importancia para los operadores Secundarios.
- ✚ Lo más valorado en común para ambos Operadores son las características de fiabilidad, disponibilidad, continuidad y seguridad de los servicios, con una estrecha dispersión de la valoración del usuario (13-19%), esto es, cierta unanimidad de opiniones. Para el Operador Principal destaca, por encima de todo, la disponibilidad de un interlocutor identificado y cualificado para atender las incidencias del servicio, si bien con una amplia dispersión de valoraciones (30%)
- ✚ Lo peor valorado es, en general y para ambos Operadores, la accesibilidad a la información sobre los niveles de prestación, bien sea mediante informes, herramientas o cualquier otro medio que el Operador pusiera a disposición del Usuario; no obstante, también aquí hay grandes divergencias de valoración (30-40%), tanto en lo que se refiere a la accesibilidad como, en su caso, a la utilidad de la información accedida.

FACTURACIÓN Y COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS

- ✚ En Facturación de servicios se vuelve a igualar el nivel general de satisfacción alcanzado por ambos Operadores. Cabe interpretar que la experiencia como Operador ya establecido no pesa tanto en los apartados no técnicos del servicio.
- ✚ En todas las valoraciones que conciernen a la Facturación se observa una divergencia de opiniones de entre un 30-40% respecto al valor medio.
- ✚ El aspecto mejor valorado para ambos Operadores es la disponibilidad de un interlocutor para atender las incidencias y consultas de facturación, si bien en la práctica la cualificación de dicho interlocutor es más bien discreta.
- ✚ Los aspectos menos valorados son los relativos a la claridad y comprensión de las facturas junto con el ya mencionado de la cualificación del interlocutor para la atención de incidencias
- ✚ El Usuario concede la máxima importancia a la competitividad en la relación calidad/precio de los servicios. Sin embargo, en este aspecto no destaca la valoración de ninguno de los Operadores, alcanzando más bien valores discretos. Se nota, no obstante, el esfuerzo del Operador Secundario por hacerse con una cuota de mercado en base a la competitividad por precios, mejorando ligeramente su valoración por encima de la del Operador Principal.
- ✚ Se observa un mayor consenso de opiniones en lo relativo a la competitividad de ambos Operadores (en torno a un 25% para el Principal y un 21% para el Secundario).

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

VALORACIÓN GENERAL DE OPERADORES

- ✚ En la valoración general de servicios se produce un interesante alineamiento, tanto de los aspectos más valorados como de los menos valorados, en lo relativo tanto a satisfacción como a importancia.
- ✚ La valoración general concedida a la calidad de servicios de ambos Operadores es buena, con cierta unanimidad de opiniones (entre el 17-18% de divergencia respecto de la media)
- ✚ El aspecto más valorado en ambos Operadores y de mayor importancia para el Usuario es el de la fiabilidad de los servicios, con cierto consenso de opiniones (entre el 15-16% de dispersión).
- ✚ El aspecto menos valorado y de menor importancia *relativa* para el Usuario es la accesibilidad informativa (si bien con una nada desdeñable importancia de 7,06). Sin embargo, es en la competitividad de la relación precio/servicio donde el desfase entre satisfacción e importancia resulta más significativo para ambos operadores.
- ✚ La competitividad del Operador Secundario es algo mejor valorada en media y con mayor grado de consenso (21% de dispersión), frente a la valoración de competitividad del Principal, siendo también menor el nivel de acuerdo en este último caso.
- ✚ Es precisamente esa apreciación en la falta de competitividad lo que da motivos claros a un 27% de Usuarios para el cambio de Operador Principal. Sin embargo, sólo un bajo porcentaje de este grupo (un 11% de este 27%) tiene intención de cambiar a corto o medio plazo de Operador Principal, pues considera que los otros operadores del mercado no son una alternativa para ocupar dicho puesto.
- ✚ En cuanto a la motivación para el cambio de Operador Secundario, sólo un 17% de Usuarios manifiesta tener motivos para ello, entre los que destaca ligeramente la insuficiente calidad de los servicios prestados. De este porcentaje, sólo un 16% está dispuesto a llevar a cabo dicho cambio, debido sobre todo al impacto que ello pueda representar en el normal funcionamiento de los servicios dentro de la Entidad

Puede decirse que, en lo que a valoración se refiere, el Operador Principal mantiene una posición relativa muy similar a la del Operador Secundario.

Las acciones comerciales y de Preventa del Operador Secundario para hacerse con una cuota del mercado son reconocidas en la valoración concedida por el Usuario.

No obstante, es la prestación de Servicios lo que el Usuario considera de la máxima importancia y, si bien los valores alcanzados para ambos Operadores son buenos, es aquí donde el Operador Principal tiene una ligera ventaja en relación con el nivel de rendimiento y prestaciones de los servicios.

4. Valoración de los servicios contratados

PROVISIÓN DE SERVICIOS: VALORES MEDIOS

4.1. ¿Considera adecuado el tiempo medio de provisión del servicio?

	Servicio	Atribut	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Capacid. Rpta.	6,00
	Frame Relay		5,84
	Pto. a Pto.		6,00
	MPLS/VPLS		5,15
	RDSI		6,43
	xDSL		5,79
	DWDM (F.O.)		6,50
	VSAT		5,71
	2.5G/3G		7,28
	Enlac.Intern.		5,33
	Otros Dat/Intr.		5,47
Media Datos / Intranet			6,08

	Servicio	Atribut	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Capacid. Rpta.	6,33
	Red Inteligente		6,36
	Voz fija		6,49
	Voz móvil		7,49
Media Voz			6,70

	Servicio	Atribut	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Capacid. Rpta.	6,06

	Servicio	Atribut	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Capacid. Rpta.	6,23
	Voz IP/ToIP		6,39
	Otr. Serv. Gest.		6,60
Media Servic. Gestión.			6,30

4.2. ¿La provisión del servicio se produce siempre sin problemas técnicos u organizativos?

	Servicio	Atribut	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Fiabilid.	6,20
	Frame Relay		6,21
	Pto. a Pto.		6,26
	MPLS/VPLS		5,79
	RDSI		6,84
	xDSL		6,20
	DWDM (F.O.)		7,16
	VSAT		5,67
	2.5G/3G		7,32
	Enlac.Intern.		5,33
	Otros Dat/Intr.		6,07
Media Datos / Intranet			6,34

	Servicio	Atribut	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Fiabilid.	7,15
	Red Inteligente		6,86
	Voz fija		7,10
	Voz móvil		7,56
Media Voz			7,19

	Servicio	Atribut	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Fiabilid.	6,65

	Servicio	Atribut	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Fiabilid.	6,43
	Voz IP/ToIP		6,00
	Otr. Serv. Gest.		6,72
Media Servic. Gestión.			6,39

4.3. Valore la cualificación técnica del personal encargado de provisionar el Servicio

	Servicio	Atribut	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Competencia	7,14
	Frame Relay		7,35
	Pto. a Pto.		7,37
	MPLS/VPLS		6,76
	RDSI		7,27
	xDSL		6,49
	DWDM (F.O.)		7,62
	VSAT		6,84
	2.5G/3G		7,15
	Enlac.Intern.		6,75
	Otros Dat/Intr.		6,75
Media Datos / Intranet			6,93

	Servicio	Atribut	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Competencia	7,33
	Red Inteligente		7,46
	Voz fija		7,19
	Voz móvil		7,20
Media Voz			7,28

	Servicio	Atribut	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Competencia	6,90

	Servicio	Atribut	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Competencia	7,16
	Voz IP/ToIP		7,00
	Otr. Serv. Gest.		7,23
Media Servic. Gestión.			7,19



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

PROVISIÓN DE SERVICIOS: VALORES MEDIOS

4.4. ¿Existe un Acuerdo de Nivel de Servicio que establezca el tiempo de provisión del Servicio?

	Servicio	Atribut	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Fiabilidad.	4,55
	Frame Relay		5,59
	Pto. a Pto.		5,61
	MPLS/VPLS		6,76
	RDSI		5,45
	xDSL		4,55
	DWDM (F.O.)		2,61
	VSAT		3,18
	2.5G/3G		4,15
	Enlac.Intern.		4,74
	Otros Dat/Intr.		3,53
Media Datos / Intranet			4,76

	Servicio	Atribut	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Fiabilidad.	5,56
	Red Inteligente		4,87
	Voz fija		5,09
	Voz móvil		3,52
Media Voz			4,72

	Servicio	Atribut	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Fiabilidad.	4,00

	Servicio	Atribut	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Fiabilidad.	5,24
	Voz IP/TolP		5,26
	Otr. Serv. Gest.		4,14
Media Servic. Gestión.			4,59

4.5. En caso afirmativo, ¿se cumple habitualmente el Acuerdo de Nivel de Servicio en cuanto al tiempo de provisión del Servicio?

	Servicio	Atribut	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Fiabilidad.	6,73
	Frame Relay		6,45
	Pto. a Pto.		6,48
	MPLS/VPLS		5,77
	RDSI		7,27
	xDSL		6,33
	DWDM (F.O.)		5,50
	VSAT		5,67
	2.5G/3G		7,24
	Enlac.Intern.		5,56
	Otros Dat/Intr.		6,90
Media Datos / Intranet			6,54

	Servicio	Atribut	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Fiabilidad.	6,96
	Red Inteligente		6,59
	Voz fija		7,03
	Voz móvil		7,38
Media Voz			7,00

	Servicio	Atribut	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Fiabilidad.	6,24

	Servicio	Atribut	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Fiabilidad.	7,23
	Voz IP/TolP		6,67
	Otr. Serv. Gest.		7,28
Media Servic. Gestión.			7,04

4.6. ¿Dispone de procedimientos y mecanismos necesarios para controlar el estado de provisión del Servicio?

	Servicio	Atribut	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Acces. Inform.	5,15
	Frame Relay		5,35
	Pto. a Pto.		5,41
	MPLS/VPLS		5,68
	RDSI		5,62
	xDSL		5,31
	DWDM (F.O.)		5,78
	VSAT		5,17
	2.5G/3G		5,29
	Enlac.Intern.		5,08
	Otros Dat/Intr.		5,57
Media Datos / Intranet			5,34

	Servicio	Atribut	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Acces. Inform.	5,36
	Red Inteligente		5,03
	Voz fija		5,30
	Voz móvil		5,13
Media Voz			5,21

	Servicio	Atribut	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Acces. Inform.	5,33

	Servicio	Atribut	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Acces. Inform.	6,11
	Voz IP/TolP		6,33
	Otr. Serv. Gest.		6,41
Media Servic. Gestión.			6,25

Valoración máxima



Valoración mínima



PRESTACIÓN DE SERVICIOS: VALORES MEDIOS

4.7. ¿Proporciona su operador los Acuerdos de Nivel de Servicio con indicadores claros sobre la calidad de prestación del Servicio?

	Servicio	Atribut	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Fiabilid.	3,00
	Frame Relay		4,55
	Pto. a Pto.		5,00
	MPLS/VPLS		6,39
	RDSI		3,17
	xDSL	3,00	
	DWDM (F.O.)	Acces. Inform.	5,56
	VSAT		3,33
	2.5G/3G		2,43
	Enlac.Intern.		3,85
Otros Dat/Intr.	3,10		
Media Datos / Intranet			3,93

	Servicio	Atribut	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Fiabilid.	3,75
	Red Inteligente		2,94
	Voz fija		3,20
	Voz móvil	Acces.	2,86
Media Voz			3,18

	Servicio	Atribut	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Fiabilid.	4,89
		Acces. Inform.	

	Servicio	Atribut	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Fiabilid.	5,56
	Voz IP/ToIP		3,85
	Otr. Serv. Gest.	Acces.	4,62
Media Servic. Gestión.			4,71

4.8. En caso afirmativo, ¿se cumplen dichos acuerdos en relación con el Servicio?

	Servicio	Atribut	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Fiabilid.	7,50
	Frame Relay		7,64
	Pto. a Pto.		7,61
	MPLS/VPLS		7,24
	RDSI		7,21
	xDSL		7,15
	DWDM (F.O.)		7,90
	VSAT		6,50
	2.5G/3G		7,42
	Enlac.Intern.		6,60
Otros Dat/Intr.	6,83		
Media Datos / Intranet			7,46

	Servicio	Atribut	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Fiabilid.	7,06
	Red Inteligente		6,54
	Voz fija		7,05
	Voz móvil		7,19
Media Voz			6,98

	Servicio	Atribut	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Fiabilid.	7,36

	Servicio	Atribut	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Fiabilid.	6,00
	Voz IP/ToIP		7,17
	Otr. Serv. Gest.		7,83
Media Servic. Gestión.			7,03

4.9. ¿Puede modular la capacidad del Servicio en función de las variaciones en la demanda del negocio?

	Servicio	Atribut	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Capacid. Rpta.	5,83
	Frame Relay		5,93
	Pto. a Pto.		5,41
	MPLS/VPLS		6,33
	RDSI		5,54
	xDSL		5,78
	DWDM (F.O.)		6,40
	VSAT		5,29
	2.5G/3G		5,79
	Enlac.Intern.		5,79
Otros Dat/Intr.	6,64		
Media Datos / Intranet			5,82

	Servicio	Atribut	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Capacid. Rpta.	5,98
	Red Inteligente		6,68
	Voz fija		6,13
	Voz móvil		6,55
Media Voz			6,32

	Servicio	Atribut	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Capacid. Rpta.	6,64

	Servicio	Atribut	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Capacid. Rpta.	6,74
	Voz IP/ToIP		6,87
	Otr. Serv. Gest.		7,01
Media Servic. Gestión.			6,89

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

PRESTACIÓN DE SERVICIOS: VALORES MEDIOS

4.10. Valore la fiabilidad del Servicio

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Fiabilidad.	7,77
	Frame Relay		7,85
	Pto. a Pto.		8,17
	MPLS/VPLS		7,57
	RDSI		7,44
	xDSL		6,56
	DWDM (F.O.)		8,58
	VSAT		7,43
	2.5G/3G		7,00
	Enlac.Intern.		7,42
	Otros Dat/Intr.		7,58
Media Datos / Intranet			7,50

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Fiabilidad.	8,11
	Red Inteligente		7,98
	Voz fija		7,89
	Voz móvil		7,79
Media Voz			7,93

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Fiabilidad.	7,87

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Fiabilidad.	7,65
	Voz IP/ToIP		7,73
	Otr. Serv. Gest.		7,85
Media Servic. Gestión.			7,78

4.11. Valore la disponibilidad del Servicio

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Calidad Servic.	7,95
	Frame Relay		7,91
	Pto. a Pto.		8,26
	MPLS/VPLS		7,81
	RDSI		7,66
	xDSL		7,04
	DWDM (F.O.)		8,68
	VSAT		7,62
	2.5G/3G		7,43
	Enlac.Intern.		7,47
	Otros Dat/Intr.		7,89
Media Datos / Intranet			7,69

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Calidad Servic.	8,09
	Red Inteligente		7,86
	Voz fija		8,09
	Voz móvil		7,89
Media Voz			7,99

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Calidad Servic.	7,83

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Calidad Servic.	7,60
	Voz IP/ToIP		7,73
	Otr. Serv. Gest.		8,07
Media Servic. Gestión.			7,92

4.12. Valore la continuidad del Servicio

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Calidad Servic.	7,57
	Frame Relay		7,91
	Pto. a Pto.		8,15
	MPLS/VPLS		7,95
	RDSI		7,63
	xDSL		6,89
	DWDM (F.O.)		8,61
	VSAT		7,68
	2.5G/3G		7,55
	Enlac.Intern.		7,76
	Otros Dat/Intr.		7,77
Media Datos / Intranet			7,69

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Calidad Servic.	8,09
	Red Inteligente		8,03
	Voz fija		8,21
	Voz móvil		8,04
Media Voz			8,10

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Calidad Servic.	7,88

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Calidad Servic.	7,60
	Voz IP/ToIP		7,73
	Otr. Serv. Gest.		7,98
Media Servic. Gestión.			7,83

Valoración máxima



Valoración mínima



PRESTACIÓN DE SERVICIOS: VALORES MEDIOS

4.13. Valore la Seguridad y Protección de los datos procesados a través del Servicio

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Calidad Serv.	7,05
	Frame Relay		7,77
	Pto. a Pto.		8,26
	MPLS/VPLS		7,91
	RDSI		7,42
	xDSL		6,62
	DWDM (F.O.)		8,67
	VSAT		7,50
	2.5G/3G		6,97
	Enlac.Intern.		8,19
	Otros Dat/Intr.		7,83
Media Datos / Intranet			7,40

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Calidad Serv.	7,71
	Red Inteligente		7,62
	Voz fija		7,28
	Voz móvil		7,30
Media Voz			7,45

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Calidad Serv.	6,80

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Calidad Serv.	7,68
	Voz IP/TolP		7,27
	Otr. Serv. Gest.		7,64
Media Servic. Gestión.			7,56

4.14. ¿Proporciona su operador habitualmente el ancho de banda contratado para el Servicio?

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Fiabilidad.	8,10
	Frame Relay		8,42
	Pto. a Pto.		8,65
	MPLS/VPLS		8,14
	RDSI		8,24
	xDSL		6,12
	DWDM (F.O.)		8,94
	VSAT		7,47
	2.5G/3G		6,60
	Enlac.Intern.		7,88
	Otros Dat/Intr.		7,79
Media Datos / Intranet			7,64

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Fiabilidad.	8,41
	Red Inteligente		8,17
	Voz fija		8,09
	Voz móvil		7,84
Media Voz			8,11

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Fiabilidad.	7,88

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Fiabilidad.	7,75
	Voz IP/TolP		7,67
	Otr. Serv. Gest.		7,28
Media Servic. Gestión.			7,48

4.15. ¿Se ajusta el tiempo de resolución de incidencias (MTTR) a lo pactado/esperado para el Servicio?

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Datos / Intranet	X.25	Fiabilidad.	7,05
	Frame Relay		7,16
	Pto. a Pto.		6,92
	MPLS/VPLS		6,66
	RDSI		6,85
	xDSL		6,00
	DWDM (F.O.)		7,82
	VSAT		6,42
	2.5G/3G		6,56
	Enlac.Intern.		6,19
	Otros Dat/Intr.		6,86
Media Datos / Intranet			6,70

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Voz	RDSI / Trunks	Fiabilidad.	7,31
	Red Inteligente		7,11
	Voz fija		7,15
	Voz móvil		7,12
Media Voz			7,17

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Internet	Acceso Internet	Fiabilidad.	7,08

	Servicio	Atribut.	Satisf.
Servic. Gestion.	Hosting/Housing	Fiabilidad.	6,44
	Voz IP/TolP		6,71
	Otr. Serv. Gest.		6,45
Media Servic. Gestión.			6,50

Valoración máxima / Diferencia mínima



Valoración mínima / Diferencia máxima



Comentarios: Valoración de los Servicios contratados

Como introducción previa en este apartado, cabe subrayar que existen **algunas discrepancias entre las valoraciones de los servicios** (tanto individuales como por categorías) **y las valoraciones de los Operadores concedidas a idénticas preguntas** del apartado 3. La **tendencia observada** es que las discrepancias suelen producirse en cuestiones relacionadas con la **gestión de los servicios**, y en estos casos, la **valoración global del Operador es inferior a la valoración de las diferentes categorías de servicio**.

La excepción a esta tendencia, y a su vez el caso más llamativo, es la cuestión acerca de la existencia de Acuerdos de Niveles de Servicio, donde el Operador globalmente es valorado por encima de los servicios específicos. Este hecho puede deberse a que el Usuario tenga una percepción global positiva a partir de un número reducido de casos en que dichos Acuerdos se hayan establecido.

Otras razones que podrían explicar estas discrepancias son las siguientes, sin que pueda llegarse, en todo caso, a una explicación concluyente:

- Diferentes personas complimentan los apartados 3 y 4 de la Encuesta
- Diferente nivel de exigencia se aplica a los servicios específicos y al Operador en su conjunto
- La valoración del Operador global tiende a realizarse desde una perspectiva de negocio, por tanto más exigente, no siendo así en el caso de los servicios individuales

Sin que sea posible establecer una explicación concluyente

PROVISIÓN DE SERVICIOS

✚ **TIEMPO MEDIO DE PROVISIÓN DEL SERVICIO Y POSIBLES INCIDENCIAS TÉCNICO-ORGANIZATIVAS:** alcanza valores medios discretamente aceptables. A la vista de estos resultados, podría decirse que el tiempo medio de provisión y sus posibles incidencias están relacionados con el ritmo de expansión de una tecnología. En este sentido, se hace notar el impulso dado por los Operadores y la consecuente demanda de tecnologías como:

- comunicaciones móviles
- conexiones de banda ancha 2.5G/3G
- y, en menor medida, servicios por fibra óptica

Frente a otras tecnologías que parecen más estancadas. En el extremo opuesto se hallan, por una parte las comunicaciones por satélite y enlaces internacionales, y por otra la tecnología MPLS, habida cuenta de que ésta última no va en línea con el aumento del ancho de banda sino con la priorización del tráfico.

✚ **CUALIFICACIÓN TÉCNICA DEL PERSONAL:** este apartado es bien valorado por el Usuario de modo general

✚ **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO Y CONTROL DEL ESTADO DE LA PROVISIÓN:** la percepción general es que no se establecen dichos tipos de acuerdos y, cuando ocasionalmente sí se establecen, su nivel de cumplimiento es sólo aceptable, a excepción de los servicios de banda ancha, las comunicaciones móviles y la RDSI. En línea con estos resultados, cabe añadir que los mecanismos para el control del estado de provisión por parte de los Usuarios no alcanzan un nivel satisfactorio

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ✦ **ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO:** al igual que con la provisión, la firma de ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) con indicadores claros sobre la calidad de prestación tampoco es una práctica extendida en la prestación de servicios; no obstante, se constata que en el caso de existencia de este tipo de acuerdos su nivel de cumplimiento es satisfactorio, destacando de nuevo los servicios anteriormente apuntados de comunicaciones móviles, conexiones de banda ancha 2.5G/3G y servicios por F.O., a lo que se añaden las comunicaciones Frame Relay y Punto a Punto.
- ✦ **MODULACIÓN DE LA CAPACIDAD:** se encuentran valores medianamente satisfactorios
- ✦ **CUALIDADES TÉCNICAS DE LA PRESTACIÓN (FIABILIDAD, DISPONIBILIDAD, CONTINUIDAD, SEGURIDAD Y ANCHO DE BANDA):** estas características son satisfactoriamente valoradas por el Usuario, con especial relieve en el caso de las comunicaciones por fibra óptica y las comunicaciones troncales (trunks)

La provisión de los servicios alcanza sus valores más satisfactorios para una serie de servicios plenamente implantados y aceptados (p.e., comunicaciones móviles y conexiones de banda ancha 2.5G/3G). La cualificación técnica del personal que los provee es satisfactoria en casi todos los casos.

La calidad de prestación de los servicios en sus diversos aspectos (fiabilidad, disponibilidad, etc.) es altamente satisfactoria, destacando especialmente las cualidades de servicios por fibra óptica y enlaces troncales.

Sin embargo, tanto provisiones como prestaciones adolecen, en general, de acuerdos contractuales para pactar el nivel de servicio de las mismas.

