

# Información de Calidad de Servicio de Infotecnia 11824, S.L.



Nombre del Documento	INFORMACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO DE 11824
Edición	MARZO 2014
Número total de páginas	6

## ÍNDICE

1- Calidad de Servicio .....	3
2- Parámetros de Calidad de Servicio .....	4
3- Parámetros Generales .....	5
3.1 Nivel ofertado y medido de Calidad de Servicio por Infotecnia 11824, S.L. ....	5
4 - Conclusiones e informes de auditoría .....	6

## I – CALIDAD DE SERVICIO

La “calidad de servicio” es definida por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) como el efecto global de la calidad de funcionamiento de un servicio que determina el grado de satisfacción de un usuario de dicho servicio.

Relacionando las distintas funciones de un servicio de comunicaciones electrónicas tales como: gestión de la contratación, mantenimiento, conexión, facturación, etc., con los diversos criterios que pueden utilizar los usuarios para evaluar la calidad de funcionamiento de dichas funciones (velocidad, precisión, disponibilidad, fiabilidad, etc.) se pueden determinar un conjunto de parámetros observables y susceptibles de ser medidos, capaces de proporcionar una representación objetiva y comparable de la calidad de servicio entregada al usuario.

Este conjunto de parámetros, que se recoge en el [anexo I de la Orden de Calidad](#) ha sido elaborado por el [Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación \(ETSI\)](#) con la colaboración de operadores y usuarios y se detalla en la guía ETSI EG 202 057, partes I a 4. En su elaboración se ha procurado que dichos parámetros sean útiles y fácilmente comprensibles por el público, orientándolos a la medida de la calidad de servicio de extremo a extremo de la comunicación y desde la óptica del usuario final. Cualquier dependencia de otros servicios o redes públicas interconectadas queda incluida implícitamente en la medida de la calidad del servicio entregada al usuario final.

En muchos casos el operador puede depender de otros operadores para suministrar el servicio. Un ejemplo de ello es una llamada internacional, en donde normalmente varios operadores están involucrados. En tales casos, el operador proveedor del servicio al cliente es responsable de facilitar la información de la calidad de servicio asociada a todos los elementos por los que le factura. Con el fin de proporcionar un nivel de calidad de servicio satisfactorio, este operador necesitará asegurar que los operadores interconectados proporcionen una calidad de servicio adecuada. La información de calidad de servicio que se pone a disposición de los usuarios se estructura de la manera siguiente:

- El nivel que Infotecnia I1824, S.L. espera poder ofrecer a los clientes y que, por lo tanto, ha sido tenido en cuenta en la planificación de los recursos para la provisión del servicio o **Nivel ofertado de Calidad de Servicio**.

- Las mediciones realizadas por Infotecnia I1824, S.L. de acuerdo con el sistema común de medición del nivel de calidad de servicio establecido o **Nivel medido de Calidad de Servicio**.

[Principio del documento](#)

## 2 – Parámetros de Calidad de Servicio

La definición y método de medición del parámetro que figura a continuación se puede consultar en la [ETSI EG 202 057](#), partes I a 4. A continuación se facilita una definición más simple del parámetro con fines divulgativos.

- **Tiempo de respuesta para los servicios de consulta de directorio**, que se define como el período que comienza cuando la información de dirección requerida para establecer la llamada es recibida por la red, y acaba cuando la llamada es atendida por un operador humano o un sistema automático activado por la voz.

Se contemplan las siguientes mediciones:

- o Tiempo medio de respuesta.
- o Porcentaje de llamadas atendidas antes de 20 segundos.

Su medición se realiza a partir de los datos de todas las llamadas recibidas una vez finalizada la locución obligatoria para este servicio.

### 3 – Parámetros Generales

En la tabla que figura a continuación se recoge el nivel ofertado y el nivel medido de calidad de servicio, en los cinco últimos trimestres, en virtud de lo establecido en la Orden ITC/912/2006:

PARÁMETROS (ETSI EG 202 057-1)	MEDICIONES	NIVEL OFERTADO		NIVEL MEDIDO				
		VALOR	Vigente desde:	T1 2013	T2 2013	T3 2013	T4 2013	T1 2014
TIEMPO DE RESPUESTA PARA LOS SERVICIOS DE CONSULTA DE DIRECTORIO:  <b>I1824</b>	Tiempo medio de respuesta (s)	Inferior a 20.	Enero 2005	14,93	15,61	15,85	15,20	16,00
	Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 20s (%)	Igual o superior al 90,00.	Enero 2005	95,44	93,81	93,51	95,16	91,60

Notas 2:

Para acceder a la información detallada sobre las conclusiones e informes de auditoría de Calidad de Servicio realizada por Izo Bpo, pulse sobre el siguiente enlace [Aquí](#)



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Industria, Energía y Turismo](#) (<http://www.minetur.gob.es/es-ES/Paginas/index.aspx>) en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

[Principio del documento](#)

#### 4 - Conclusiones e informes de auditoría

Los datos trimestrales publicados del servicio de consulta de directorio del 11824, referentes a los niveles de calidad han sido supervisados por una Empresa Independiente de sólida experiencia y especialización en el Sector del Call Center (IZO BPO) verificando que Infotecnia 11824, S.L. dispone y aplica un sistema de medida de los niveles de calidad de servicio, implantado conforme a lo dispuesto en la normativa vigente, debidamente documentado y coincidente con la descripción depositada en la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Asimismo