DIAGNÓSTICO DE GLOBAL DE OPERADORES Y SERVICIOS

Siguiendo la metodología planteada, este diagnóstico evalúa el nivel de satisfacción de los Usuario en relación con los atributos del servicio que han sido definidos:

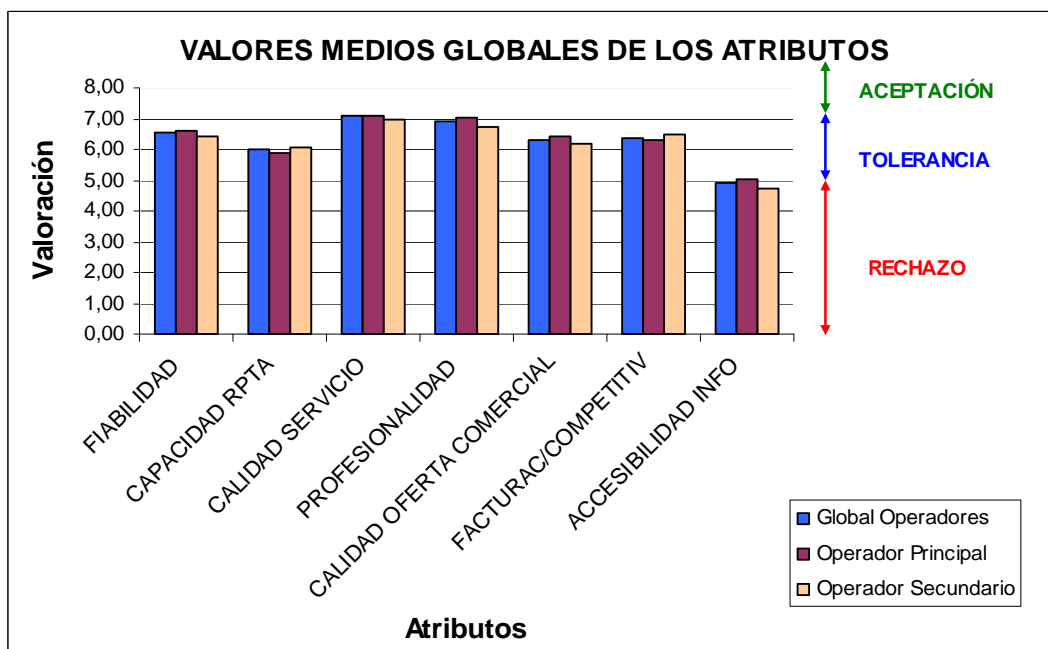
- **Fiabilidad:** habilidad para realizar el servicio de forma íntegra conforme a las condiciones comprometidas
- **Capacidad de respuesta:** disposición y competencia para atender y dar respuesta ante peticiones de nuevos servicios o actualización de los existentes
- **Calidad de servicio:** servicios que reúnan condiciones suficientes de accesibilidad, disponibilidad, fidelidad, integridad, tolerancia a fallos, seguridad, etc.
- **Competencia:** capacidad de ofrecer un servicio competente en los aspectos formales (presencia física, educación, atención, etc.) y en los aspectos técnicos (aptitud y destreza para comprender las necesidades del cliente y ofertar los servicios más adecuados, para la prestación de dichos servicios, resolución de posibles incidencias, etc.)
- **Calidad de la oferta comercial:** capacidad de ofertar una variedad de servicios comercialmente atractivos y de ofrecer soluciones adecuadas a las necesidades de soporte de cada negocio.
- **Competitividad de precios/Facturación:** capacidad para establecer una acertada estructura de tarifas y de fijar precios ajustados para competir en base a ella frente a otros operadores y constituirse en referente del precio de mercado.
- **Accesibilidad informativa:** capacidad para ofrecer o facilitar el acceso del cliente a información clara y comprensible acerca del rendimiento de los servicios y de la facturación emitida

Hay que precisar que las cuestiones del apartado 4 de la Encuesta (“Valoración de Servicios”), relativas todas ellas a la valoración de aspectos de la provisión y prestación de cada servicio específico, se han tenido en cuenta únicamente a efectos de valoración de los atributos del Operador Principal, habida cuenta del bajo nivel de contratación de un importantísimo número de servicios con el Operador Secundario (ver Capítulo “Análisis de Datos”, apartado de “Principales Servicios Contratados”). Estas preguntas del apartado 4, por otra parte, tienen cada una de ellas su pregunta análoga en el apartado 3 de la Encuesta (“Valoración de los Principales Operadores”). Por ello consideramos que no se producen desequilibrios en la valoración de atributos realizada para uno y otro Operador. Simplemente, el apartado 4 constituye un enfoque de la valoración planteada en el apartado 3 con el propósito de entrar en el detalle de valoración de cada servicio.

Para evaluar el nivel de satisfacción se utiliza el siguiente baremo:



Resultados generales para ambos Operadores



MEDIA GLOBAL OPERADORES

ATRIBUTO	VAL. MEDIO	COEF. PEARSON (*)
FIABILIDAD	6,5	15,94%
CAPACIDAD RPTA	6,0	7,56%
CALIDAD SERVICIO	7,1	12,27%
COMPETENCIA	6,9	9,87%
CAL. OFER. COMERC.	6,3	8,55%
FACTURAC/COMPET.	6,4	13,62%
ACCESIBILIDAD INFO	4,9	19,46%

OPERADOR PRINCIPAL

ATRIBUTO	VAL. MEDIO	COEF. PEARSON (*)
FIABILIDAD	6,6	16,27%
CAPACIDAD RPTA	5,9	10,23%
CALIDAD SERVICIO	7,1	14,29%
COMPETENCIA	7,0	12,57%
CAL. OFER. COMERC.	6,4	9,89%
FACTURAC/COMPET.	6,3	15,64%
ACCESIBILIDAD INFO	5,0	15,58%

OPERADOR SECUNDARIO

ATRIBUTO	VAL. MEDIO	COEF. PEARSON (*)
FIABILIDAD	6,4	9,30%
CAPACIDAD RPTA	6,1	7,11%
CALIDAD SERVICIO	7,0	9,09%
COMPETENCIA	6,7	8,71%
CAL. OFER. COMERC.	6,2	8,15%
FACTURAC/COMPET.	6,5	13,72%
ACCESIBILIDAD INFO	4,8	30,33%

(*) **Coficiente de Pearson:** es una medida de dispersión relativa que se define como el cociente entre la desviación típica y el valor medio multiplicado por 100. Es una medida de la variación de los datos en relación con su media.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

El diagrama y las tablas adjuntos reflejan una situación en la que la mayoría de los índices medios de satisfacción con el conjunto global de Operadores se sitúan en la Zona de Tolerancia. La excepción la constituyen, por una parte, los atributos de Calidad global de Servicio, al que podríamos añadir razonablemente la Competencia, con valores altamente satisfactorios de calidad y un nivel de consenso alto sobre la misma; por otra parte, la accesibilidad informativa es, sin duda el aspecto más deficiente en la valoración de Operadores y servicios, aunque con un nivel de consenso bastante inferior.

En definitiva, podemos afirmar que el conjunto de los Operadores de Servicios de Telecomunicaciones implantados en el territorio nacional son técnicamente competentes y profesionales, con una buena unanimidad de opiniones al respecto; sin embargo, no están al mismo nivel en lo que se refiere a su desempeño comercial en sentido amplio, lo cual incluye los aspectos relativos a la oferta comercial, la capacidad de adaptación a las necesidades del cliente, el cumplimiento de los compromisos contractuales, la facturación y la competitividad de precios, aspectos todos ellos en los que el consenso es también aceptable. Un punto y aparte lo constituye la accesibilidad informativa sobre las prestaciones y rendimiento de los servicios ofrecidos, que refleja un comportamiento desigual entre diferentes Operadores y/o Servicios. Este desigual comportamiento muestra que la gestión de los Servicios, y no tanto los Servicios en sí mismos, es uno de los aspectos más diferenciadores del Sector

Resultados para Operador Principal y Operador Secundario

Los comportamientos diferenciados del Operador Principal, por una parte, y del Operador Secundario, por la otra, no difieren mucho el uno del otro.

El **Operador Principal** sobresale en los aspectos del desempeño técnico, tanto en términos absolutos como en relación al desempeño del Operador Secundario. Además destaca por encima de éste último en la fiabilidad de sus compromisos y en la calidad de su oferta comercial.

El **Operador Secundario** sobresale en la calidad del servicio. Por el contrario, la accesibilidad informativa de sus servicios es el único atributo que no llega al nivel de tolerancia, lo que representa una desventaja en un aspecto de la gestión de servicios que se perfila como claro diferenciador de la competencia. Sin embargo, cabe destacar que en determinados aspectos de su desempeño comercial (capacidad de adecuación a las necesidades del cliente, competitividad y facturación) aventaja al Operador Principal, lo que denota un esfuerzo por hacerse con mayor cuota de mercado.

En conclusión, los resultados diferenciados por categoría de Operador muestran que el Operador Secundario se esfuerza en compensar las desventajas que tiene respecto al Principal tratando, por una parte, de adecuar más sus soluciones a las necesidades del cliente/usuario, y por otra, ofreciendo precios algo más competitivos. Sin embargo, este esfuerzo no motiva suficientemente al usuario/cliente para un cambio de Operador.

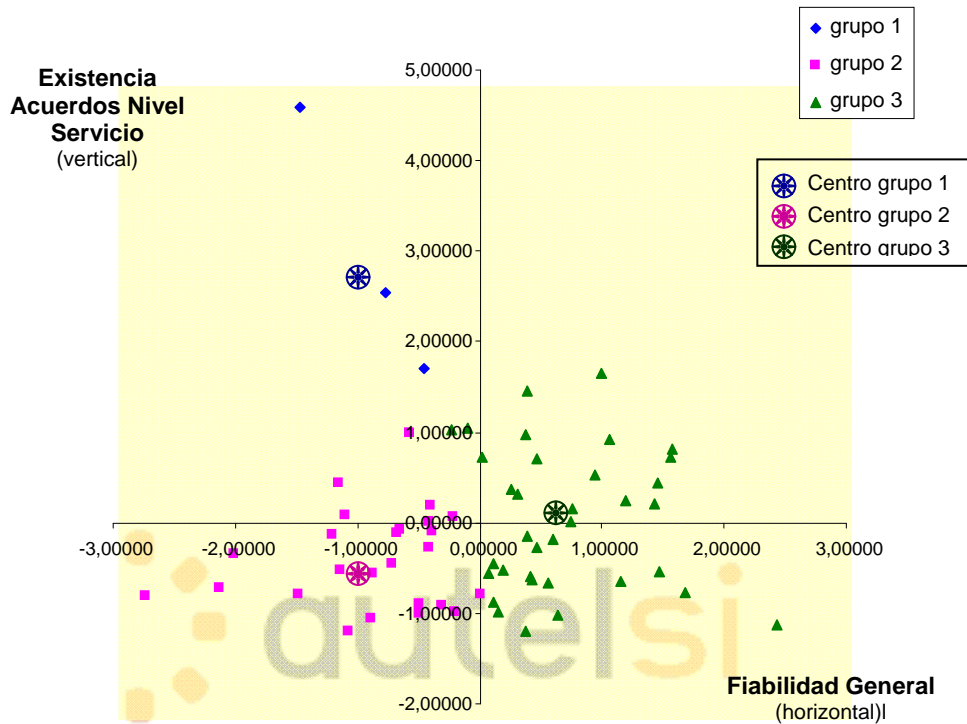
ANÁLISIS MULTIVARIABLE DEL OPERADOR PRINCIPAL

A continuación se completa el análisis del Operador Principal desde un punto de vista más global, mediante análisis multivariable. La intención es encontrar, para cada atributo, grupos de cuestiones pertenecientes a dicho atributo que se asocien, expresando los conceptos de una forma más compacta, y permitiendo un nivel más global de interpretación. La técnica utilizada ha sido el análisis factorial de componentes principales. Esta técnica pretende agrupar en un único concepto aquellas cuestiones pertenecientes a un mismo atributo y que, analizadas individualmente, presentan un alto grado de correlación interna (estadística y conceptual), de tal manera que pueda suponerse que expresan una idea superior que comparten todas ellas. A esa idea global es a lo que se llama “factor” y, a todos los efectos, puede ser considerado como un “subatributo” (o una “macrocuestión”). Para cada atributo se han extraído dos “factores” (subatributos). Una vez extraídos y definidos, se ha procedido como sigue:

- En primer lugar se ha procedido a mostrar el universo de Usuarios en un diagrama de dispersión que muestra la posición de cada Usuario con respecto a los subatributos y los grupos de Usuarios homogéneos que pueden definirse (en base a su posicionamiento dentro del diagrama)
- En este diagrama se han ubicado los *centros de gravedad* de cada uno de los grupos homogéneos mencionados.
- A continuación se analizan las características de cada uno de los grupos encontrados
- Finalmente, se procede a cruzar los grupos encontrados con las variables descriptivas que definen el perfil del Usuario encuestado (sector, tamaño, implantación geográfica) para ver posibles correspondencias entre los grupos definidos y los perfiles de usuarios.

A continuación se muestran los resultados.

Atributo: FIABILIDAD



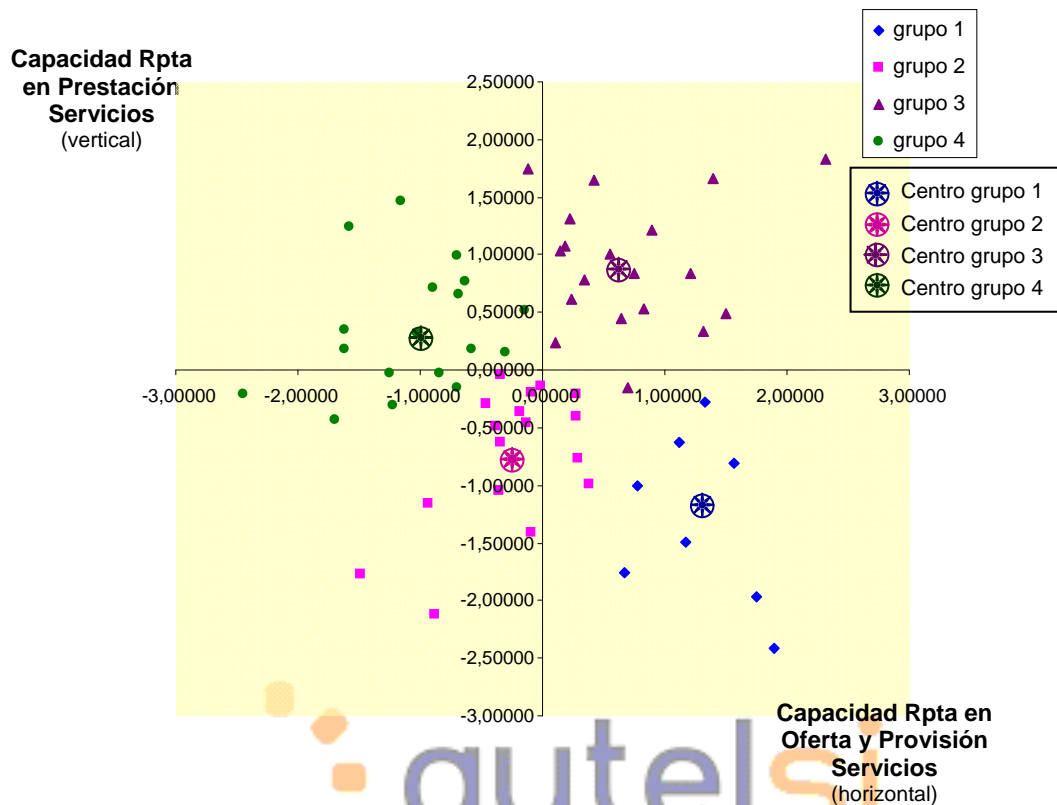
Grupo 1: formado por los Usuarios con alta percepción de tener establecidos ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) con el Operador Principal pero con una baja valoración de la Fiabilidad de los servicios de este Operador. Poco representativo (**3 casos**).

Grupo 2: los Usuarios de este grupo tienen la percepción de que no existen ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) establecidos y baja valoración de la Fiabilidad del Operador Principal (**25 casos**).

Grupo 3: Usuarios con escasa percepción de que existan ANS (Acuerdos de Niveles de Servicio) y valoración positiva de la Fiabilidad general del Operador Principal. Es el grupo mayoritario (**35 casos**).

Esta distribución confirma la baja percepción generalizada de la existencia de Acuerdos de Niveles de Servicio. También confirma el predominio de la satisfacción con la Fiabilidad del Operador y sus servicios, aunque revela que no todos los usuarios están de acuerdo en este punto, sin que exista un patrón que identifique las características de dicho grupo.

Atributo: CAPACIDAD DE RESPUESTA



Grupo 1: Usuarios con buena percepción de la Capacidad de Respuesta en Oferta y Provisión de Servicios y mala percepción de dicha Capacidad en Prestación de Servicios del Operador Principal. Poco representativo (**8 casos**).

- *Este grupo se compone fundamentalmente de Usuarios del sector económico de Servicios (Financiero/Seguros, Consultoría/Asesoría y Sociedad de la Información)*

Grupo 2: Usuarios con escasa percepción de la Capacidad de Respuesta en Oferta y Provisión de Servicios y mala percepción de dicha Capacidad en Prestación de Servicios del Operador Principal (**18 casos**).

Grupo 3: Usuarios con buena percepción de la Capacidad de Respuesta tanto en Oferta y Provisión de Servicios como en Prestación de Servicios del Operador Principal (**19 casos**).

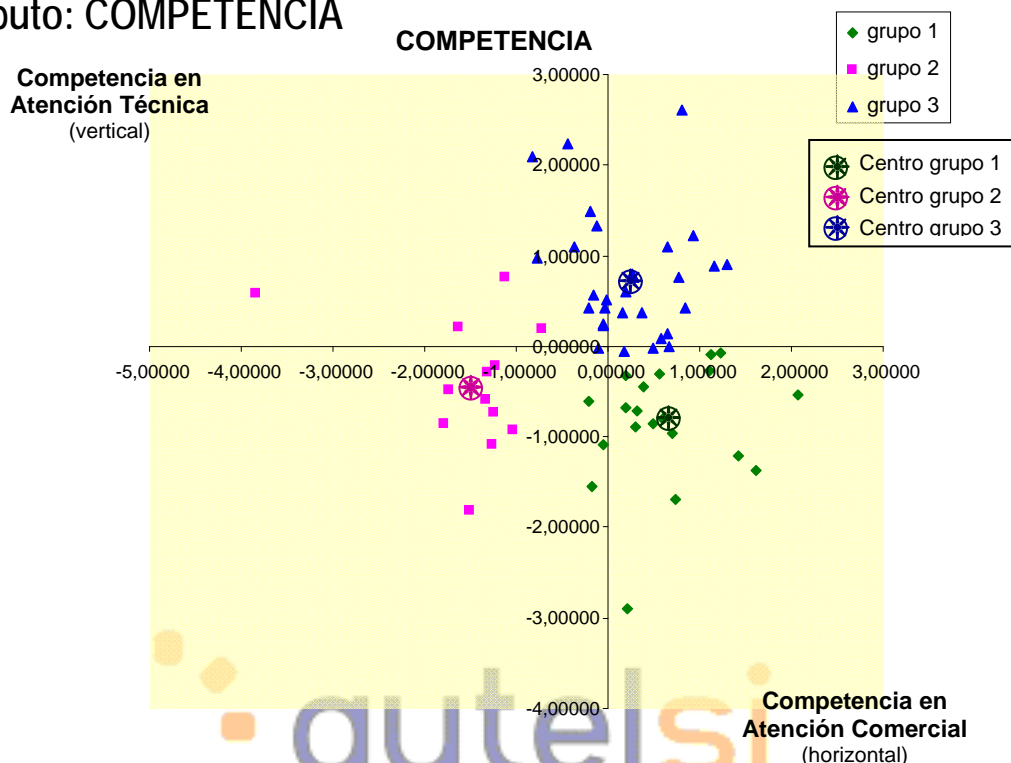
- *Los grupos 2 y 3 están integrados fundamentalmente por Usuarios de sectores económicos que no son ni Servicios ni Administraciones Públicas*

Grupo 4: Usuarios con mala percepción de la Capacidad de Respuesta en Oferta y Provisión de Servicios y escasa percepción en Prestación de Servicios del Operador Principal (**18 casos**).

- *Este grupo se compone fundamentalmente de Usuarios del sector económico de Administraciones Públicas*

Esta distribución da cuenta de una gran diversidad de posicionamiento de los diferentes Usuarios y de la existencia de patrones de identificación de cada uno de los grupos (en base al criterio de "sector económico"). Esta situación coincide con la discreta valoración alcanzada, en valores medios, por el Operador Principal.

Atributo: COMPETENCIA



Grupo 1: Usuarios con aceptable percepción de la Competencia en la Atención Comercial y baja valoración de la Competencia en la Atención Técnica del Operador Principal (**20 casos**).

- *Este grupo se compone fundamentalmente de grandes entidades Usuaris en cuanto a número de empleados y con gasto informático superior a un millón de euros.*

Grupo 2: Usuarios con una negativa valoración de la Competencia en la Atención Comercial y con baja valoración de la Competencia en la Atención Técnica del Operador Principal (**13 casos**).

Grupo 3: Usuarios con leve aceptación de la Competencia en la Atención Comercial y moderada valoración de la Competencia en la Atención Técnica del Operador Principal. Es el grupo más numeroso (**30 casos**).

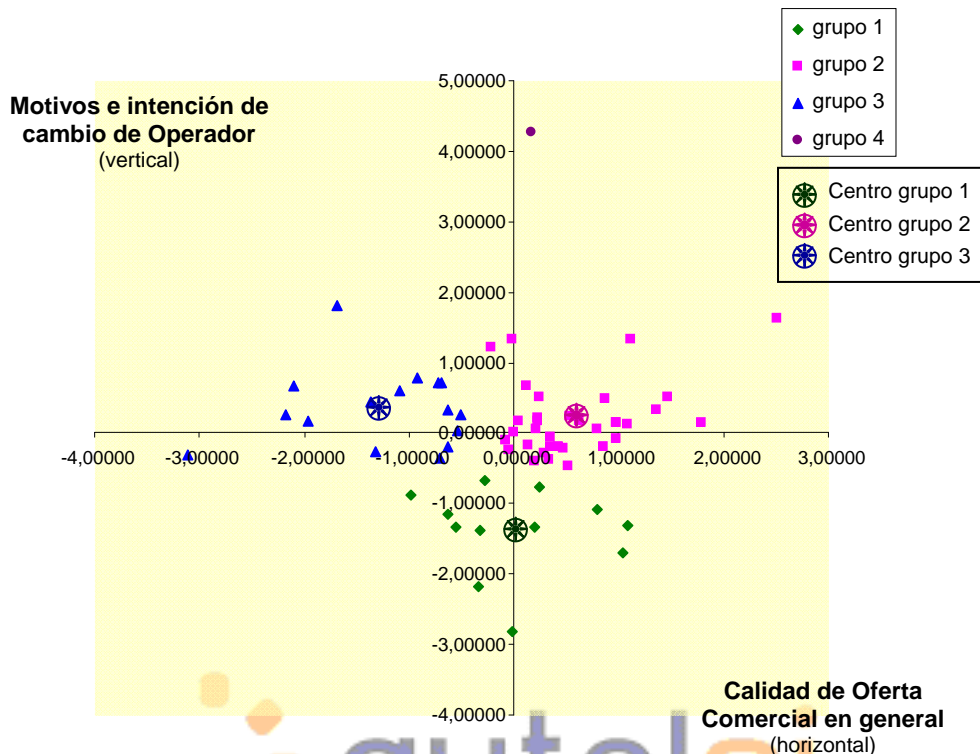
- *Este grupo se compone fundamentalmente de grandes entidades Usuaris en cuanto a número de empleados.*

Esta distribución revela que los Usuarios con un *importante gasto informático* y gran número de empleados (grupo 1) son los que menos satisfechos están, como grupo, con la competencia de la atención técnica que reciben del Operador Principal, mientras que la atención comercial no pasa de tolerable y es, sin embargo, la mejor valorada de los tres grupos.

En cambio, el grupo 3, que se identifica sólo por su gran número de empleados valora mejor que el anterior la calidad de la atención técnica, pudiendo ser debido a que no destina el mismo nivel de gasto informático.

Si se compara esta distribución con la buena percepción que, en media, tiene el conjunto de todos los usuarios con la Competencia del Operador Principal (así como su buena unanimidad al respecto) se percibe cierta discrepancia. No obstante, si se tienen en cuenta cuáles son las cuestiones incluidas en este atributo, cabe concluir que son los aspectos de la cualificación individual de los interlocutores comerciales y técnicos los que influyen positivamente en esa valoración, mientras que el resto de factores que dependen, no tanto del individuo como del Operador como entidad, los que menos le cualifican (por ejemplo, la flexibilidad y capacidad de negociación de las ofertas, los problemas técnicos/organizativos durante la provisión y la gestión de incidencias).

Atributo: CALIDAD DE LA OFERTA COMERCIAL



Grupo 1: Usuarios con neutra percepción de la Calidad General de la Oferta Comercial y sin motivos y/o intención de cambio de Operador Principal **(12 casos)**.

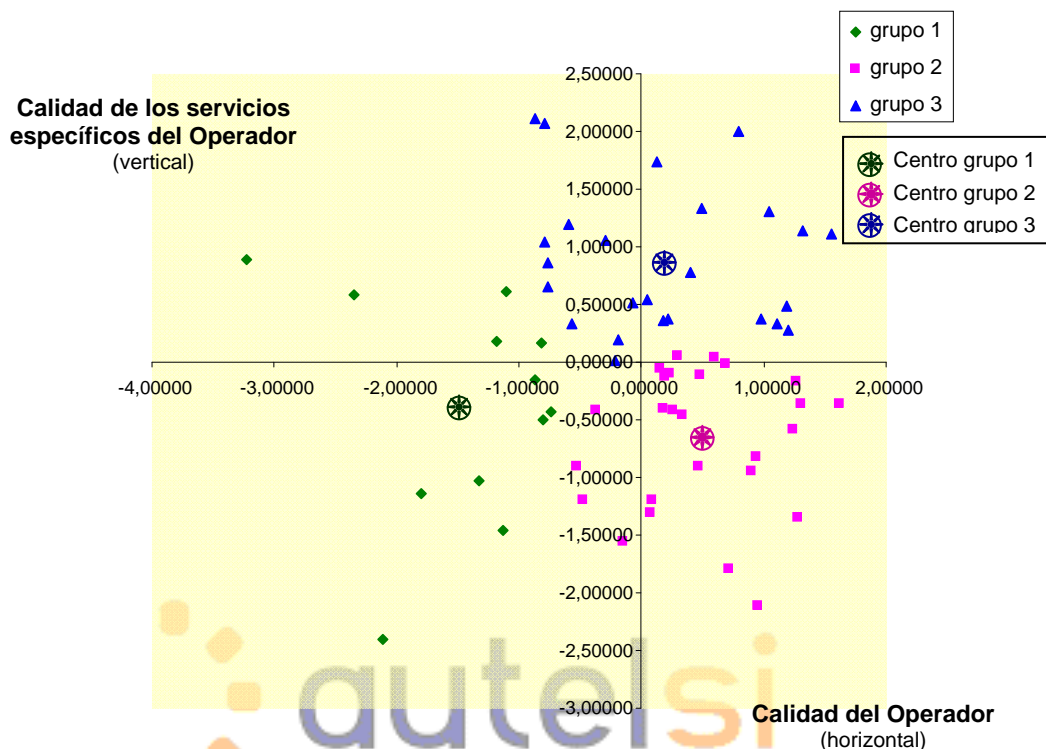
Grupo 2: Usuarios con moderada valoración de la Calidad General de la Oferta Comercial y prácticamente sin motivos y/o intención de cambio de Operador Principal **(34 casos)**.

Grupo 3: Usuarios con mala percepción de la Calidad General de la Oferta Comercial y leves motivos y/o intención de cambio de Operador Principal **(16 casos)**.

Grupo 4: Usuarios con leve valoración de la Calidad General de la Oferta Comercial y muy alta motivación y/o intención de cambio de Operador Principal **(1 caso)**.

Esta distribución da cuenta de la dispersión de opiniones ya comentada al respecto de la calidad de la oferta comercial del Operador Principal y de su tolerable valoración media, sin que existan patrones que puedan identificar a estos grupos. Lo más significativo es que todos los grupos muestran muy baja predisposición al cambio de Operador Principal.

Atributo: CALIDAD DE SERVICIO



Grupo 1: Usuarios con valoración negativa de la Calidad general del Operador Principal y baja valoración de la Calidad de sus Servicios Específicos (**12 casos**).

- *Este grupo se compone fundamentalmente de entidades Usuarías con presencia geográfica local y regional y pequeño tamaño por número de empleados y volumen de ventas*

Grupo 2: Usuarios con una moderada valoración de la Calidad general del Operador Principal y con baja valoración de la Calidad de sus Servicios Específicos (**26 casos**).

- *Este grupo se compone fundamentalmente entidades Usuarías con presencia geográfica internacional y gran tamaño en cuanto a número de empleados y volumen de ventas.*

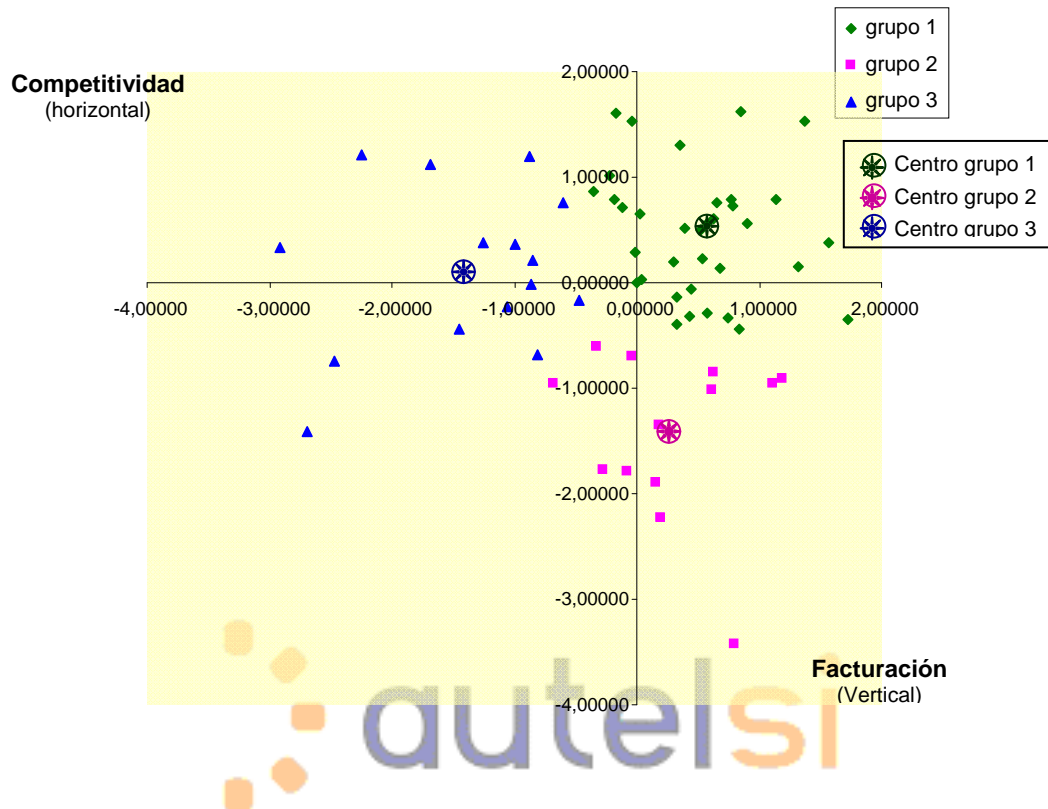
Grupo 3: Usuarios con leve valoración de la Calidad general del Operador Principal y aceptable valoración de la Calidad de sus Servicios Específicos (**25 casos**).

- *Este grupo se compone fundamentalmente entidades Usuarías con presencia geográfica nacional o internacional y gran tamaño en cuanto a volumen de ventas.*

De esta distribución cabe destacar lo siguiente:

- Lo más relevante es que se trata de la única distribución que identifica a un grupo concreto de usuarios (grupo 1) con el perfil minoritario en la Encuesta de la pequeña empresa o entidad con presencia geográfica exclusivamente local o regional, y manifiesta una clara insatisfacción con la calidad de los servicios prestados por el Operador Principal a este grupo (tanto en la percepción global del Operador como en la percepción de los servicios específicos).
- Los restantes grupos (2 y 3) se identifican con el perfil de grandes entidades con amplia presencia geográfica. Estos grupos, cuyo perfil es el mayoritario en la Encuesta, son los que explican la buena percepción global de la calidad de Servicio del Operador Principal y se diferencian, básicamente, en la diferente percepción que tienen de la calidad de los servicios específicos, mientras que coinciden en una aceptable valoración global del Operador.

Atributo: FACTURACIÓN Y COMPETITIVIDAD



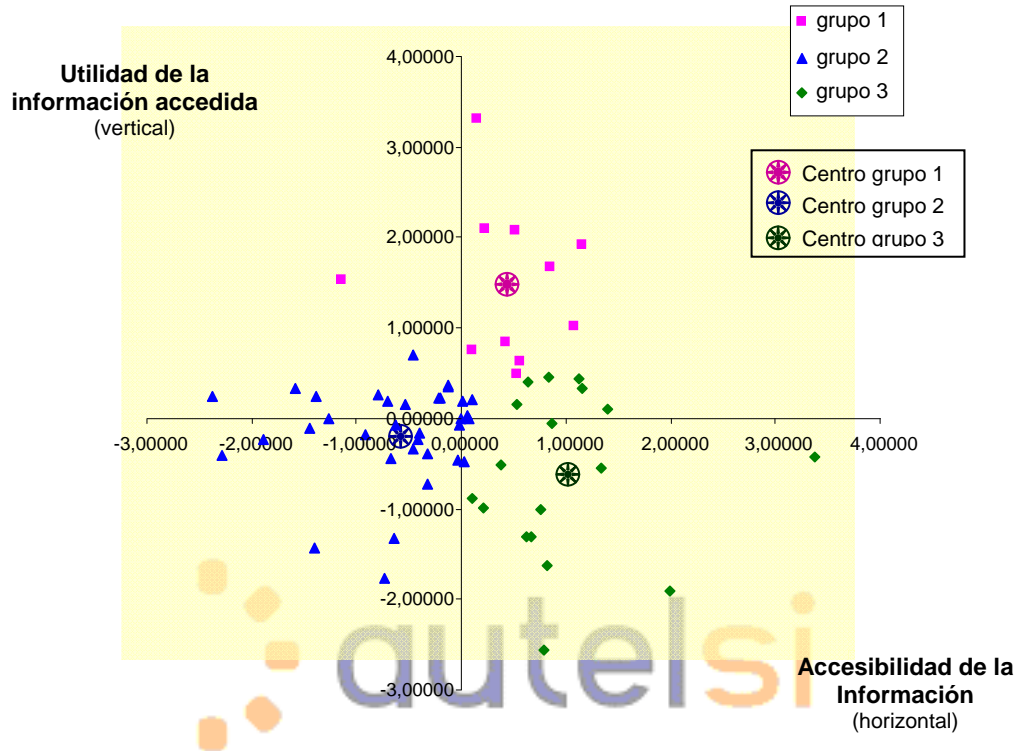
Grupo 1: Usuarios con una moderada valoración tanto de la Facturación como de la Competitividad del Operador Principal. Es el más numeroso (**35 casos**).

Grupo 2: Usuarios con una leve valoración de la Facturación y una negativa valoración de la Competitividad del Operador Principal (**13 casos**).

Grupo 3: Usuarios con una negativa valoración de la Facturación y una valoración prácticamente nula de la Competitividad del Operador Principal (**15 casos**).

Esta distribución no asocia ninguno de sus grupos a patrón alguno de identificación de Usuarios. Refleja que hay un grupo mayoritario (grupo 1) con una moderada valoración de ambos aspectos (Facturación y Competitividad), que son los que explican el valor medio alcanzado por este atributo. De los grupos 2 y 3 cabe destacar que, aun siendo menos representativos, compensan a la baja la opinión del grupo mayoritario (tanto en facturación como en competitividad).

Atributo: ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN



Grupo 1: Usuarios con una moderada valoración de la Accesibilidad de la Información del Operador Principal y una alta valoración de la de la Utilidad de dicha Información (11 casos).

- *Este grupo se compone fundamentalmente de Usuarios del sector económico de Servicios (Financiero/Seguros, Consultoría/Asesoría y Sociedad de la Información)*

Grupo 2: Usuarios con una mala valoración de la Accesibilidad de la Información del Operador Principal y una baja valoración de la Utilidad de dicha Información. Es el grupo más numeroso (34 casos).

- *Este grupo se compone fundamentalmente de Usuarios del sector económico de Administraciones Públicas*

Grupo 3: Usuarios con una aceptable valoración de la Accesibilidad de la Información del Operador Principal pero baja valoración de la Utilidad de dicha Información (18 casos).

- *Este grupo está integrado fundamentalmente por Usuarios del resto de sectores económicos*

Esta distribución confirma el hecho ya conocido de que la mayoría de usuarios valoran negativamente tanto la accesibilidad de la información como la utilidad de ésta (grupo 2). A este grupo se puede añadir el grupo 3, que aunque tiene una valoración buena de la accesibilidad, no la considera útil.

El único grupo que valora positivamente ambos aspectos es el grupo 1, que se identifica con un perfil de usuarios tecnológicamente más avanzados, por tanto, más propensos a contratar servicios gestionados, que son los que, en definitiva, empujan al alza la valoración.

ANEXO I – ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA DE LOS PRINCIPALES OPERADORES



Esta página se ha dejado intencionadamente en blanco



3.1. Oferta comercial de servicios del catálogo de su Operador

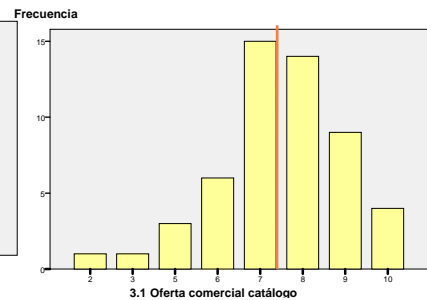
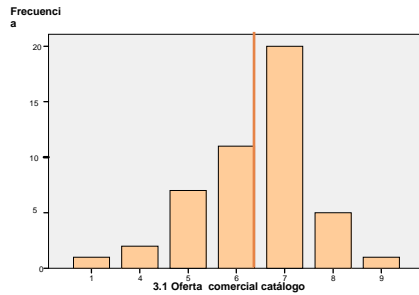
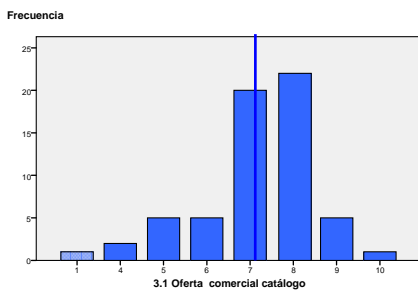
N	Válidos	61
	Perdidos	2
Media		7,13
Mediana		7,00
Moda		8
Coef. Pearson		20,62%
Asimetría		-1,51

Valorac. Operador 1

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		6,36
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		21,07%
Asimetría		-1,44

Valorac. Operador 2 Importanc. Cuestión

N	Válidos	53
	Perdidos	10
Media		7,43
Mediana		8,00
Moda		7
Coef. Pearson		21,67%
Asimetría		-,98



3.2. Adecuación oferta comercial a las necesidades del negocio

Valorac. Operador 1

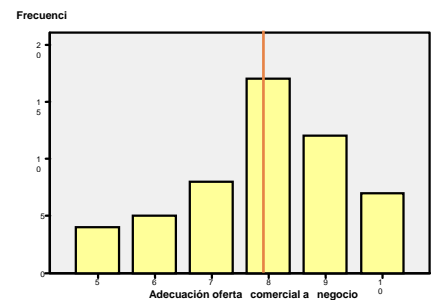
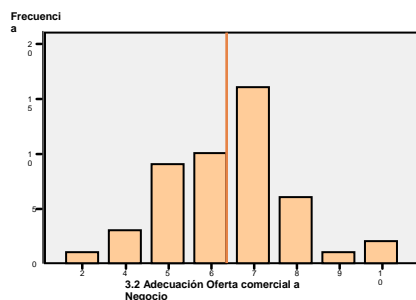
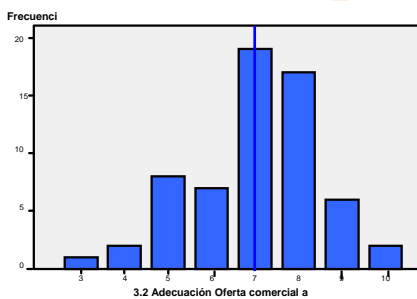
N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		7,03
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		20,91%
Asimetría		-,44

Valorac. Operador 2

N	Válidos	48
	Perdidos	15
Media		6,42
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		23,83%
Asimetría		-,12

Importanc. Cuestión

N	Válidos	53
	Perdidos	10
Media		7,92
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		17,80%
Asimetría		-,46



3.3. Adaptación de la forma de comercialización de servicios a las necesidades del negocio

Valorac. Operador 1

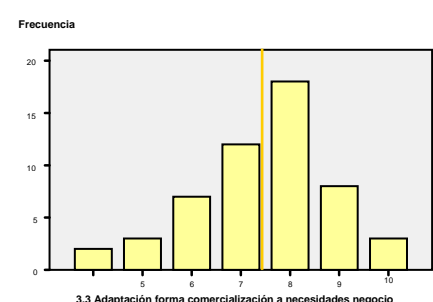
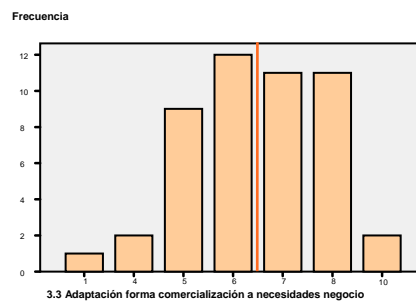
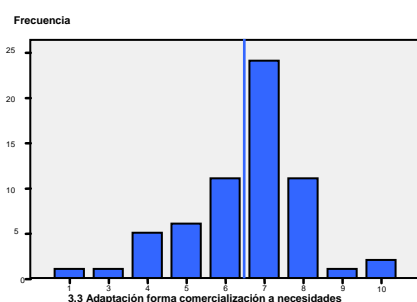
N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		6,53
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		24,20%
Asimetría		-,79

Valorac. Operador 2

N	Válidos	48
	Perdidos	15
Media		6,48
Mediana		6,50
Moda		6
Coef. Pearson		24,38%
Asimetría		-,55

Importanc. Cuestión

N	Válidos	53
	Perdidos	10
Media		7,45
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		18,93%
Asimetría		-,48



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.4. Capacidad Operador para innovación oferta comercial

Valorac. Operador 1

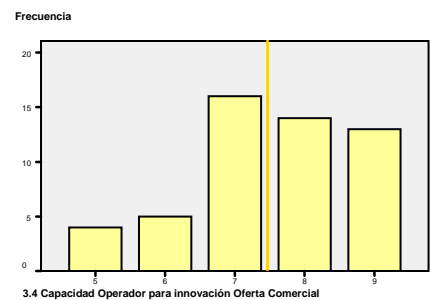
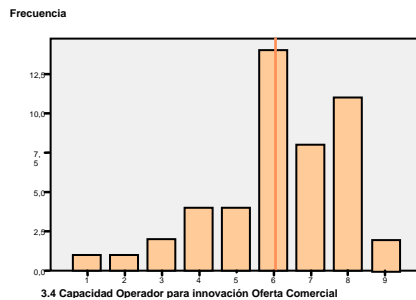
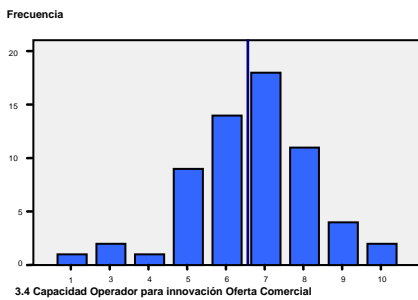
N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		6,61
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		24,66%
Asimetría		-,65

Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		6,19
Mediana		6,00
Moda		6
Coef. Pearson		28,92%
Asimetría		-,85

Importanc. Cuestión

N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		7,52
Mediana		8,00
Moda		7
Coef. Pearson		15,96%
Asimetría		-,48



3.5. Calidad atención comercial del Operador

Valorac. Operador 1

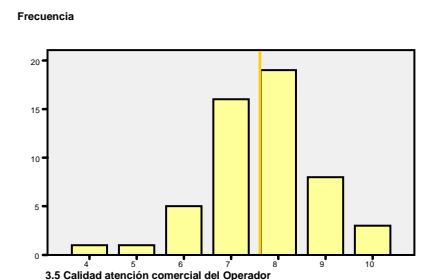
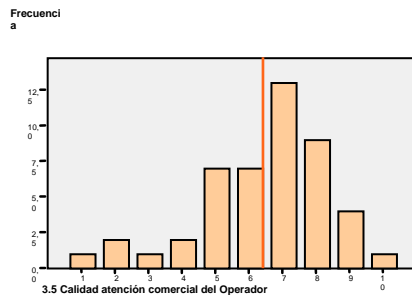
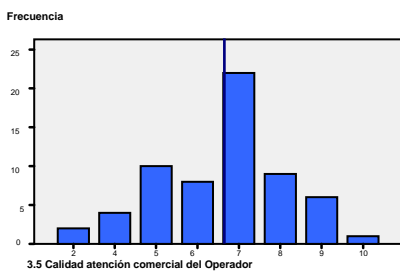
N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		6,58
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		25,08%
Asimetría		-,57

Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		6,43
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		30,17%
Asimetría		-,84

Importanc. Cuestión

N	Válidos	53
	Perdidos	10
Media		7,64
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		15,58%
Asimetría		-,38



3.6. Disponibilidad interlocutor comercial claramente identificado

Valorac. Operador 1

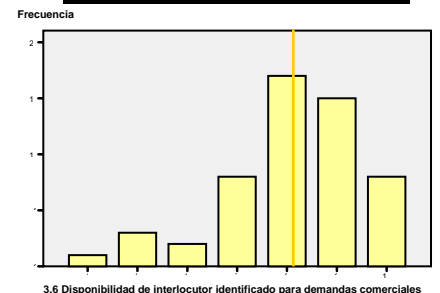
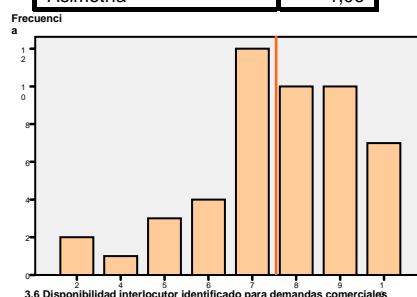
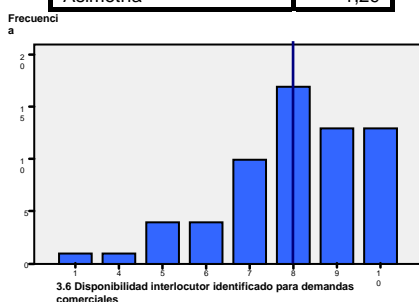
N	Válidos	63
	Perdidos	0
Media		7,97
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		22,08%
Asimetría		-1,29

Valorac. Operador 2

N	Válidos	49
	Perdidos	14
Media		7,57
Mediana		8,00
Moda		7
Coef. Pearson		24,97%
Asimetría		-1,06

Importanc. Cuestión

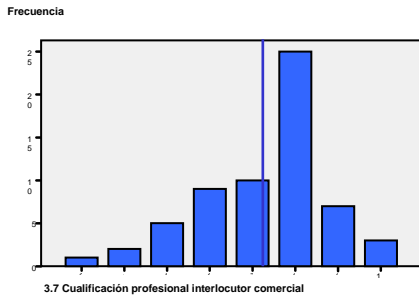
N	Válidos	54
	Perdidos	9
Media		8,11
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		17,39%
Asimetría		-,88



3.7. Cualificación profesional del interlocutor comercial

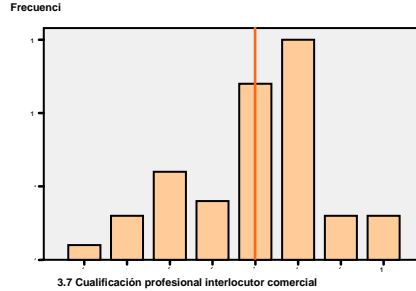
Valorac. Operador 1

N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		7,31
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		20,52%
Asimetría		-,67



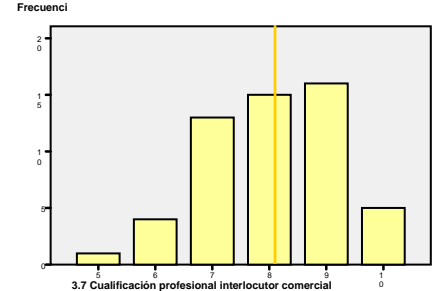
Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		7,00
Mediana		7,00
Moda		8
Coef. Pearson		24,43%
Asimetría		-,63



Importanc. Cuestión

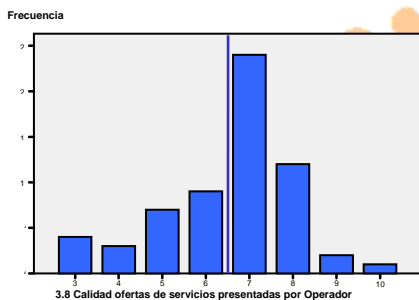
N	Válidos	54
	Perdidos	9
Media		8,04
Mediana		8,00
Moda		9
Coef. Pearson		14,68%
Asimetría		-,29



3.8. Calidad ofertas de servicios presentadas por Operador

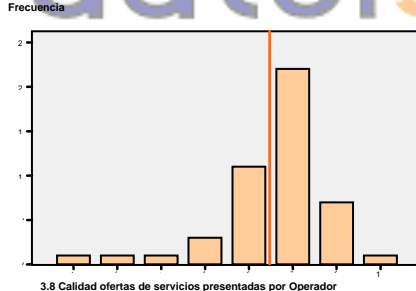
Valorac. Operador 1

N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		6,53
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		23,43%
Asimetría		-,66



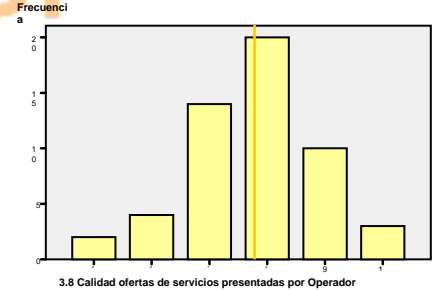
Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		6,57
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		21,46%
Asimetría		-,52



Importanc. Cuestión

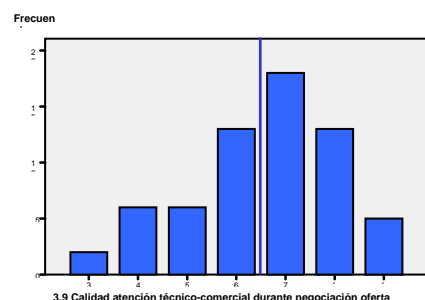
N	Válidos	53
	Perdidos	10
Media		7,77
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		14,67%
Asimetría		-,27



3.9. Calidad atención técnico-comercial durante estudio y negociación oferta

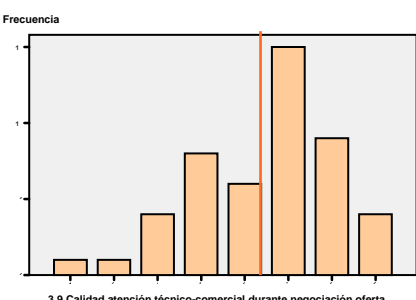
Valorac. Operador 1

N	Válidos	63
	Perdidos	0
Media		6,56
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		23,17%
Asimetría		-,48



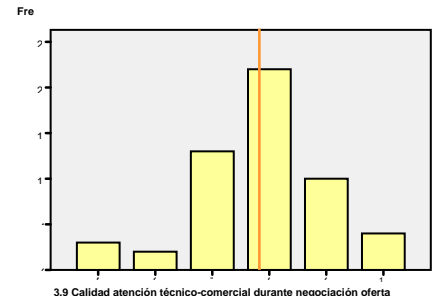
Valorac. Operador 2

N	Válidos	48
	Perdidos	15
Media		6,44
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		26,40%
Asimetría		-,81



Importanc. Cuestión

N	Válidos	54
	Perdidos	9
Media		7,85
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		14,90%
Asimetría		-,43



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.10. Satisfacción con tiempo medio de respuesta Operador desde solicitud hasta presentación Oferta

Valorac. Operador 1

N	Válidos	63
	Perdidos	0
Media		5,10
Mediana		5,00
Moda		7
Coef. Pearson		40,20%
Asimetría		-,28

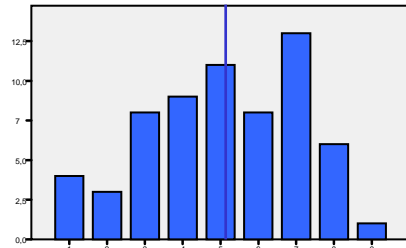
Valorac. Operador 2

N	Válidos	48
	Perdidos	15
Media		6,00
Mediana		6,00
Moda		7
Coef. Pearson		30,83%
Asimetría		-,87

Importanc. Cuestión

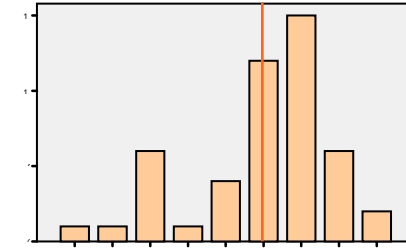
N	Válidos	54
	Perdidos	9
Media		7,83
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		15,45%
Asimetría		-,33

Frecuencia



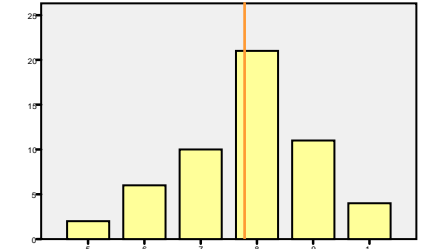
3.10 Satisfacción con tiempo medio de respuesta Operador desde solicitud hasta presentación

Frecuencia



3.10 Satisfacción con tiempo medio de respuesta Operador desde solicitud hasta presentación

Frecuencia



3.10 Satisfacción con tiempo medio de respuesta Operador desde solicitud hasta presentación

3.11. Flexibilidad Operador para adaptar Oferta a necesidades de servicio

Valorac. Operador 1

N	Válidos	63
	Perdidos	0
Media		5,71
Mediana		6,00
Moda		7
Coef. Pearson		32,05%
Asimetría		-,080

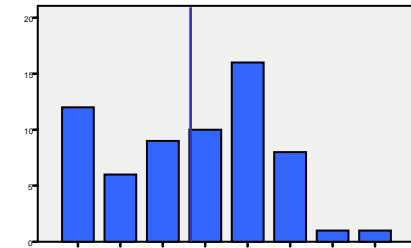
Valorac. Operador 2

N	Válidos	48
	Perdidos	15
Media		6,21
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		29,47%
Asimetría		-,04

Importanc. Cuestión

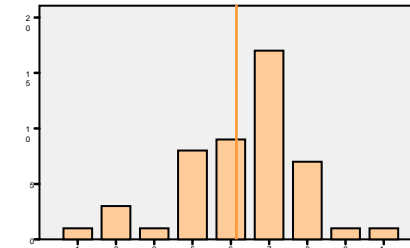
N	Válidos	54
	Perdidos	9
Media		8,09
Mediana		8,00
Moda		9
Coef. Pearson		15,95%
Asimetría		-,78

Frecuencia



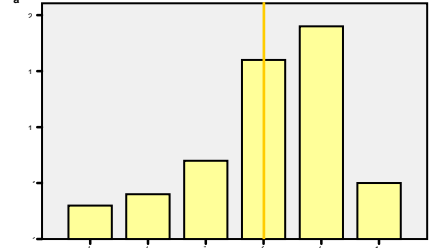
3.11. Flexibilidad Operador para adaptar Oferta a necesidades de servicio

Frecuencia



3.11. Flexibilidad Operador para adaptar Oferta a necesidades de servicio

Frecuencia



3.11. Flexibilidad Operador para adaptar Oferta a necesidades de servicio

3.12. Tiempo medio de provisión de servicios contratados

Valorac. Operador 1

N	Válidos	61
	Perdidos	2
Media		5,07
Mediana		5,00
Moda		5
Coef. Pearson		40,24%
Asimetría		-,08

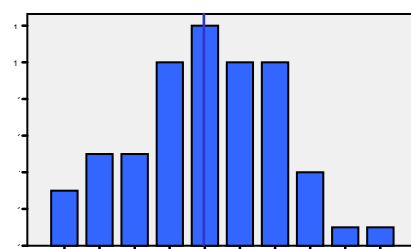
Valorac. Operador 2

N	Válidos	46
	Perdidos	17
Media		5,63
Mediana		6,00
Moda		7
Coef. Pearson		37,83%
Asimetría		-,43

Importanc. Cuestión

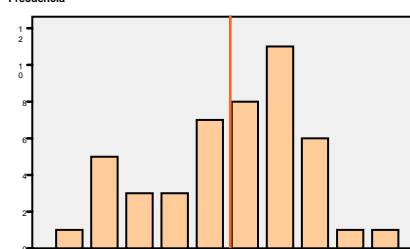
N	Válidos	53
	Perdidos	10
Media		8,34
Mediana		8,00
Moda		8(a)
Coef. Pearson		15,83%
Asimetría		-,67

Fre



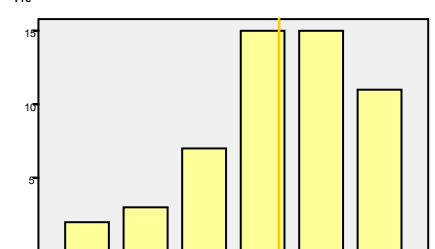
3.12 Tiempo medio de provisión de servicios contratados

Frecuencia



3.12 Tiempo medio de provisión de servicios contratados

Fre



3.12 Tiempo medio de provisión de servicios contratados

3.13. Problemas técnico-organizativos durante la provisión

Valorac. Operador 1

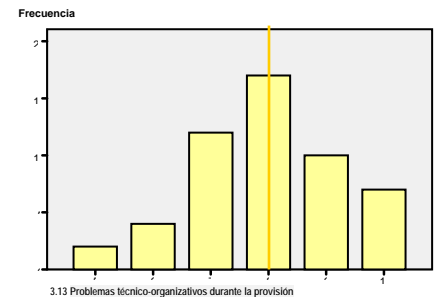
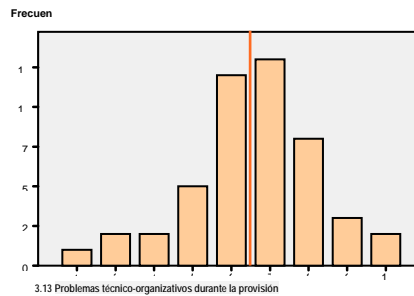
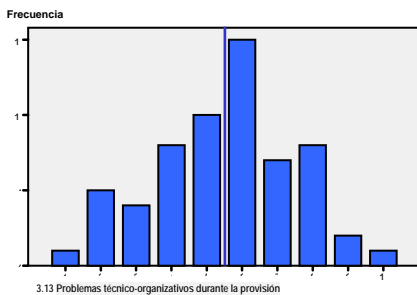
N	Válidos	61
	Perdidos	2
Media		5,51
Mediana		6,00
Moda		6
Coef. Pearson		36,48%
Asimetría		-,16

Valorac. Operador 2

N	Válidos	48
	Perdidos	15
Media		6,54
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		26,91%
Asimetría		-,64

Importanc. Cuestión

N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		7,96
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		16,08%
Asimetría		-,22



3.14. Cualificación del personal técnico encargado de la provisión

Valorac. Operador 1

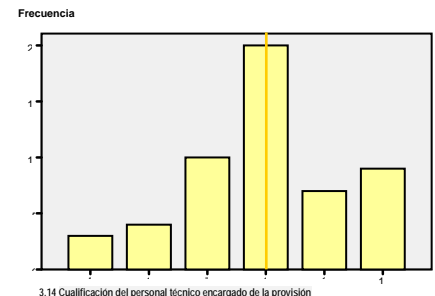
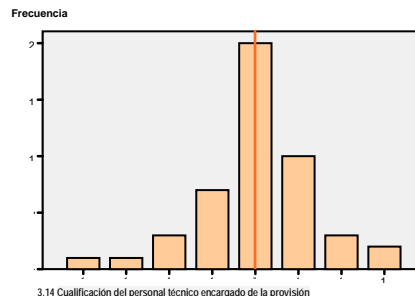
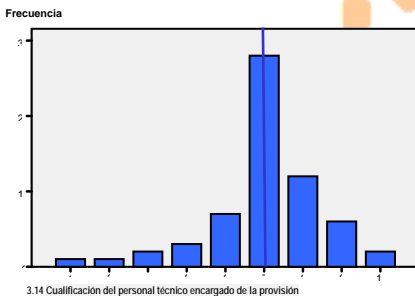
N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		7,00
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		22,57%
Asimetría		-,34

Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		7,00
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		21,00%
Asimetría		-,94

Importanc. Cuestión

N	Válidos	53
	Perdidos	10
Media		7,96
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		17,09%
Asimetría		-,26



3.15. Acuerdos de Nivel de Servicio con compromiso en plazos de provisión de servicios

Valorac. Operador 1

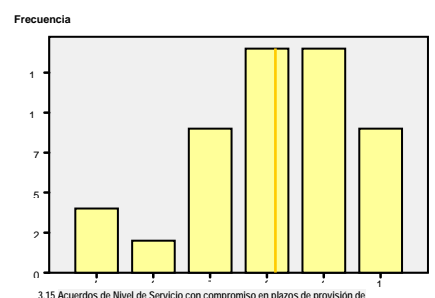
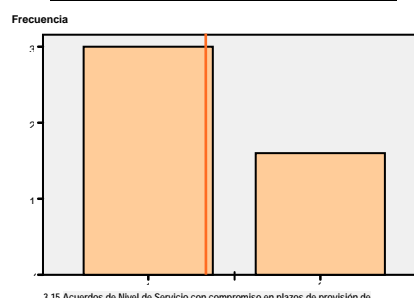
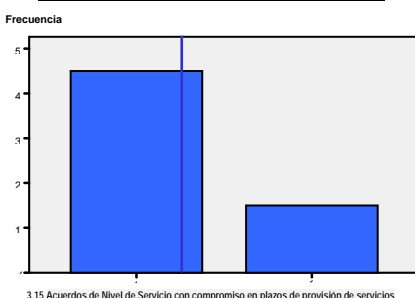
N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		1,25
Mediana		1,00
Moda		1
Coef. Pearson		35,20%
Asimetría		1,19

Valorac. Operador 2

N	Válidos	46
	Perdidos	17
Media		1,35
Mediana		1,00
Moda		1
Coef. Pearson		35,56%
Asimetría		,66

Importanc. Cuestión

N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		8,13
Mediana		8,00
Moda		8(a)
Coef. Pearson		17,47%
Asimetría		-,64

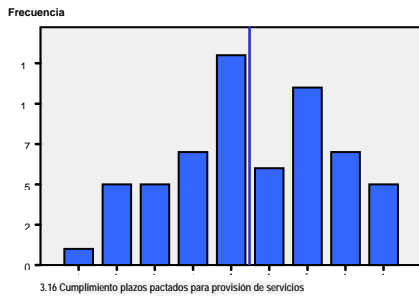


Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.16. Cumplimiento plazos pactados para provisión de servicios

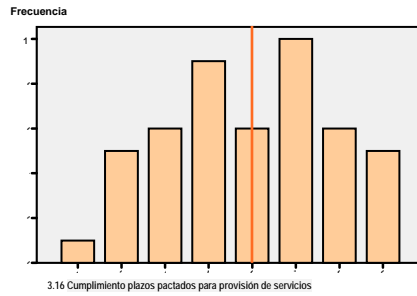
Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		5,55
Mediana		5,00
Moda		5
Coef. Pearson		38,02%
Asimetría		-,16



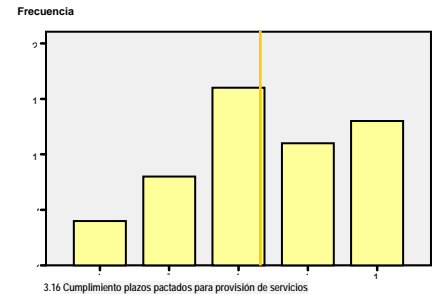
Valorac. Operador 2

N	Válidos	48
	Perdidos	15
Media		5,92
Mediana		6,00
Moda		7
Coef. Pearson		33,28%
Asimetría		-,23



Importanc. Cuestión

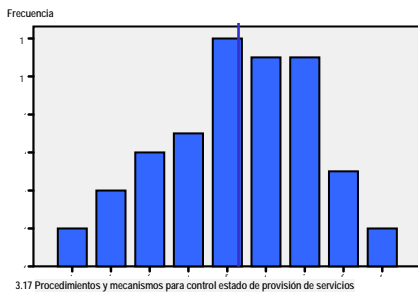
N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		8,40
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		14,76%
Asimetría		-,25



3.17. Procedimientos y mecanismos para control estado de provisión de servicios

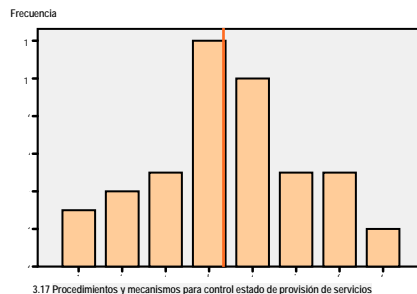
Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		5,28
Mediana		5,00
Moda		5
Coef. Pearson		37,12%
Asimetría		-,29



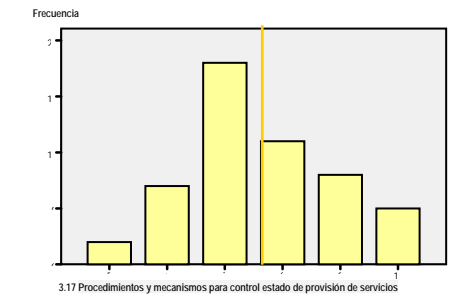
Valorac. Operador 2

N	Válidos	46
	Perdidos	17
Media		5,39
Mediana		5,00
Moda		5
Coef. Pearson		36,00%
Asimetría		-,37



Importanc. Cuestión

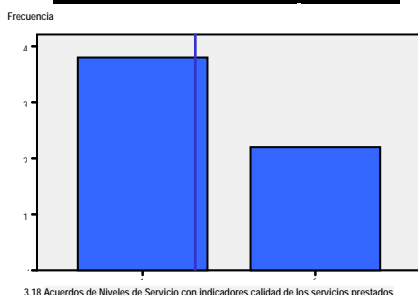
N	Válidos	51
	Perdidos	12
Media		7,61
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		17,09%
Asimetría		,21



3.18. Acuerdos de Niveles de Servicio con indicadores claros sobre la calidad de los servicios prestados

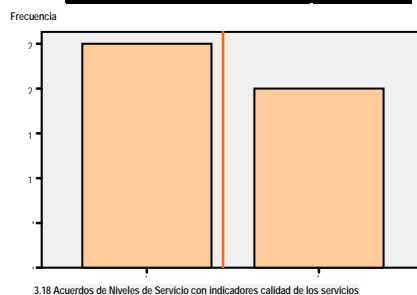
Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		1,37
Mediana		1,00
Moda		1
Coef. Pearson		35,77%
Asimetría		,57



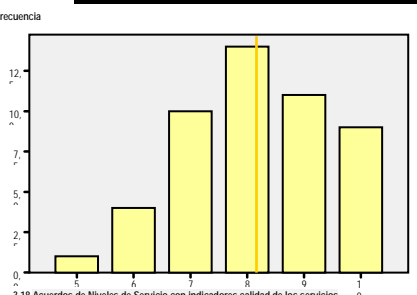
Valorac. Operador 2

N	Válidos	45
	Perdidos	18
Media		1,44
Mediana		1,00
Moda		1
Coef. Pearson		35,42%
Asimetría		,23



Importanc. Cuestión

N	Válidos	49
	Perdidos	14
Media		8,16
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		18,57%
Asimetría		-,26

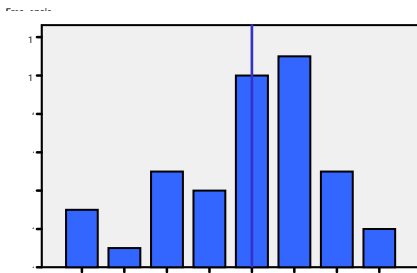


Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.19. Grado de cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (en caso afirmativo)

Valorac. Operador 1

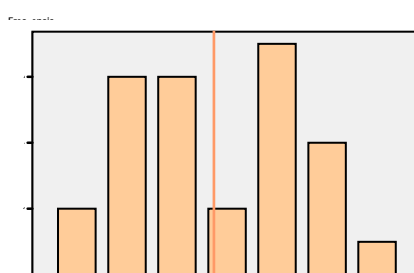
N	Válidos	41
	Perdidos	22
Media		6,95
Mediana		7,00
Moda		8
Coef. Pearson		25,90%
Asimetría		-,62



3.19 Grado de cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (en caso afirmativo)

Valorac. Operador 2

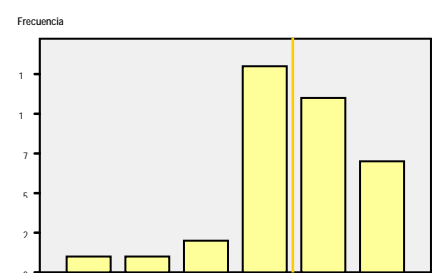
N	Válidos	28
	Perdidos	35
Media		6,71
Mediana		6,50
Moda		8
Coef. Pearson		27,42%
Asimetría		-,23



3.19 Grado de cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (en caso afirmativo)

Importanc. Cuestión

N	Válidos	35
	Perdidos	28
Media		8,51
Mediana		9,00
Moda		8
Coef. Pearson		13,51%
Asimetría		-,91

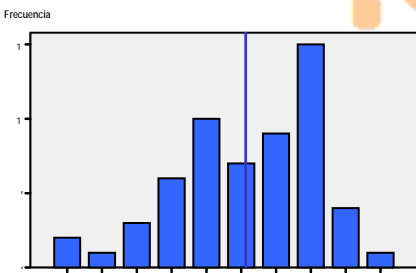


3.19 Grado de cumplimiento de Acuerdos de Nivel de Servicio (en caso afirmativo)

3.20. Posibilidad del Operador para modular la capacidad de los servicios según demanda de negocio

Valorac. Operador 1

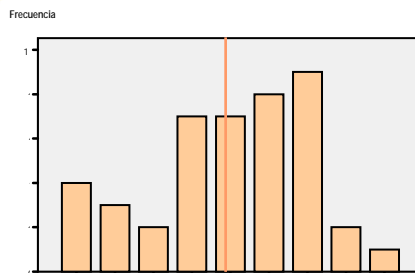
N	Válidos	58
	Perdidos	5
Media		6,17
Mediana		6,50
Moda		8
Coef. Pearson		33,71%
Asimetría		-,57



3.20 Posibilidad del Operador modular capacidad servicios según demanda de negocio

Valorac. Operador 2

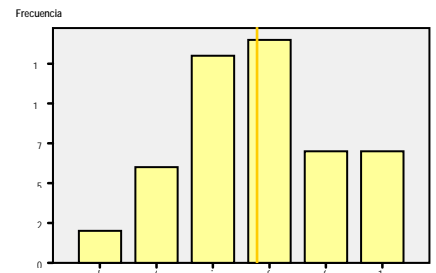
N	Válidos	43
	Perdidos	20
Media		5,91
Mediana		6,00
Moda		8
Coef. Pearson		38,75%
Asimetría		-,72



3.20 Posibilidad del Operador modular capacidad servicios según demanda de negocio

Importanc. Cuestión

N	Válidos	49
	Perdidos	14
Media		7,80
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		17,31%
Asimetría		,02

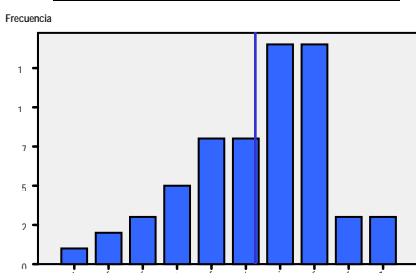


3.20 Posibilidad del Operador modular capacidad servicios

3.21. Comunicación por Operador en tiempo y forma de cambios previstos que puedan impactar en la operatividad/rendimiento de los servicios y/o en su ámbito organizativo

Valorac. Operador 1

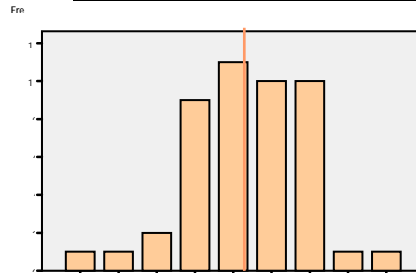
N	Válidos	61
	Perdidos	2
Media		6,38
Mediana		7,00
Moda		7(a)
Coef. Pearson		31,82%
Asimetría		-,55



3.21 Comunicación Operador en tiempo y forma cambios previstos que puedan impactar en la operatividad/rendimiento servicios y/o ámbito organizativo

Valorac. Operador 2

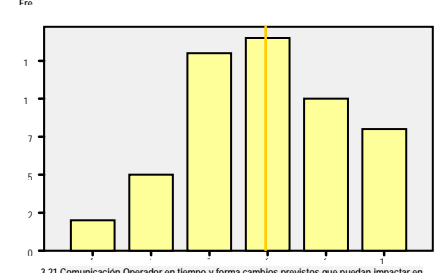
N	Válidos	46
	Perdidos	17
Media		6,37
Mediana		6,00
Moda		6
Coef. Pearson		24,65%
Asimetría		-,36



3.21 Comunicación Operador en tiempo y forma cambios previstos que puedan impactar en la operatividad/rendimiento servicios y/o ámbito organizativo

Importanc. Cuestión

N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		7,94
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		17,00%
Asimetría		-,141



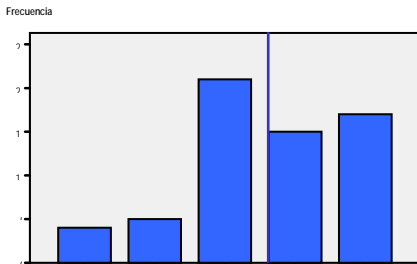
3.21 Comunicación Operador en tiempo y forma cambios previstos que puedan impactar en la operatividad/rendimiento servicios y/o ámbito organizativo

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.22. Fiabilidad de los servicios prestados por el Operador

Valorac. Operador 1

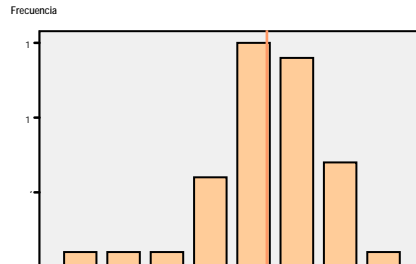
N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		7,58
Mediana		8,00
Moda		7
Coef. Pearson		15,44%
Asimetría		-,46



3.22 Fiabilidad de los servicios prestados por el Operador

Valorac. Operador 2

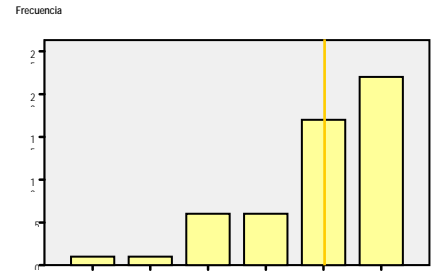
N	Válidos	46
	Perdidos	17
Media		7,33
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		19,37%
Asimetría		-,30



3.22 Fiabilidad de los servicios prestados por el Operador

Importanc. Cuestión

N	Válidos	53
	Perdidos	10
Media		8,94
Mediana		9,00
Moda		10
Coef. Pearson		13,65%
Asimetría		-,22

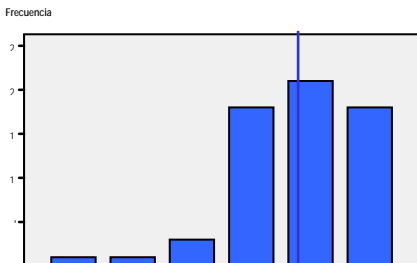


3.22 Fiabilidad de los servicios prestados por el Operador

3.23. Disponibilidad de los servicios prestados por el Operador

Valorac. Operador 1

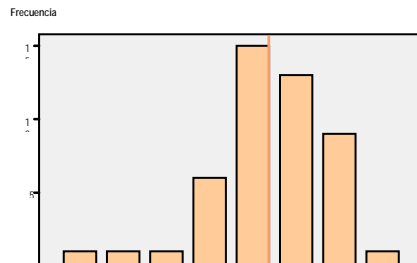
N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		7,79
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		13,74%
Asimetría		-,96



3.23 Disponibilidad de los servicios prestados por el Operador

Valorac. Operador 2

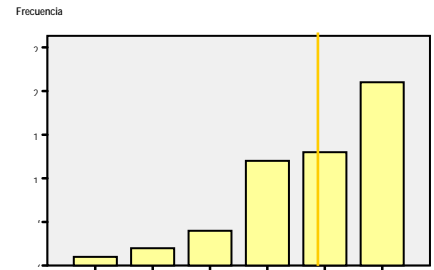
N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		7,40
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		18,38%
Asimetría		-,90



3.23 Disponibilidad de los servicios prestados por el Operador

Importanc. Cuestión

N	Válidos	53
	Perdidos	10
Media		8,83
Mediana		9,00
Moda		10
Coef. Pearson		14,16%
Asimetría		-,01

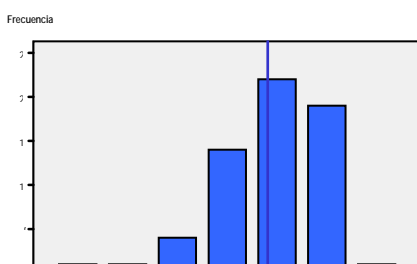


3.23 Disponibilidad de los servicios prestados por el Operador

3.24. Continuidad de los servicios prestados por el Operador

Valorac. Operador 1

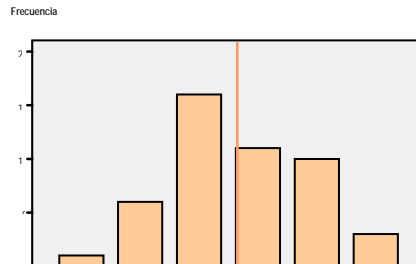
N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		7,87
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		14,23%
Asimetría		-,96



3.24 Continuidad de los servicios prestados por el Operador

Valorac. Operador 2

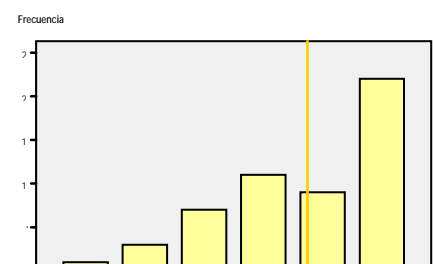
N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		7,64
Mediana		8,00
Moda		7
Coef. Pearson		17,41%
Asimetría		-,63



3.24 Continuidad de los servicios prestados por el Operador

Importanc. Cuestión

N	Válidos	53
	Perdidos	10
Media		8,70
Mediana		9,00
Moda		10
Coef. Pearson		15,86%
Asimetría		-,75



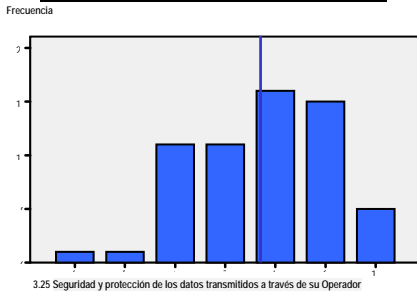
3.24 Continuidad de los servicios prestados por el Operador

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.25. Seguridad y protección de los datos transmitidos a través de su Operador

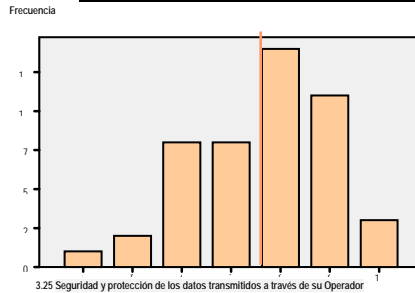
Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		7,72
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		19,30%
Asimetría		-,94



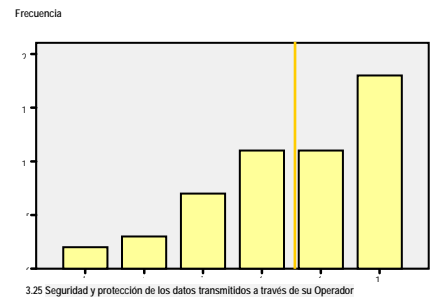
Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		7,64
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		18,46%
Asimetría		-,44



Importanc. Cuestión

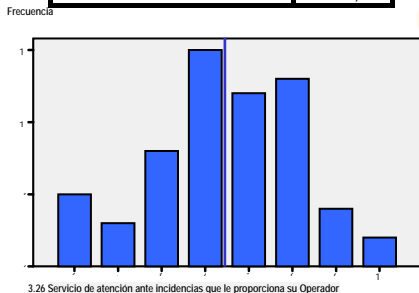
N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		8,54
Mediana		9,00
Moda		10
Coef. Pearson		16,74%
Asimetría		-,74



3.26. Servicio de atención ante incidencias que le proporciona su Operador

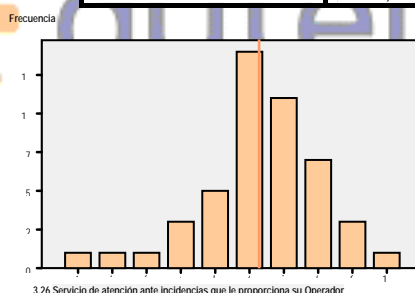
Valorac. Operador 1

N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		6,47
Mediana		6,50
Moda		6
Coef. Pearson		26,74%
Asimetría		-,27



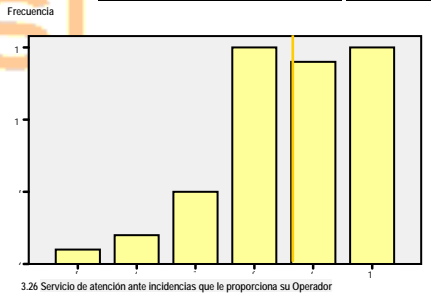
Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		6,32
Mediana		6,00
Moda		6
Coef. Pearson		28,01%
Asimetría		-,71



Importanc. Cuestión

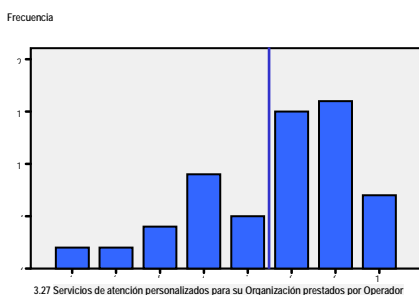
N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		8,62
Mediana		9,00
Moda		8(a)
Coef. Pearson		14,15%
Asimetría		-,75



3.27. Servicios de atención personalizados para su Organización prestados por Operador

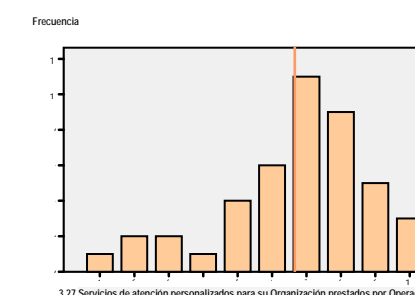
Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		7,55
Mediana		8,00
Moda		9
Coef. Pearson		26,23%
Asimetría		-,08



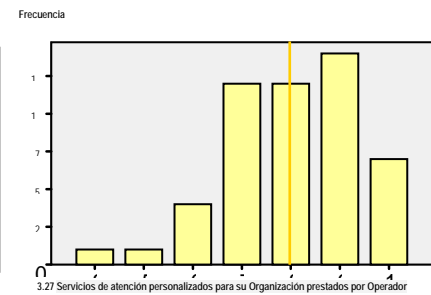
Valorac. Operador 2

N	Válidos	44
	Perdidos	19
Media		6,70
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		32,24%
Asimetría		-,84



Importanc. Cuestión

N	Válidos	51
	Perdidos	12
Media		8,00
Mediana		8,00
Moda		9
Coef. Pearson		18,00%
Asimetría		-,87



Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.28. Interlocutor claramente identificado y cualificado para atender sus incidencias de servicio

Valorac. Operador 1

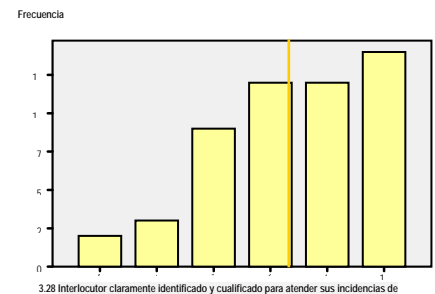
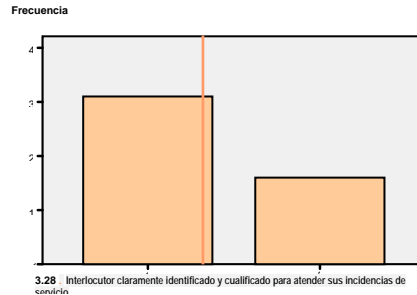
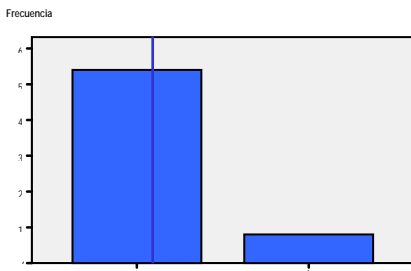
N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		1,13
Mediana		1,00
Moda		1
Coef. Pearson		30,09%
Asimetría		2,27

Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		1,34
Mediana		1,00
Moda		1
Coef. Pearson		35,82%
Asimetría		,70

Importanc. Cuestión

N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		8,37
Mediana		8,50
Moda		10
Coef. Pearson		16,73%
Asimetría		-,56



3.29. Tiempo de resolución de incidencias (MTTR) se ajusta a lo pactado con su Operador

Valorac. Operador 1

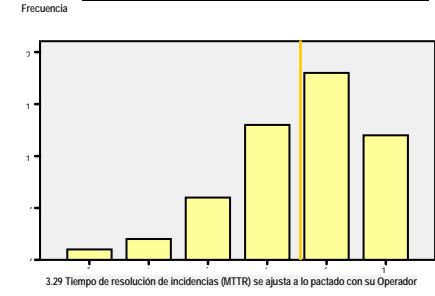
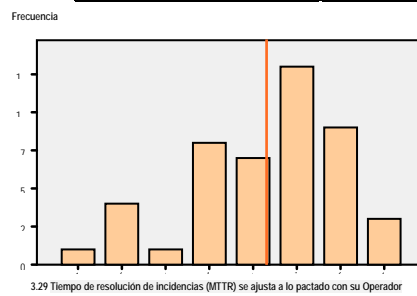
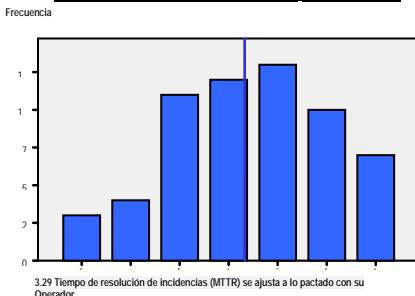
N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		6,43
Mediana		6,50
Moda		7
Coef. Pearson		25,51%
Asimetría		-,21

Valorac. Operador 2

N	Válidos	46
	Perdidos	17
Media		6,28
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		28,66%
Asimetría		-,83

Importanc. Cuestión

N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		8,56
Mediana		9,00
Moda		9
Coef. Pearson		14,02%
Asimetría		-,788



3.30. Herramientas de seguimiento y gestión de los servicios prestados proporcionadas por Operador

Valorac. Operador 1

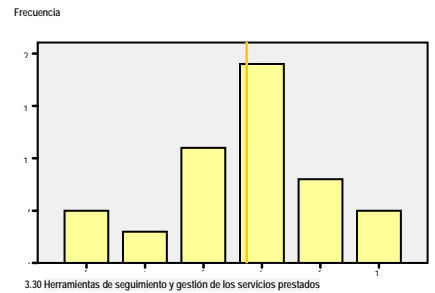
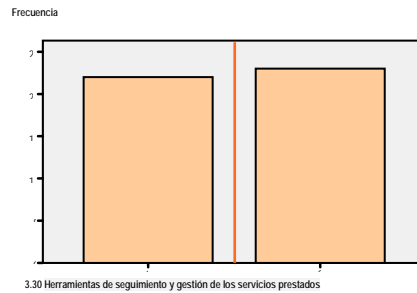
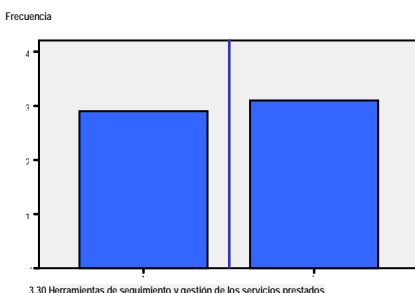
N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		1,52
Mediana		2,00
Moda		2
Coef. Pearson		32,89%
Asimetría		-,07

Valorac. Operador 2

N	Válidos	45
	Perdidos	18
Media		1,51
Mediana		2,00
Moda		2
Coef. Pearson		33,77%
Asimetría		-,05

Importanc. Cuestión

N	Válidos	51
	Perdidos	12
Media		7,73
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		17,59%
Asimetría		-,38

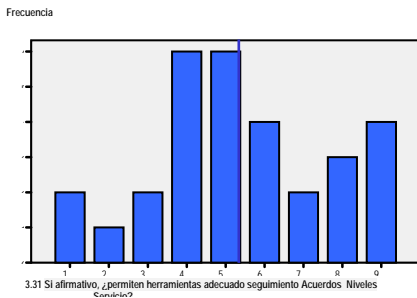


Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.31. Si afirmativo, ¿permiten dichas herramientas realizar un adecuado seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados?

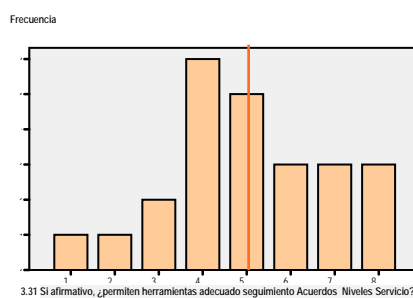
Valorac. Operador 1

N	Válidos	30
	Perdidos	33
Media		5,4
Mediana		5,0
Moda		4,0(a)
Coef. Pearson		42,59%
Asimetría		-,02



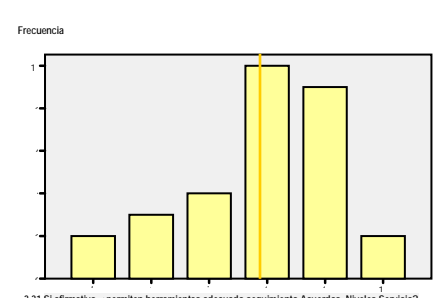
Valorac. Operador 2

N	Válidos	24
	Perdidos	39
Media		5,0
Mediana		5,0
Moda		4,0
Coef. Pearson		37,60%
Asimetría		-,11



Importanc. Cuestión

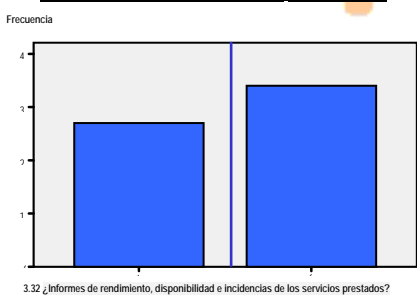
N	Válidos	30
	Perdidos	33
Media		7,90
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		16,71%
Asimetría		-,67



3.32. ¿Proporciona su Operador informes de rendimiento, disponibilidad e incidencias de los servicios prestados?

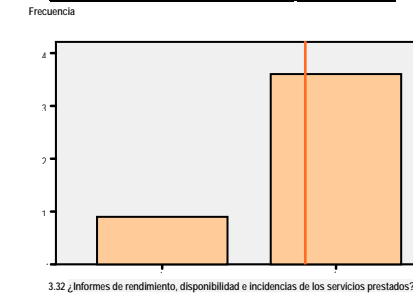
Valorac. Operador 1

N	Válidos	61
	Perdidos	2
Media		1,56
Mediana		2,00
Moda		2
Coef. Pearson		32,05%
Asimetría		-,24



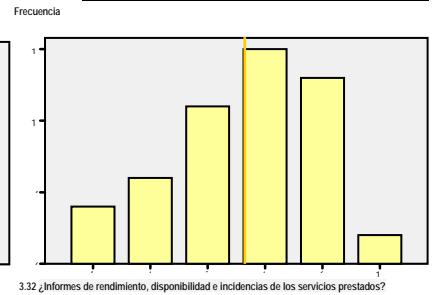
Valorac. Operador 2

N	Válidos	45
	Perdidos	18
Media		1,80
Mediana		2,00
Moda		2
Coef. Pearson		22,78%
Asimetría		-,55



Importanc. Cuestión

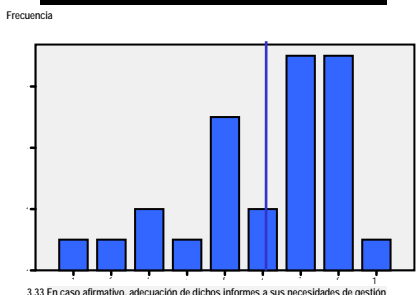
N	Válidos	51
	Perdidos	12
Media		7,65
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		17,12%
Asimetría		-,42



3.33. En caso afirmativo, adecuación de dichos informes a sus necesidades de gestión

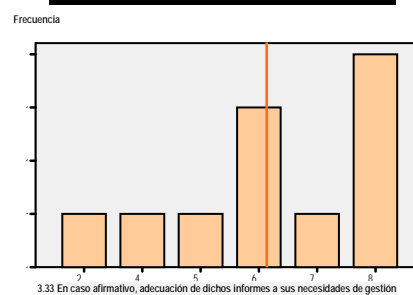
Valorac. Operador 1

N	Válidos	27
	Perdidos	36
Media		6,11
Mediana		7,00
Moda		7(a)
Coef. Pearson		35,02%
Asimetría		-,72



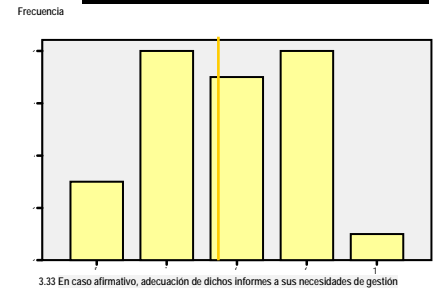
Valorac. Operador 2

N	Válidos	11
	Perdidos	52
Media		6,18
Mediana		6,00
Moda		8,00
Coef. Pearson		31,39%
Asimetría		-,01



Importanc. Cuestión

N	Válidos	27
	Perdidos	36
Media		7,74
Mediana		8,00
Moda		7(a)
Coef. Pearson		17,05%
Asimetría		-,68

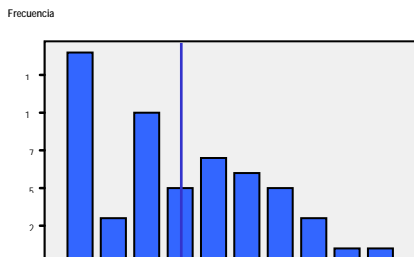


Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.34. ¿Permite su Operador acceder a su propia información para la verificación de los niveles de servicio pactados?

Valorac. Operador 1

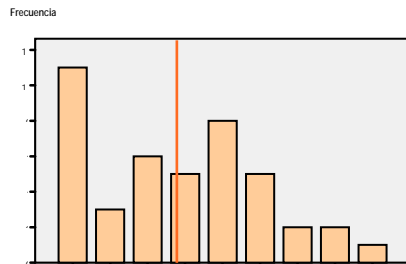
N	Válidos	55
	Perdidos	8
Media		3,98
Mediana		4,00
Moda		1
Coef. Pearson		62,31%
Asimetría		,41



3.34 ¿Permite Operador acceder a su propia información para verificación niveles de servicio pactados?

Valorac. Operador 2

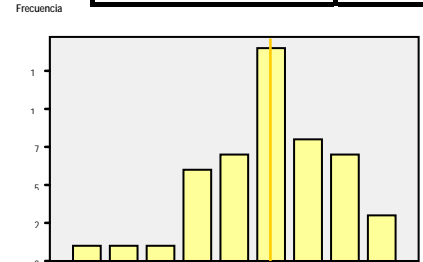
N	Válidos	43
	Perdidos	20
Media		3,81
Mediana		4,00
Moda		1
Coef. Pearson		59,84%
Asimetría		,32



3.34 ¿Permite Operador acceder a su propia información para verificación niveles de servicio pactados?

Importanc. Cuestión

N	Válidos	48
	Perdidos	15
Media		6,98
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		26,07%
Asimetría		-,77

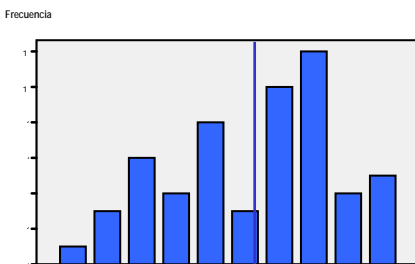


3.34 ¿Permite Operador acceder a su propia información para verificación niveles de servicio pactados?

3.35. ¿Dispone su Organización de sistemas de gestión propios para verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados?

Valorac. Operador 1

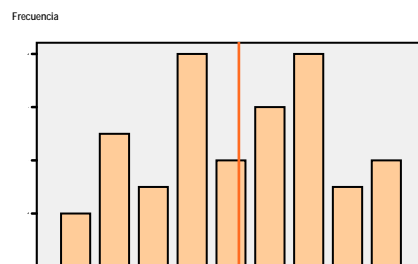
N	Válidos	56
	Perdidos	7
Media		6,27
Mediana		7,00
Moda		8
Coef. Pearson		38,60%
Asimetría		-,33



3.35 ¿Sistemas de gestión propios para verificar cumplimiento Acuerdos Niveles Servicio pactados?

Valorac. Operador 2

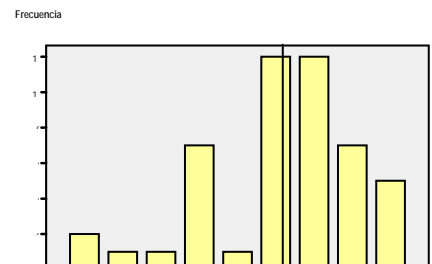
N	Válidos	43
	Perdidos	20
Media		6,23
Mediana		6,00
Moda		5(a)
Coef. Pearson		37,08%
Asimetría		-,09



3.35 ¿Sistemas de gestión propios para verificar cumplimiento Acuerdos Niveles Servicio pactados?

Importanc. Cuestión

N	Válidos	48
	Perdidos	15
Media		7,19
Mediana		7,50
Moda		7(a)
Coef. Pearson		27,82%
Asimetría		-,84

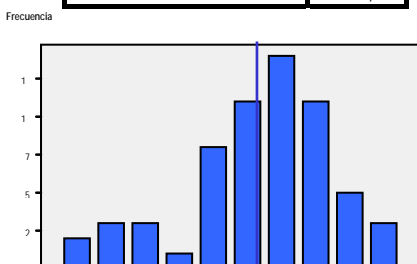


3.35 ¿Sistemas de gestión propios para verificar cumplimiento Acuerdos Niveles Servicio pactados?

3.36. ¿Las facturas de su Operador se ajustan habitualmente a los servicios contratados?

Valorac. Operador 1

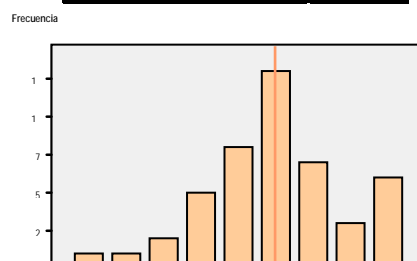
N	Válidos	61
	Perdidos	2
Media		6,36
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		33,96%
Asimetría		-,71



3.36 ¿Las facturas de su Operador se ajustan habitualmente a los servicios contratados?

Valorac. Operador 2

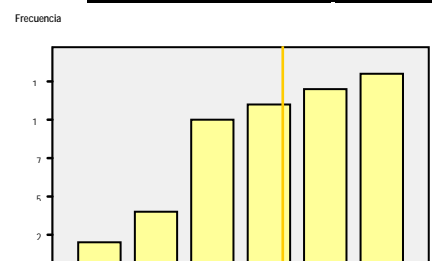
N	Válidos	46
	Perdidos	17
Media		6,93
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		28,14%
Asimetría		-,49



3.36 ¿Las facturas de su Operador se ajustan habitualmente a los servicios contratados?

Importanc. Cuestión

N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		8,27
Mediana		8,00
Moda		10
Coef. Pearson		17,29%
Asimetría		-,46



3.36 ¿Las facturas de su Operador se ajustan habitualmente a los servicios contratados?

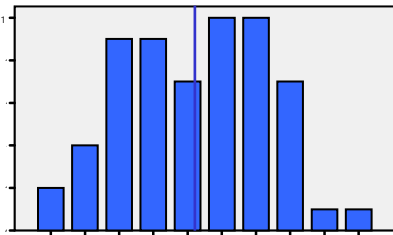
Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.37. Valore el nivel de claridad y comprensión de las facturas de su Operador

Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		5,22
Mediana		5,00
Moda		6(a)
Coef. Pearson		40,61%
Asimetría		-,04

Frecuencia

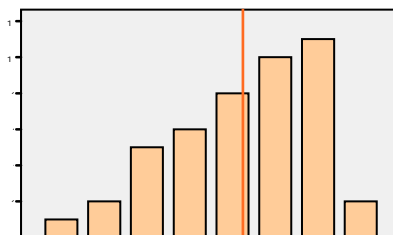


3.37 Valore el nivel de claridad y comprensión de las facturas de su Operador

Valorac. Operador 2

N	Válidos	45
	Perdidos	18
Media		6,29
Mediana		7,00
Moda		8
Coef. Pearson		29,41%
Asimetría		-,49

Frecuencia

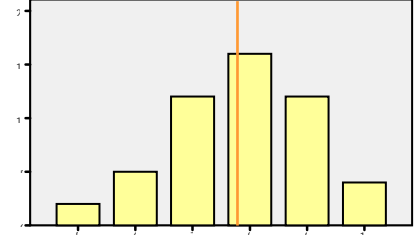


3.37 Valore el nivel de claridad y comprensión de las facturas de su Operador

Importanc. Cuestión

N	Válidos	51
	Perdidos	12
Media		7,84
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		15,82%
Asimetría		-,28

Frecuencia



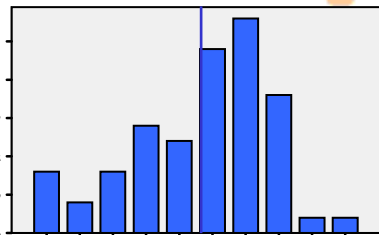
3.37 Valore el nivel de claridad y comprensión de las facturas de su Operador

3.38. ¿Los procedimientos y modalidades de facturación de su Operador se ajustan a sus necesidades?

Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		5,65
Mediana		6,00
Moda		7
Coef. Pearson		37,88%
Asimetría		-,60

Frecuencia

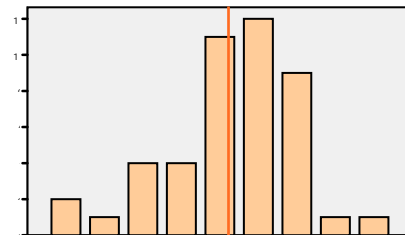


3.38 Ajuste de procedimientos y modalidades de facturación de su Operador a sus

Valorac. Operador 2

N	Válidos	45
	Perdidos	18
Media		6,24
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		30,29%
Asimetría		-,03

Frecuencia

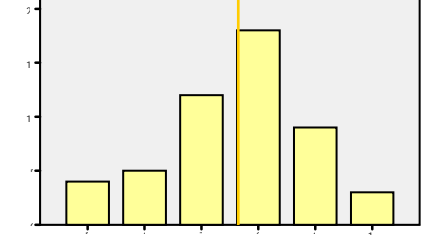


3.38 Ajuste de procedimientos y modalidades de facturación de su Operador a sus

Importanc. Cuestión

N	Válidos	51
	Perdidos	12
Media		7,63
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		16,78%
Asimetría		-,33

Frecuencia



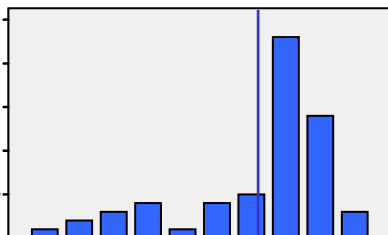
3.38 Ajuste de procedimientos y modalidades de facturación de su Operador a sus

3.39. ¿Cumple habitualmente su Operador los plazos de facturación?

Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		7,23
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		30,15%
Asimetría		-,28

Frecuencia

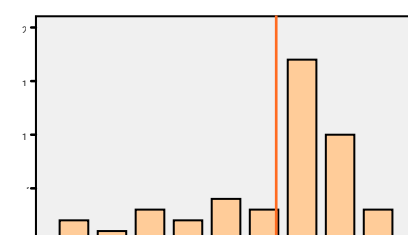


3.39 ¿Cumple habitualmente su Operador los plazos de facturación?

Valorac. Operador 2

N	Válidos	45
	Perdidos	18
Media		7,33
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		27,83%
Asimetría		-,18

Frecuencia

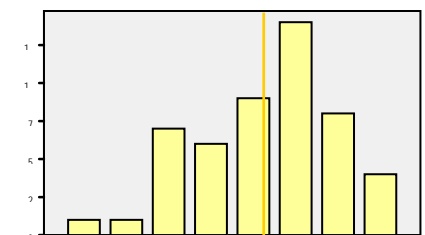


3.39 ¿Cumple habitualmente su Operador los plazos de facturación?

Importanc. Cuestión

N	Válidos	50
	Perdidos	13
Media		7,24
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		25,41%
Asimetría		-,95

Frecuencia



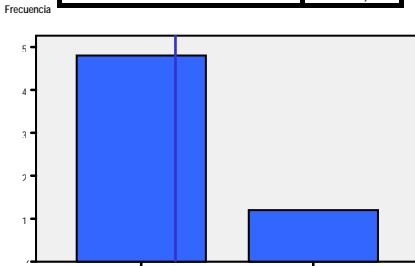
3.39 ¿Cumple habitualmente su Operador los plazos de facturación?

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.40. ¿Dispone de un interlocutor claramente identificado para atender las incidencias y consultas de facturación?

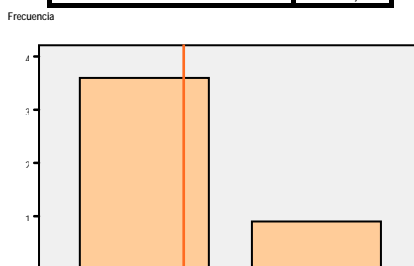
Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		1,20
Mediana		1,00
Moda		1
Coef. Pearson		33,33%
Asimetría		1,54



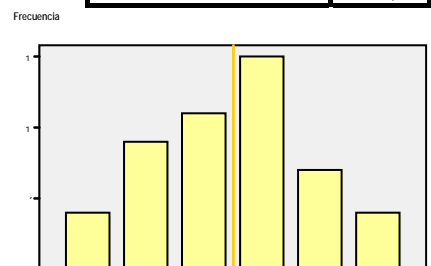
Valorac. Operador 2

N	Válidos	45
	Perdidos	18
Media		1,20
Mediana		1,00
Moda		1
Coef. Pearson		34,17%
Asimetría		1,55



Importanc. Cuestión

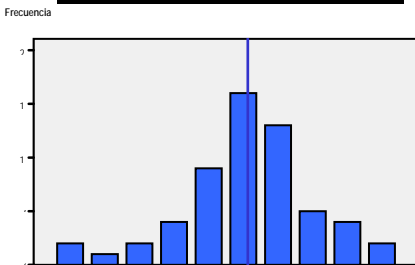
N	Válidos	50
	Perdidos	13
Media		7,48
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		18,32%
Asimetría		-,01



3.41. Valore la cualificación de su Operador en relación con la atención de incidencias y consultas de facturación

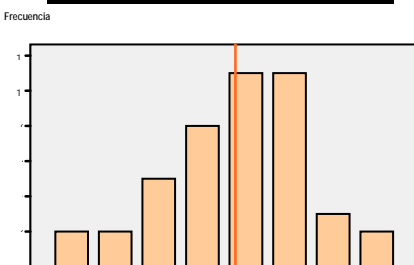
Valorac. Operador 1

N	Válidos	58
	Perdidos	5
Media		6,10
Mediana		6,00
Moda		6
Coef. Pearson		31,48%
Asimetría		-,48



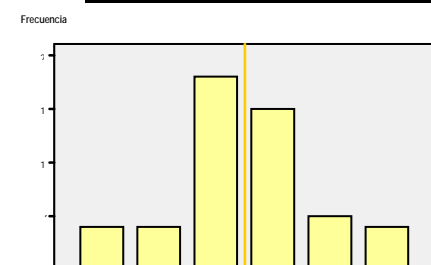
Valorac. Operador 2

N	Válidos	44
	Perdidos	19
Media		5,84
Mediana		6,00
Moda		6(a)
Coef. Pearson		29,97%
Asimetría		-,02



Importanc. Cuestión

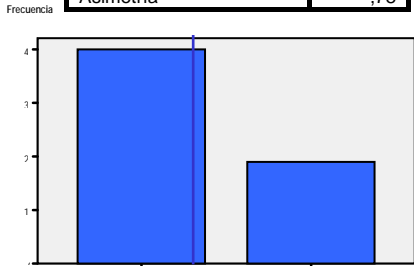
N	Válidos	50
	Perdidos	13
Media		7,50
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		16,93%
Asimetría		,03



3.42. ¿Disponen sus Acuerdos de Niveles de Servicio de cláusulas de penalización económica ante incumplimiento de las prestaciones pactadas para dichos servicios?

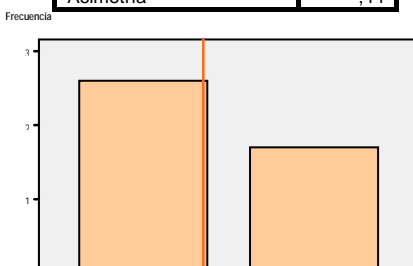
Valorac. Operador 1

N	Válidos	59
	Perdidos	4
Media		1,32
Mediana		1,00
Moda		1
Coef. Pearson		35,61%
Asimetría		,78



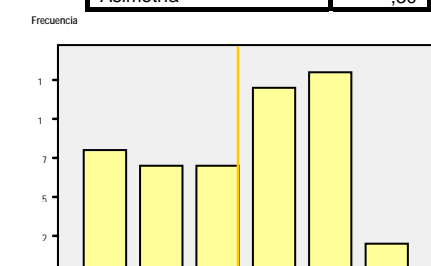
Valorac. Operador 2

N	Válidos	43
	Perdidos	20
Media		1,40
Mediana		1,00
Moda		1
Coef. Pearson		35,71%
Asimetría		,44



Importanc. Cuestión

N	Válidos	49
	Perdidos	14
Media		7,43
Mediana		8,00
Moda		9
Coef. Pearson		20,59%
Asimetría		-,30

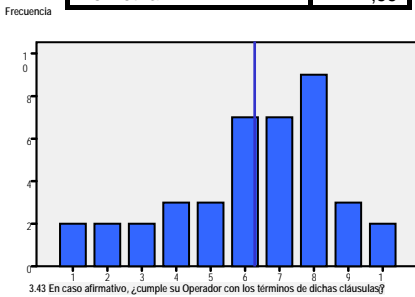


Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.43. En caso afirmativo, ¿cumple su Operador con los términos de dichas cláusulas?

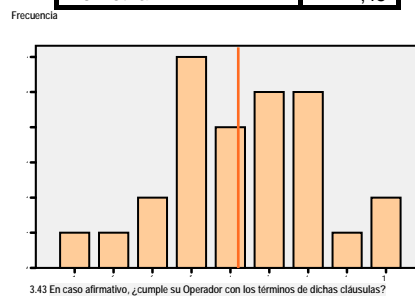
Valorac. Operador 1

N	Válidos	40
	Perdidos	23
Media		6,23
Mediana		7,00
Moda		8
Coef. Pearson		37,72%
Asimetría		-,66



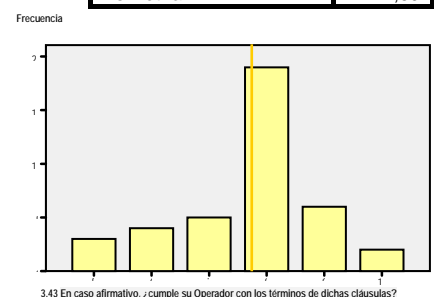
Valorac. Operador 2

N	Válidos	27
	Perdidos	36
Media		6,19
Mediana		6,00
Moda		5
Coef. Pearson		36,19%
Asimetría		-,45



Importanc. Cuestión

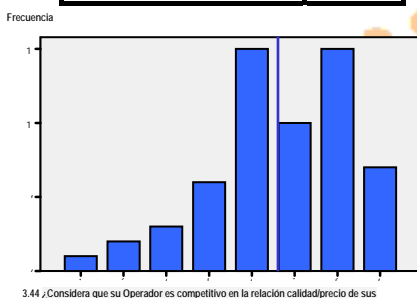
N	Válidos	39
	Perdidos	24
Media		7,69
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		16,12%
Asimetría		-,60



3.44. ¿Considera que su Operador es competitivo en la relación calidad/precio de sus servicios?

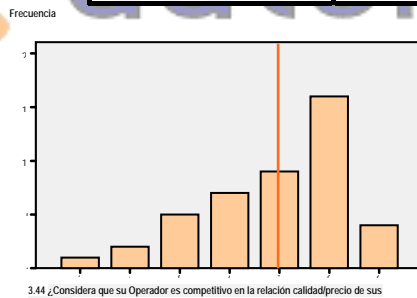
Valorac. Operador 1

N	Válidos	59
	Perdidos	4
Media		6,64
Mediana		7,00
Moda		6(a)
Coef. Pearson		25,75%
Asimetría		-,83



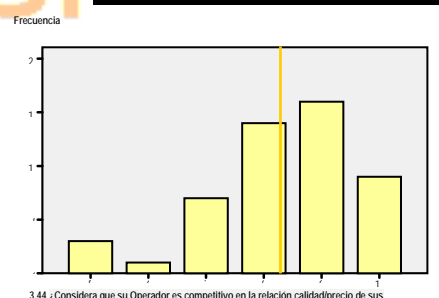
Valorac. Operador 2

N	Válidos	44
	Perdidos	19
Media		6,93
Mediana		7,00
Moda		8
Coef. Pearson		21,21%
Asimetría		-,75



Importanc. Cuestión

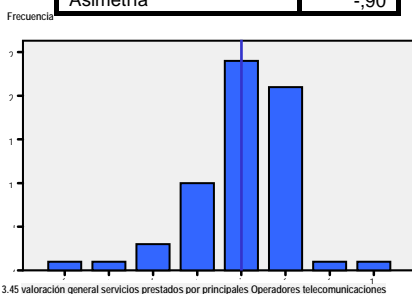
N	Válidos	50
	Perdidos	13
Media		8,32
Mediana		8,50
Moda		9
Coef. Pearson		15,87%
Asimetría		-,85



3.45. ¿Cuál es la valoración general que le merecen los servicios prestados por sus principales Operadores de telecomunicaciones?

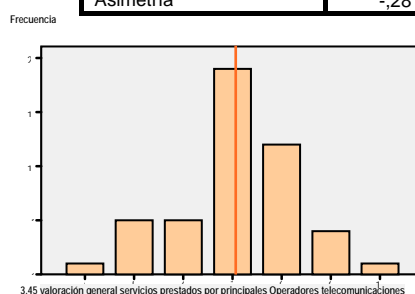
Valorac. Operador 1

N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		7,05
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		16,31%
Asimetría		-,90



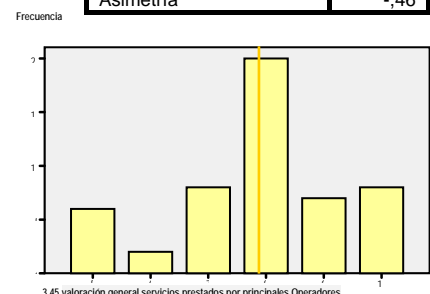
Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		7,11
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		17,44%
Asimetría		-,28



Importanc. Cuestión

N	Válidos	51
	Perdidos	12
Media		7,86
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		18,70%
Asimetría		-,46

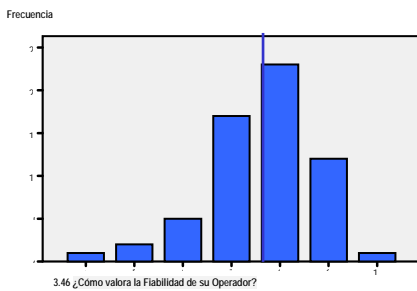


Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.46. ¿Cómo valora la Fiabilidad de su Operador?

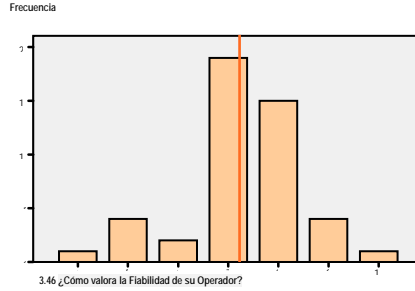
Valorac. Operador 1

N	Válidos	61
	Perdidos	2
Media		7,62
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		14,96%
Asimetría		-,73



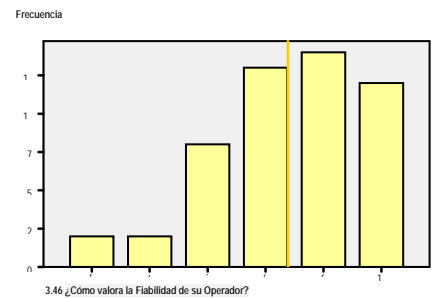
Valorac. Operador 2

N	Válidos	46
	Perdidos	17
Media		7,28
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		16,35%
Asimetría		-,58



Importanc. Cuestión

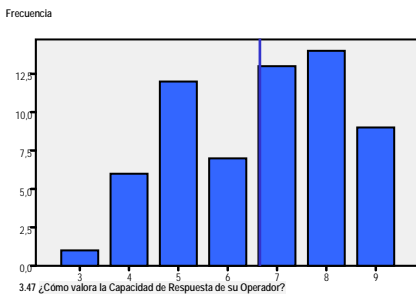
N	Válidos	51
	Perdidos	12
Media		8,39
Mediana		9,00
Moda		9
Coef. Pearson		15,85%
Asimetría		-,67



3.47. ¿Cómo valora la Capacidad de Respuesta de su Operador?

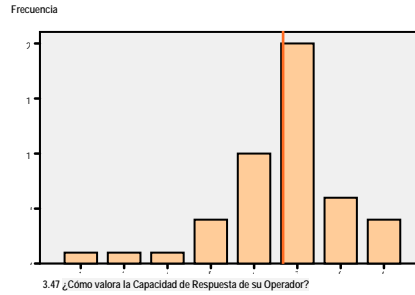
Valorac. Operador 1

N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		6,66
Mediana		7,00
Moda		8
Coef. Pearson		24,92%
Asimetría		-,26



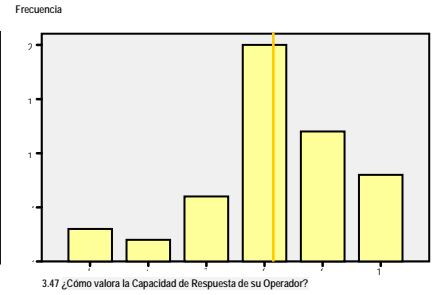
Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		6,64
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		22,59%
Asimetría		-,34



Importanc. Cuestión

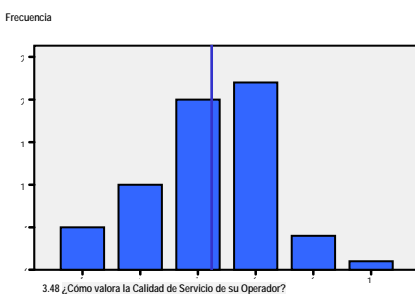
N	Válidos	51
	Perdidos	12
Media		8,18
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		15,77%
Asimetría		-,69



3.48. ¿Cómo valora la Calidad de Servicio de su Operador?

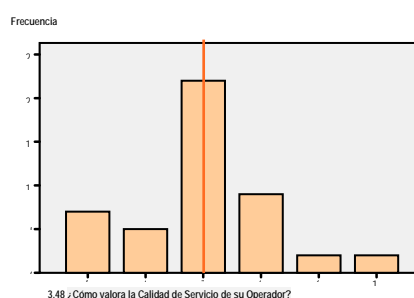
Valorac. Operador 1

N	Válidos	62
	Perdidos	1
Media		7,21
Mediana		7,00
Moda		8
Coef. Pearson		15,26%
Asimetría		-,21



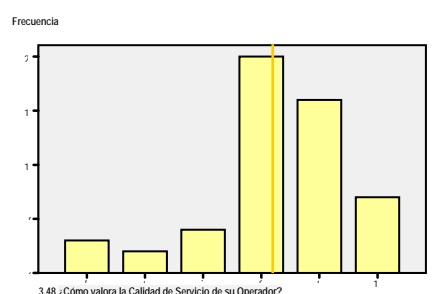
Valorac. Operador 2

N	Válidos	47
	Perdidos	16
Media		7,00
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		17,43%
Asimetría		,23



Importanc. Cuestión

N	Válidos	52
	Perdidos	11
Media		8,25
Mediana		8,00
Moda		8
Coef. Pearson		15,15%
Asimetría		-,94

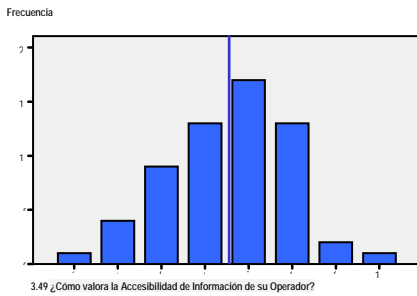


Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3.49. ¿Cómo valora la Calidad de la Oferta Comercial de su Operador?

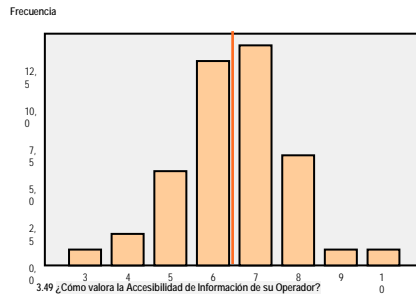
Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		6,55
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		21,68%
Asimetría		-,22



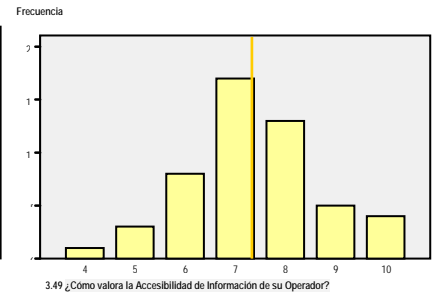
Valorac. Operador 2

N	Válidos	45
	Perdidos	18
Media		6,49
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		20,65%
Asimetría		-,09



Importanc. Cuestión

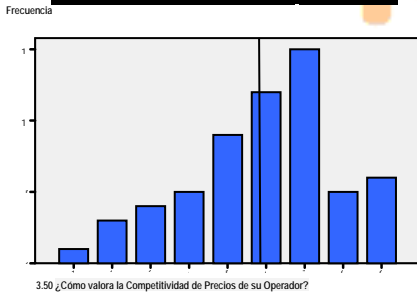
N	Válidos	51
	Perdidos	12
Media		7,35
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		18,37%
Asimetría		,023



3.50. ¿Cómo valora la Competitividad de Precios de su Operador?

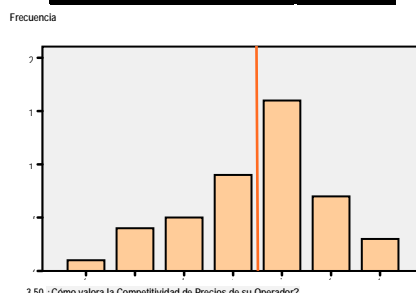
Valorac. Operador 1

N	Válidos	60
	Perdidos	3
Media		5,92
Mediana		6,00
Moda		7
Coef. Pearson		33,11%
Asimetría		-,47



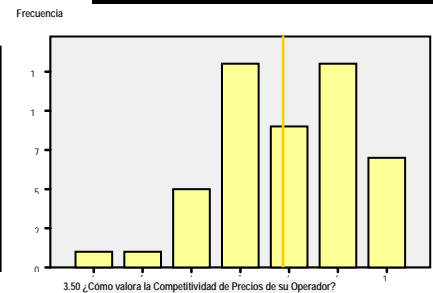
Valorac. Operador 2

N	Válidos	45
	Perdidos	18
Media		6,51
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		21,81%
Asimetría		-,44



Importanc. Cuestión

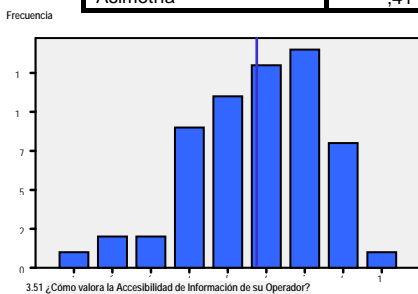
N	Válidos	49
	Perdidos	14
Media		7,90
Mediana		8,00
Moda		7(a)
Coef. Pearson		19,87%
Asimetría		-1,07



3.51. ¿Cómo valora la Accesibilidad de Información de su Operador?

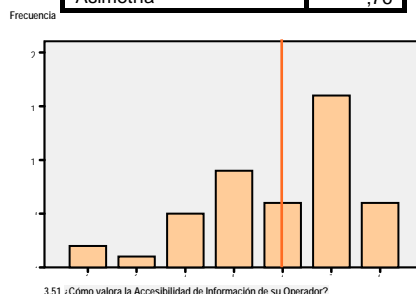
Valorac. Operador 1

N	Válidos	61
	Perdidos	3
Media		5,77
Mediana		6,00
Moda		7
Coef. Pearson		30,16%
Asimetría		-,41



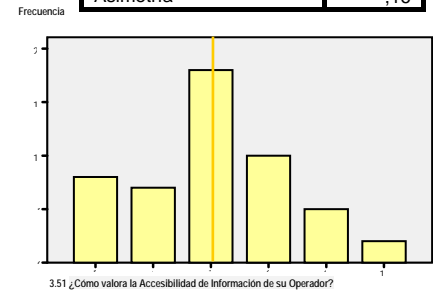
Valorac. Operador 2

N	Válidos	45
	Perdidos	18
Media		5,96
Mediana		6,00
Moda		7
Coef. Pearson		26,51%
Asimetría		-,76



Importanc. Cuestión

N	Válidos	50
	Perdidos	13
Media		7,06
Mediana		7,00
Moda		7
Coef. Pearson		18,84%
Asimetría		,16



Esta página se ha dejado intencionadamente en blanco



ANEXO II

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES



Esta página se ha dejado intencionadamente en blanco



INTRODUCCIÓN

AUTELSI (Asociación de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de Información) se propone realizar una encuesta entre entidades usuarias de servicios de telecomunicaciones para evaluar su nivel de satisfacción en relación con los servicios de telecomunicaciones que reciben de los principales operadores de dichos servicios.

El objetivo de la encuesta es valorar tanto la calidad global de los operadores como de los diferentes servicios que éstos ofertan, en el contexto de un mercado muy dinámico, en permanente evolución tecnológica y competitiva. En este sentido, se pretende con este estudio iniciar una serie de evaluaciones periódicas que permitan un análisis comparativo de dicha evolución.

La encuesta está dirigida a los Directores de Informática (CIOs) o cargos afines en la Organización, sin perjuicio de la colaboración tanto de otros cargos de TIC (gestores de servicios, responsables de proyectos, técnicos), como de otros ejecutivos de la Organización. Con ello se pretende recabar una visión de los servicios de telecomunicaciones alineada con las necesidades de soporte del negocio, así como la tendencia en el ámbito de la contratación y toma de decisiones.

El cuestionario está dividido en cuatro bloques:

- Ficha de Empresa o Entidad
- Principales servicios contratados
- Valoración de los dos principales operadores
- Valoración de los servicios contratados

Para facilitar la comprensión de dichos servicios se ha anexo un *glosario de términos* al final de este documento con una descripción de los mismos desprovista de tecnicismos, para una mejor comprensión por parte de una amplia variedad de destinatarios de la encuesta.

AUTELSI garantiza la confidencialidad de la información aportada y se compromete a no utilizar estos datos más allá de los objetivos de la presente encuesta, excluyendo expresamente todo uso comercial de los mismos.

AUTELSI le agradece de antemano su inestimable colaboración en el estudio, y en reconocimiento a dicha colaboración se compromete a hacerle partícipe de los resultados del mismo.



Esta página se ha dejado intencionadamente en blanco

A large, faded version of the 'autelsi' logo is positioned behind the text, serving as a watermark. It features the same orange icon and blue/orange text as the smaller logo above.

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO

Esta encuesta consta de cuatro apartados:

- Ficha de Empresa o Entidad:** plantea cuestiones acerca de la identidad de la empresa, características, atributos y posicionamientos. Para responderlas, por favor marque con una cruz la casilla que corresponda. Tenga en cuenta que todas las cuestiones, excepto la 1.8, son de respuesta única. Ejemplo:

1.2. Indique tamaño de empresa o entidad	• Grande (> 250 empleados)	<input checked="" type="checkbox"/>
	• Mediana (50 - 249)	<input type="checkbox"/>
	• Pequeña (10 - 49 empleados)	<input type="checkbox"/>
	• Microempresa (< 9)	<input type="checkbox"/>

- Principales Servicios contratados:** identifica los servicios de telecomunicaciones que su Entidad tiene contratados con sus principales operadores. Para cumplimentarlo, marque con una cruz en la columna de la izquierda aquellos servicios que tenga contratados con el Operador que vd. identifico como *Operador 1* en el apartado anterior; igualmente, marque con una cruz en la columna de la derecha aquellos servicios contratados con el Operador identificado como *Operador 2*.

VOZ	RDSI / Trunks	<input checked="" type="checkbox"/>	RDSI / Trunks	<input type="checkbox"/>
	Red Inteligente	<input type="checkbox"/>	Red Inteligente	<input type="checkbox"/>
	Voz fija	<input type="checkbox"/>	Voz fija	<input type="checkbox"/>
	Voz móvil	<input type="checkbox"/>	Voz móvil	<input checked="" type="checkbox"/>
	Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>	Otros (especificar)	<input type="checkbox"/>

- Valoración de los dos principales Operadores :** este apartado consta de varios bloques de preguntas. Cada una de ellas va dirigida al Operador en su conjunto, y no a sus servicios individuales. En cada una se valora la *satisfacción* con respecto al Operador y la *importancia* intrínseca de la cuestión. En cuanto a la *satisfacción*, hay dos tipos de preguntas: de valoración en escala de 1 a 10 y de valoración sí/no. En cambio, la *importancia* siempre se valora en escala de 1 a 10. He aquí un ejemplo:

3.2. Valore la adecuación de dicha oferta comercial a las necesidades de su negocio

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1										MAX	MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2										MAX	MIN	¿Considera importante la cuestión?										MAX
1	2	3	4	5	6	<input checked="" type="checkbox"/>	8	9	10		1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6	7	8	9	10		1	2	3	4	5	6	7	<input checked="" type="checkbox"/>	9	10				

(Por favor, centre su marca en la casilla seleccionada para evitar posibles equívocos)

- Valoración de los Servicios contratados:** este apartado consta de varios bloques de preguntas. Cada una de ellas va dirigida al Operador en su conjunto, y no a sus servicios individuales. En cada una se valora la *satisfacción* con respecto al Operador y la *importancia* intrínseca de la cuestión. En cuanto a la *satisfacción*, hay dos tipos de preguntas: de valoración en escala de 1 a 10 y de valoración sí/no. He aquí un ejemplo:

VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	<input checked="" type="checkbox"/>	6	7	8	9	10
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	<input checked="" type="checkbox"/>
	Voz móvil	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	5	6	7	8	9	10
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(Por favor, centre su marca en la casilla seleccionada para evitar posibles equívocos)

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

7. Ficha de Empresa o Entidad

Nº de cuestionario:

C.1219 - .1222

1.0. Indique, si lo desea, su identidad y la de su Organización

- Nombre
- Apellidos
- Empresa o Entidad

1.1. Indique el sector de actividad económica de su empresa o entidad

- Servicios financieros y seguros 01
- Servicios consultoría / asesoría 02
- Sociedad de la información 03
- Comercio y Distribución 04
- Agricultura, Pesca y Ganadería 05
- Industria 06
- PYMES 07
- Utilities 08
- Administraciones Públicas
 - Estatal 09
 - Autonómica 10
 - Local 11
- Construcción 12
- Transportes y Comunicaciones 13
- Hostelería y Turismo 14
- Sanidad 15
- Educación 16
- Otros Servicios Públicos 17
- Otros (indicar) 18

C.1-2

1.2. Indique tamaño de empresa o entidad

- Grande (> 250 empleados) 1
- Mediana (50 - 249 empleados) 2
- Pequeña (10 - 49 empleados) 3
- Microempresa (< 9 empleados) 4

C.3

1.3. Indique implantación geográfica

- Local 1
- Regional 2
- Nacional 3
- Internacional 4

C.4

1.4. Indique volumen de ventas

- menos de 0,5 millones € 1
- de 0,5 a 3 millones € 2
- de 3 a 7 millones € 3
- de 7 a 40 millones € 4
- más de 40 millones € 5

C.5

1.5. Indique gasto total en servicios de telecomunicaciones

- Menos de 10.000 € 1
- Entre 10.000 y 100.000 € 2
- Entre 100.000 y 1 millón € 3
- Más de 1 millón € 4

C.6

1.6. Indique su cargo dentro de la Organización

- Director General 1
- CIO, Director de Informática 2
- Gerente de servicios TIC 3

C.7

1.7. Valore el papel de los servicios de telecomunicaciones en el negocio de su empresa entidad

- Estratégico 1
- Instrumental 2

C.8

1.8. Indique, en orden de importancia, cuáles son los dos principales operadores de telecomunicaciones que le prestan servicio

	Operador Principal (1)		
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	Operador Secundario (2)		
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

C.9 - 10 C.11 - 12

(1) En adelante, el Operador Principal será referido como *Operador 1*

(2) En adelante, el Operador Secundario será referido como *Operador 2*

2. Principales Servicios contratados

2.1. Por favor, indique con una "X" si tiene o no contratados los siguientes servicios con sus dos principales operadores de telecomunicaciones

	OPERADOR 1			OPERADOR 2		
	SI	NO		SI	NO	
DATOS/INTRANET	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.14
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.16
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.18
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.20
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.22
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.24
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.26
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.28
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.30
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.32
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.34
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.36
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.37	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.38
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.40
VOZ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.41	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.42
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.43	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.44
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.45	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.46
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.47	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.48
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.49	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.50
INTERNET	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.51	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.52
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.53	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.54
SERVICIOS GESTIONADOS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.55	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.56
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.57	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.58
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.59	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.60
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.61	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.62
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.63	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.64
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.65	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.66
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.67	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.68
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.69	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	C.70

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3. Valoración de los dos principales Operadores

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando SÍ o NO. Por favor, marque con una "X"

OFERTA COMERCIAL (1 de 1)

3.1. Valore la oferta comercial de servicios del catálogo de su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.71 - 72

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.73 - 74

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.75 - 76

3.2. Valore la adecuación de dicha oferta comercial a las necesidades de su negocio

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.77 - 78

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.79 - 80

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.81 - 82

3.3. Valore si la forma de comercializar los servicios de su Operador se adapta suficientemente a sus necesidades de negocio

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.83 - 84

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.85 - 86

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.87 - 88

3.4. Valore la capacidad de su Operador para innovar la oferta comercial de servicios conforme lo permiten los avances tecnológicos y lo demandan las nuevas necesidades de la sociedad de la información

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.89 - 90

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.91 - 92

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.93 - 94

3.5. Valore la calidad de la atención comercial que recibe de su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.95 - 96

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.97 - 98

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.99 - 100

3.6. Valore si dispone habitualmente de un interlocutor claramente identificado para atender sus demandas comerciales

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.101 - 102

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.103 - 104

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.105 - 106

3.7. Valore la cualificación profesional de su/s interlocutor/es para atender sus demandas comerciales

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.107 - 108

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.109 - 110

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.111 - 112

OBSERVACIONES

PREVENTA (1 de 1)

3.8. Valore la calidad de las ofertas de servicios que le presenta su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.113 - 114

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.115 - 116

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.117 - 118

3.9. Valore la calidad de la atención técnico-comercial que recibe del Operador durante el estudio y negociación de la oferta presentada

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.119 - 120

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.121 - 122

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.123 - 124

3.10. Valore su satisfacción en relación con el tiempo de respuesta medio de su Operador desde que le solicita oferta hasta que le presenta dicha oferta

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.125 - 126

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.127 - 128

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.129 - 130

3.11. Valore la flexibilidad que le ofrece su Operador para adaptar la oferta presentada a las necesidades de servicio que vd. le plantea

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.131 - 132

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.133 - 134

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

C.135 - 136

OBSERVACIONES

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3. Valoración de los dos principales Operadores (cont.)

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando SÍ o NO. Por favor, marque con una "X"

PROVISIÓN DE SERVICIOS (1 de 1)

3.12. Valore su satisfacción en relación con el tiempo medio de provisión de los servicios contratados a su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.137 - 138

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.139 - 140

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.141 - 142

3.13. ¿La provisión de los servicios se produce habitualmente sin problemas técnicos/ organizativos?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.143 - 144

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.145 - 146

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.147 - 148

3.14. Valore la cualificación del personal técnico de su Operador encargado de provisionar los servicios

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.149 - 150

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.151 - 152

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.153 - 154

3.15. ¿Dispone su Operador de Acuerdos de Niveles de Servicio con cláusulas de compromiso en los plazos de provisión de los servicios contratados?

VALORACIÓN OPERADOR 1	
SÍ <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>
1	2

C.155

VALORACIÓN OPERADOR 2	
SÍ <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>
1	2

C.156

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.157 - 158

3.16. ¿Su Operador cumple habitualmente los plazos pactados para la provisión de los servicios contratados?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.159 - 160

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.161 - 162

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.163 - 164

3.17. ¿Su Operador le proporciona habitualmente los procedimientos y mecanismos necesarios para controlar el estado de provisión de los servicios contratados?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.165 - 166

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.167 - 168

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.169 - 170

OBSERVACIONES

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (1 de 2)

3.18. ¿Proporciona su Operador Acuerdos de Niveles de Servicio con indicadores claros sobre la calidad de los servicios prestados?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
	SÍ	<input type="radio"/>		NO	<input type="radio"/>				
	1		C.171	2					

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
	SÍ	<input type="radio"/>		NO	<input type="radio"/>				
	1		C.172	2					

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.173 - 174									

3.19. En caso afirmativo valore en qué medida cumple su Operador dichos Acuerdos

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.175 - 176									

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.177 - 178									

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.179 - 180									

3.20. ¿Puede su Operador modular la capacidad de los servicios contratados según varíe la demanda del negocio?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.181 - 182									

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.183 - 184									

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.185 - 186									

3.21. ¿Le comunica su Operador en tiempo y forma los cambios previstos que puedan impactar en la operatividad/rendimiento de los servicios y/o en su ámbito organizativo?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.187 - 188									

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.189 - 190									

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.191 - 192									

3.22. Valore la fiabilidad de los servicios prestados por su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.193 - 194									

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.195 - 196									

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.197 - 198									

3.23. Valore la disponibilidad de los servicios prestados por su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.199 - 200									

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.201 - 202									

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.203 - 204									

3.24. Valore la continuidad de los servicios prestados por su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.205 - 206									

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.207 - 208									

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.209 - 210									

3.25. Valore la seguridad y protección de los datos transmitidos a través de su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.211 - 212									

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.213 - 214									

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.215 - 216									

3.26. Valore el servicio de atención ante incidencias que le proporciona su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.217 - 218									

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.219 - 220									

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.221 - 222									

3.27. ¿Proporciona su Operador servicios de atención personalizados para su Organización?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.223 - 224									

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.225 - 226									

MIN	¿Considera importante la cuestión?								MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.227 - 228									

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3. Valoración de los dos principales Operadores (cont.)

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando SÍ o NO. Por favor, marque con una "X"

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (2 de 2)

3.28. ¿Dispone de un interlocutor claramente identificado y cualificado para atender sus incidencias de servicio?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX	
	SÍ	<input type="radio"/>						NO	<input type="radio"/>	
	1		C.229					2		

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX	
	SÍ	<input type="radio"/>						NO	<input type="radio"/>	
	1		C.230					2		

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	C.231 - 232									

3.29. ¿El tiempo de resolución de incidencias (MTTR) se ajusta a lo pactado con su Operador?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.233 - 234										

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.235 - 236										

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.237 - 238										

3.30. ¿Proporciona su Operador herramientas de seguimiento y gestión de los servicios prestados?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX	
	SÍ	<input type="radio"/>						NO	<input type="radio"/>	
	1		C.239					2		

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX	
	SÍ	<input type="radio"/>						NO	<input type="radio"/>	
	1		C.240					2		

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.241 - 242										

3.31. En caso afirmativo, ¿permiten dichas herramientas realizar un adecuado seguimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.243 - 244										

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.245 - 246										

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.247 - 248										

3.32. ¿Proporciona su Operador informes de rendimiento, disponibilidad e incidencias de los servicios prestados?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1								MÁX	
	SÍ	<input type="radio"/>						NO	<input type="radio"/>	
	1		C.249					2		

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2								MÁX	
	SÍ	<input type="radio"/>						NO	<input type="radio"/>	
	1		C.250					2		

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
C.251 - 252										

3.33. En caso afirmativo, valore la adecuación de dichos informes a sus necesidades de gestión

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.253 - 254										

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.255 - 256										

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.257 - 258										

3.34. ¿Le permite su Operador acceder a su propia información para la verificación de los niveles de servicio pactados?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.259 - 260										

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.261 - 262										

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.263 - 264										

3.35. ¿Dispone su Organización de sistemas de gestión propios para verificar el cumplimiento de los Acuerdos de Niveles de Servicio pactados?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.265 - 266										

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.267 - 268										

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
C.269 - 270										

OBSERVACIONES

FACTURACIÓN DE SERVICIOS (1 de 1)

3.36. ¿Las facturas de su Operador se ajustan habitualmente a los servicios contratados?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.271 - 272

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.273 - 274

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.275 - 276

3.37. Valore el nivel de claridad y comprensión de las facturas de su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.277 - 278

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.279 - 280

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.281 - 282

3.38. ¿Los procedimientos y modalidades de facturación de su Operador se ajustan a sus necesidades?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.283 - 284

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.285 - 286

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.287 - 288

3.39. ¿Cumple habitualmente su Operador los plazos de facturación?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.289 - 290

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.291 - 292

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.293 - 294

3.40. ¿Dispone de un interlocutor claramente identificado para atender las incidencias y consultas de facturación?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
	SÍ								NO	
	1								2	

C.295

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
	SÍ								NO	
	1								2	

C.296

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.297 - 298

3.41. Valore la cualificación de su Operador en relación con la atención de incidencias y consultas de facturación

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.299 - 300

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.301 - 302

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.303 - 304

3.42. ¿Disponen sus Acuerdos de Niveles de Servicio de cláusulas de penalización económica ante incumplimiento de las prestaciones pactadas para dichos servicios?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
	SÍ								NO	
	1								2	

C.305

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
	SÍ								NO	
	1								2	

C.306

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.307 - 308

3.43. En caso afirmativo, ¿cumple su Operador con los términos de dichas cláusulas?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.309 - 310

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.311 - 312

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.313 - 314

3.44. ¿Considera que su Operador es competitivo en la relación calidad/precio de sus servicios?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.315 - 316

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.317 - 318

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.319 - 320

OBSERVACIONES

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

3. Valoración de los dos principales Operadores (cont.)

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando Sí o NO. Por favor, marque con una "X"

VALORACIÓN GENERAL (1 de 2)

3.45. ¿Cuál es la valoración general que le merecen los servicios prestados por sus principales Operadores de telecomunicaciones?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.321 - 322

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.323 - 324

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.325 - 326

3.46. ¿Cómo valora la Fiabilidad de su Operador?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.327 - 328

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.329 - 330

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.331 - 332

3.47. ¿Cómo valora la Capacidad de Respuesta de su Operador?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.333 - 334

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.335 - 336

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.337 - 338

3.48. ¿Cómo valora la Calidad de Servicio de su Operador?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.339 - 340

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.341 - 342

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.343 - 344

3.49. ¿Cómo valora la Calidad de la Oferta Comercial de su Operador?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.345 - 346

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.347 - 348

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.349 - 350

3.50. ¿Cómo valora la Competitividad de Precios de su Operador?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.351 - 352

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.353 - 354

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.355 - 356

3.51. ¿Cómo valora la Accesibilidad de Información de su Operador?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.357 - 358

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.359 - 360

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.361 - 362

3.52. ¿Tiene motivos para cambiar de Operador?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
	SÍ							NO		
	1							2		

C.363

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
	SÍ							NO		
	1							2		

C.364

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.365 - 366

En caso afirmativo, continúe en la cuestión 3.53. En caso negativo, continúe en la cuestión 3.56.

3.53. Valore si debido a la insuficiente Calidad de los Servicios de su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.367 - 368

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.369 - 370

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.371 - 372

3.54. Valore si es debido a la insuficiente Competitividad en Precios de su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.373 - 374

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.375 - 376

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.377 - 378

VALORACIÓN GENERAL (2 de 2)

3.55. Valore si es debido a la insuficiente Oferta de Servicios de su Operador

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.379 - 380

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.381 - 382

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.383 - 384

3.56. ¿Tiene intención de cambiar de Operador a corto/medio plazo?

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
	SÍ							NO		
	1							2		

C.385

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
	SÍ							NO		
	1							2		

C.386

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.387 - 388

<p>Si ha respondido:</p> <p>"Sí tengo intención de cambiar de operador" a la cuestión 3.56</p> <p>o bien ha respondido:</p> <p>"NO tengo intención de cambiar de operador" a la cuestión 3.56 y "NO tengo motivos para cambiar de operador" a la cuestión 3.52</p>	<p>⇒ Por favor, complete si lo desea el campo de observaciones, o bien continúe en el apartado 4.</p>
<p>Si ha respondido:</p> <p>"NO tengo intención de cambiar de operador" a la cuestión 3.56 y "Sí tengo motivos para cambiar de operador" a la cuestión 3.52</p>	<p>⇒ Por favor, continúe en la cuestión 3.57.</p>

3.57. Valore si la razón de no cambiar de Operador se debe a la inexistencia de operadores alternativos que puedan satisfacer sus demandas

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.389 - 390

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.391 - 392

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.393 - 394

3.58. Valore si la razón de no cambiar de Operador se debe a los costes económicos del cambio

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.395 - 396

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.397 - 398

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.399 - 400

3.59. Valore si la razón de no cambiar de Operador se debe al posible impacto del cambio de operador en el regular funcionamiento de los servicios prestados

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 1									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.401 - 402

MIN	VALORACIÓN OPERADOR 2									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.403 - 404

MIN	¿Considera importante la cuestión?									MÁX
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

C.405 - 406

OBSERVACIONES

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

4. Valoración de los servicios contratados

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando Sí o NO. Por favor, marque con una "X"

PROVISIÓN DE SERVICIOS (1 de 6)

4.1. ¿Considera adecuado el tiempo medio de provisión del Servicio?

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO										MAX
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.407 – 408	
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.409 – 410	
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.411 – 412	
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.413 – 414	
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.415 – 416	
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.417 – 418	
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.419 – 420	
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.421 – 422	
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.423 – 424	
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.425 – 426	
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.427 – 428	
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.429 – 430	
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.431 – 432	
Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.433 – 434		
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.435 – 436	
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.437 – 438	
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.439 – 440	
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.441 – 442	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.443 – 444	
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.445 – 446	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.447 – 448	
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.449 – 450	
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.451 – 452	
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.453 – 454	
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.455 – 456	
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.457 – 458	
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.459 – 460	
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.461 – 462	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.463 – 464	

PROVISIÓN DE SERVICIOS (2 de 6)

4.2. ¿La provisión del Servicio se produce habitualmente sin problemas técnicos u organizativos?

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO										MAX
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.465 – 466	
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.467 – 468	
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.469 – 470	
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.471 – 472	
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.473 – 474	
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.475 – 476	
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.477 – 478	
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.479 – 480	
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.481 – 482	
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.483 – 484	
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.485 – 486	
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.487 – 488	
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.489 – 490	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.491 – 492	
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.493 – 494	
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.495 – 496	
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.497 – 498	
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.499 – 500	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.501 – 502	
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.503 – 504	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.505 – 506	
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.507 – 508	
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.509 – 510	
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.511 – 512	
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.513 – 514	
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.515 – 516	
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.517 – 518	
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.519 – 520	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.521 – 522	

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

4. Valoración de los servicios contratados (cont.)

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando **SÍ** o **NO**. Por favor, marque con una "X"

PROVISIÓN DE SERVICIOS (3 de 6)

4.3. Valore la cualificación técnica del personal encargado de provisionar el Servicio

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO								MAX	
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.523 – 524
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.525 – 526
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.527 – 528
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.529 – 530
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.531 – 532
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.533 – 534
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.535 – 536
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.537 – 538
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.539 – 540
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.541 – 542
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.543 – 544
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.545 – 546
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.547 – 548
Otros (especificar)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.549 – 550
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.551 – 552
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.553 – 554
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.555 – 556
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.557 – 558
	Otros (especificar)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.559 – 560	
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.561 – 562
	Otros (especificar)											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.563 – 564	
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.565 – 566
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.567 – 568
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.569 – 570
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.571 – 572
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.573 – 574
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.575 – 576
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.577 – 578
	Otros (especificar)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.579 – 580

PROVISIÓN DE SERVICIOS (4 de 6)

4.4. ¿Existe un Acuerdo de Nivel de Servicio que establezca el tiempo de provisión del Servicio?

SERVICIO VALORADO	VALORACIÓN SERVICIO
DATOS/INTRANET	X.25 <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.581
	Frame Relay <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.582
	Punto a Punto <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.583
	MPLS/VPLS <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.584
	EDI <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.585
	RDSI <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.586
	xDSL <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.587
	DWDM (F.O.) <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.588
	VSAT <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.589
	LMDS <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.590
	WIMAX <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.591
	2.5G/3G <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.592
	Enlaces Internacionales <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.593
	Otros (especificar) <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.594
	VOZ
Red Inteligente <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.596	
Voz fija <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.597	
Voz móvil <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.598	
Otros (especificar) <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.599	
INTERNET	Acceso a Internet <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> NO <input type="radio"/> C.600
	Otros (especificar) <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.601
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.602
	Voz IP/ToIP <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.603
	Comunicaciones unificadas <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.604
	LAN gestionada <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.605
	Seguridad gestionada <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.606
	Puesto trabajo gestionado <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.607
	Distribución de contenidos <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.608
	Otros (especificar) <input type="radio"/> 1 SÍ <input type="radio"/> 2 NO <input type="radio"/> C.609

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

4. Valoración de los servicios contratados (cont.)

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando SÍ o NO. Por favor, marque con una "X"

PROVISIÓN DE SERVICIOS (5 de 6)

4.5. En caso afirmativo, ¿Se cumple habitualmente el Acuerdo de Nivel de Servicio en cuanto al tiempo de provisión del Servicio?

SERVICIO VALORADO	MIN	VALORACIÓN SERVICIO										MAX
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.610 – 611
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.612 – 613
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.614 – 615
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.616 – 617
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.618 – 619
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.620 – 621
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.622 – 623
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.624 – 625
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.626 – 627
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.628 – 629
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.630 – 631
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.632 – 633
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.634 – 635
Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.636 – 637	
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.638 – 639
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.640 – 641
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.642 – 643
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.644 – 645
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.646 – 647
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.648 – 649
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.650 – 651
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.652 – 654
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.654 – 655
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.656 – 657
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.658 – 659
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.660 – 661
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.662 – 663
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.664 – 665
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.666 – 667

PROVISIÓN DE SERVICIOS (6 de 6)

4.6. ¿Dispone de los procedimientos y mecanismos necesarios para controlar el estado de provisión del Servicio?

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO										MAX
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.668 – 669	
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.670 – 671	
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.672 – 673	
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.674 – 675	
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.676 – 677	
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.678 – 679	
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.680 – 681	
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.682 – 683	
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.684 – 685	
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.686 – 687	
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.688 – 689	
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.690 – 691	
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.692 – 693	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.694 – 695	
	VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.696 – 697
Red Inteligente		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.698 – 699	
Voz fija		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.700 – 701	
Voz móvil		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.702 – 703	
Otros (especificar)		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.704 – 705	
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.706 – 707	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.708 – 709	
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.710 – 711	
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.712 – 713	
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.714 – 715	
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.716 – 717	
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.718 – 719	
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.720 – 721	
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.722 – 723	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.724 - 725	

OBSERVACIONES

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

4. Valoración de los servicios contratados (cont.)

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando SÍ o NO. Por favor, marque con una "X"

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (1 de 9)

4.7. ¿Proporciona su operador los Acuerdos de Nivel de Servicio con indicadores claros sobre la calidad de prestación del Servicio?

SERVICIO VALORADO		VALORACIÓN SERVICIO		
DATOS/INTRANET	X.25	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.726
	Frame Relay	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.727
	Punto a Punto	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.728
	MPLS/VPLS	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.729
	EDI	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.730
	RDSI	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.731
	xDSL	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.732
	DWDM (F.O.)	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.733
	VSAT	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.734
	LMDS	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.735
	WIMAX	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.736
	2.5G/3G	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.737
	Enlaces Internacionales	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.738
	Otros (especificar)	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.739
VOZ	RDSI / Trunks	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.740
	Red Inteligente	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.741
	Voz fija	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.742
	Voz móvil	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.743
	Otros (especificar)	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.744
INTERNET	Acceso a Internet	1 SÍ <input type="radio"/>	NO <input type="radio"/>	C.745
	Otros (especificar)	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.746
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.747
	Voz IP/ToIP	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.748
	Comunicaciones unificadas	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.749
	LAN gestionada	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.750
	Seguridad gestionada	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.751
	Puesto trabajo gestionado	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.752
	Distribución de contenidos	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.753
	Otros (especificar)	1 SÍ <input type="radio"/>	2 NO <input type="radio"/>	C.754

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (2 de 9)

4.8. En caso afirmativo ¿se cumplen dichos acuerdos en relación con el Servicio?

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO										MAX
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.755 – 756	
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.757 – 758	
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.759 – 760	
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.761 – 762	
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.763 – 764	
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.765 – 766	
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.767 – 768	
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.769 – 770	
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.771 – 772	
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.773 – 774	
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.775 – 776	
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.777 – 778	
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.779 – 780	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.781 – 782	
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.783 – 784	
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.785 – 786	
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.787 – 788	
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.789 – 790	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.791 – 792	
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.793 – 794	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.795 – 796	
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.797 – 798	
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.799 – 800	
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.801 – 802	
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.803 – 804	
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.805 – 806	
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.807 – 808	
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.809 – 810	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.811 - 812	

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

4. Valoración de los servicios contratados (cont.)

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando Sí o NO. Por favor, marque con una "X"

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (3 de 9)

4.9. ¿Puede modular la capacidad del Servicio en función de las variaciones en la demanda del negocio?

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO								MAX	
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.813 – 814
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.815 – 816
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.817 – 818
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.819 – 820
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.821 – 822
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.823 – 824
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.825 – 826
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.827 – 828
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.829 – 830
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.831 – 832
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.833 – 834
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.835 – 836
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.837 – 838
Otros (especificar)												
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.839 – 840
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.841 – 842
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.843 – 844
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.845 – 846
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.847 – 848
	Otros (especificar)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.849 – 850
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.851 – 852
	Otros (especificar)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.853 – 854
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.855 – 856
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.857 – 858
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.859 – 860
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.861 – 862
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.863 – 864
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.865 – 866
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.867 – 868
	Otros (especificar)											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.869 - 870

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (4 de 9)

4.10. Valore la Fiabilidad del Servicio

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO										MAX
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.871 – 872	
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.873 – 874	
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.875 – 876	
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.877 – 878	
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.879 – 880	
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.881 – 882	
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.883 – 884	
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.885 – 886	
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.887 – 888	
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.889 – 890	
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.891 – 892	
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.893 – 894	
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.895 – 896	
Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.897 – 898		
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.899 – 900	
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.901 – 902	
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.903 – 904	
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.905 – 906	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.907 – 908	
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.909 – 910	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.911 – 912	
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.913 – 914	
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.915 – 916	
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.917 – 918	
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.919 – 920	
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.921 – 922	
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.923 – 924	
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.925 – 926	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.927 - 928	

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

4. Valoración de los servicios contratados (cont.)

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando SÍ o NO. Por favor, marque con una "X"

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (5 de 9)

4.11. Valore la Disponibilidad del Servicio

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO										MAX
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.929 – 930	
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.931 – 932	
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.933 – 934	
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.935 – 936	
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.937 – 938	
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.939 – 940	
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.941 – 942	
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.943 – 944	
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.945 – 946	
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.947 – 948	
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.949 – 950	
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.951 – 952	
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.953 – 954	
Otros (especificar)													
											C.955 – 956		
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.957 – 958	
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.959 – 960	
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.961 – 962	
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.963 – 964	
	Otros (especificar)												
											C.965 – 966		
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.967 – 968	
	Otros (especificar)												
											C.969 – 970		
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.971 – 972	
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.973 – 974	
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.975 – 976	
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.977 – 978	
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.979 – 980	
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.981 – 982	
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.983 – 984	
	Otros (especificar)												
											C.985 - 986		

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (6 de 9)

4.12. Valore la Continuidad del Servicio

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO										MAX
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.987 – 988	
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.989 – 990	
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.991 – 992	
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.993 – 994	
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.995 – 996	
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.997 – 998	
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.999 – 1000	
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1001 – 1002	
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1003 – 1004	
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1005 – 1006	
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1007 – 1008	
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1009 – 1010	
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1011 – 1012	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1013 – 1014	
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1015 – 1016	
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1017 – 1018	
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1019 – 1020	
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1021 – 1022	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1023 – 1024	
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1025 – 1026	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1027 – 1028	
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1029 – 1030	
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1031 – 1032	
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1033 – 1034	
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1035 – 1036	
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1037 – 1038	
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1039 – 1040	
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1041 – 1042	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1043 – 1044	

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

4. Valoración de los servicios contratados (cont.)

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando Sí o NO. Por favor, marque con una "X"

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (7 de 9)

4.13. Valore la Seguridad y Protección de los datos procesados a través del Servicio

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO										MAX
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1045 – 1046	
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1047 – 1048	
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1049 – 1050	
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1051 – 1052	
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1053 – 1054	
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1054 – 1056	
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1057 – 1058	
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1059 – 1060	
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1061 – 1062	
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1063 – 1064	
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1065 – 1066	
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1067 – 1068	
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1069 – 1070	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1071 – 1072	
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1073 – 1074	
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1075 – 1076	
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1077 – 1078	
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1079 – 1080	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1081 – 1082	
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1083 – 1084	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1085 – 1086	
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1087 – 1088	
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1089 – 1090	
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1091 – 1092	
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1093 – 1094	
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1095 – 1096	
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1097 – 1098	
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1099 – 1100	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1101 - 1102	

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (8 de 9)

4.14. ¿Proporciona su Operador habitualmente el ancho de banda contratado para el Servicio?

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO								MAX	
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1103 – 1104
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1105 – 1106
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1107 – 1108
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1109 – 1110
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1111 – 1112
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1113 – 1114
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1115 – 1116
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1117 – 1118
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1119 – 1120
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1121 – 1122
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1123 – 1124
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1125 – 1126
	Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1127 – 1128
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1129 – 1130
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1131 – 1132
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1133 – 1134
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1135 – 1136
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1137 – 1138
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1139 – 1140
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1141 – 1142
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1143 – 1144
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1145 – 1146
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1147 – 1148
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1149 – 1150
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1151 – 1152
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1153 – 1154
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1155 – 1156
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1157 – 1158
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1159 – 1160

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

4. Valoración de los servicios contratados (cont.)

De las siguientes cuestiones, valore las que proceda en una escala del 1 (valor mínimo) al 10 (valor máximo). Valore las restantes cuestiones indicando Sí o NO. Por favor, marque con una "X"

PRESTACIÓN DE SERVICIOS (9 de 9)

4.15. ¿Se ajusta el tiempo de resolución de incidencias (MTTR) a lo pactado/esperado para el Servicio?

SERVICIO VALORADO		MIN	VALORACIÓN SERVICIO										MAX
DATOS/INTRANET	X.25	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1161 – 1162	
	Frame Relay	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1163 – 1164	
	Punto a Punto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1165 – 1166	
	MPLS/VPLS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1167 – 1168	
	EDI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1169 – 1170	
	RDSI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1171 – 1172	
	xDSL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1173 – 1174	
	DWDM (F.O.)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1175 – 1176	
	VSAT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1177 – 1178	
	LMDS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1179 – 1180	
	WIMAX	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1181 – 1182	
	2.5G/3G	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1183 – 1184	
Enlaces Internacionales	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1185 – 1186		
Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1187 – 1188		
VOZ	RDSI / Trunks	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1189 – 1190	
	Red Inteligente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1191 – 1192	
	Voz fija	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1193 – 1194	
	Voz móvil	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1195 – 1196	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1197 – 1198	
INTERNET	Acceso a Internet	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1199 – 1200	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1201 – 1202	
SERVICIOS GESTIONADOS	Hosting/Housing	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1203 – 1204	
	Voz IP/ToIP	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1205 – 1206	
	Comunicaciones unificadas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1207 – 1208	
	LAN gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1209 – 1210	
	Seguridad gestionada	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1211 – 1212	
	Puesto trabajo gestionado	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1213 – 1214	
	Distribución de contenidos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1215 – 1216	
	Otros (especificar)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	C.1217 - 1218	

OBSERVACIONES

GLOSARIO DE TÉRMINOS

2.5G: segunda generación de telefonía móvil a la que se han introducido algunas mejoras que permiten tasas de transferencia de datos superiores a la telefonía 2G pero inferiores a la telefonía 3G.

3G: tercera generación de telefonía móvil, la cual permite el acceso a la banda ancha móvil y a los servicios que ésta conlleva de transmisión tanto de voz como de datos (descarga de programas, intercambio de e-mail y mensajería instantánea).

Acceso a Internet: en el contexto de las infraestructuras TI, es el nombre genérico que se le da a cualquiera de los elementos necesarios para que el usuario pueda acceder a internet. Si alguno de estos elementos falla, todo el acceso a internet se verá afectado. Este acceso comprende los equipos de comunicaciones, las líneas con los Operadores, los servidores proxy que procesan las peticiones web, etc.

Comunicaciones unificadas: término comúnmente utilizado por los proveedores de tecnologías de la información para designar la integración de diferentes sistemas de comunicaciones, ordenadores, aplicaciones y dispositivos móviles. Esto, en potencia, incluye la integración de la voz, tanto fija como en movilidad, con e-mail, mensajería instantánea, escritorio y aplicaciones especializadas del negocio. Se basa en presentar tecnologías muy variadas, como voz sobre IP (VoIP), telepresencia, conferencias a través de audio, vídeo, mensajería instantánea unificada, etc., en un único entorno.

DWDM (F.O.): técnica de transmisión de señales a través de cable de fibra óptica que permite transmitir varias señales a través de un mismo cable y de forma bidireccional.

Distribución de contenidos: modelo de negocio basado en concentrar contenidos de un determinado tipo (música, libros digitales, vídeos, u otro tipo de información) y obtener beneficios mediante la distribución de los mismos o mediante publicidad. Están fuertemente basados en la tecnología de la información y en los nuevos métodos de comunicación que ésta pone a nuestro alcance.

EDI: método de intercambio de documentos mercantiles en formato electrónico (p.e., pedidos, albaranes, facturas, etc.), creado para soportar el comercio electrónico y soportado tanto por redes privadas como públicas.

Enlaces Internacionales: servicios de interconexión prestados por el Operador nacional en otros países en virtud a acuerdos firmados con otros Operadores, proporcionando de esta forma al usuario una cobertura internacional en servicios tanto de voz como de datos.

Frame Relay: técnica de comunicación que proporciona conexiones permanentes o conmutadas entre usuarios a través de una red pública digital de servicios integrados (esto es, para transmisión de voz y datos) a alta velocidad y rendimiento, a la vez que provee la eficiencia del ancho de banda. Esto lo hace idóneo como alternativa a las redes privadas punto a punto para conectar entre sí a usuarios múltiples y distantes que mantienen un elevado tráfico de datos, todo ello a un coste menor.

Hosting: servicio a los usuarios de Internet que provee de un sistema de almacenamiento de datos e imágenes vía web. La empresa de *hosting* proporciona espacio a sus clientes en un servidor de su propiedad. Cuando el cliente alquila el espacio completo del servidor, el servicio prestado se denomina *dedicado*, y aun así, la administración, operación y mantenimiento del equipo corresponde a la empresa de *hosting*.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Housing: servicio a los usuarios de Internet que consiste en alquilar un espacio físico de un centro de datos para que el cliente coloque ahí su propio servidor. La empresa de *housing* se limita a proporcionar corriente eléctrica y conexión a Internet, pero la administración, operación y mantenimiento del equipo corresponde a su propietario.

LAN gestionada: servicio prestado por el Operador que proporciona al cliente toda la infraestructura necesaria para la red de área local del cliente. El servicio comprende el suministro, instalación y gestión de toda infraestructura de elementos activos de la red LAN.

LMDS: tecnología de conexión inalámbrica a través de ondas de radio que se utiliza para redes de área metropolitana y que permite, gracias a su ancho de banda, el despliegue de servicios de voz fija, acceso a Internet, comunicaciones de datos en redes privadas, vídeo bajo demanda, etc.

MPLS: protocolo que mejora la calidad de servicio en las redes IP, al etiquetar los paquetes de datos con diferentes niveles de servicio según diferentes niveles de prioridad. Esto agiliza el tráfico de datos de alta prioridad en la red, por ejemplo los relativos a las aplicaciones más críticas.

Punto a Punto: línea de comunicación dedicada para uso privado.

Red inteligente: arquitectura de red, tanto fija como móvil, en la que la inteligencia reside en los nodos de red, propiedad de cada Operador, por contraposición a otro tipo de arquitecturas en las que la inteligencia reside en los equipos terminales o en los servidores. De esta forma, permite a los Operadores diferenciarse los unos de los otros proporcionando nuevos servicios de valor añadido, además de los estándares, en un entorno de alta competencia. Dicha red cubre el acceso y los sistemas de computación, control y señalización. Por ello implica la necesidad de disponer de centros de control y gestión para obtener el máximo rendimiento y disponibilidad, realizando la adecuada administración de la misma. La Red Inteligente permite, además, la integración de la red telefónica fija con las distintas redes móviles o con Internet, personalizando los servicios en función del perfil del usuario.

RDSI: red que procede por evolución de la red telefónica conmutada y que ofrece conexiones digitales de extremo a extremo a través de interfaces de usuario debidamente normalizadas, permitiendo así la integración de multitud de servicios, tanto de voz como de datos, en un único acceso, independientemente del equipo que genere la información.

Seguridad gestionada: servicio prestado por el Operador que proporciona al cliente toda la infraestructura y servicios asociados necesarios para garantizar la seguridad de la información, en aspectos tales como control de accesos, análisis de riesgos, prevención del fraude, copias remotas, planes de contingencia y continuidad del negocio, etc.

Trunks: los *trunks* o enlaces troncales son canales de comunicación por los que pasa el tráfico de gran cantidad de usuarios de una red. Típicamente, cada usuario tiene un enlace personal hasta un conmutador. Los conmutadores se conectan entre sí utilizando enlaces troncales o *trunks*, dotados de capacidad suficiente para transportar el tráfico de muchos usuarios. Estos enlaces pueden ser de poca longitud o muy largos, en cuyo caso suelen utilizar tecnología de fibra óptica, ya que a larga distancia el cableado de cobre no alcanza las prestaciones necesarias.

Voz fija: tradicionalmente el usuario de tecnología de la información ha dispuesto siempre de un teléfono personal. Dicho teléfono ha estado siempre ligado al lugar físico de desempeño del trabajo, por lo que en un entorno en el que es posible disponer de otro tipo de soluciones a la tradicional se la ha denominado como *voz fija*.

Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones

Voz IP/ToIP: la voz tradicional requiere centralitas, cableado estructurado de par de cobre y líneas de voz dedicadas a tal efecto. Dicha infraestructura es costosa, a la vez que difícil de mantener. La voz sobre IP nos permite sacar mayor provecho de la infraestructura de red de datos de una compañía, ya que los teléfonos IP encapsulan la voz del usuario en formatos transmisibles a través de la red de datos. De esta forma, la red de voz se une con la de datos, permitiendo reducir costes, a la par que proporcionar múltiples servicios imposibles en la voz tradicional.

Voz móvil: cuando una llamada de teléfono realizada a un número personal nos llega donde quiera que estemos físicamente, hablamos de *voz móvil*. Y no solamente cuando el número marcado corresponde a un dispositivo móvil, sino también cuando corresponde a un terminal fijo y es el teléfono software de nuestro PC el que suena o la llamada es desviada a nuestro teléfono móvil.

VPLS: tecnología VPN (Virtual Private Network) de conexión multipunto que extiende el alcance de una red de área local a usuarios geográficamente dispersos creando para ello una red virtual.

VSAT: tipo de antena para comunicación de datos vía satélite, y por extensión también las redes que se sirven de ellas para intercambio de información punto a punto o punto-multipunto (broadcast). Se suelen utilizar como alternativa al cableado para comunicar entre sí zonas aisladas a las que no llegan las comunicaciones por cable.

WIMAX: tecnología de acceso inalámbrico a Internet de banda ancha a través de ondas de radio que se considera como una red Wi-Fi pero con extensión metropolitana y con la ventaja añadida de que permite el acceso concurrente de un elevado número de usuarios.

X.25: protocolo de red de área extensa (WAN) para interconexión de redes y sistemas. Se trata de un protocolo de red para la conmutación de paquetes y el cual establece mecanismos de direccionamiento entre usuarios, negociación de determinadas características de la comunicación, técnicas de recuperación de errores, etc.

xDSL: grupo de tecnologías DSL (Digital Subscriber Line o Línea de Abonado Digital) que se basan todas ellas en utilizar solamente el bucle de abonado (tramo de la red telefónica convencional que va desde el domicilio de un abonado hasta la central telefónica) para la transmisión de datos de forma analógica, mientras que en la central telefónica los datos son convertidos a digital y transmitidos por métodos digitales a otras redes digitales de valor añadido, independientes de la red telefónica convencional.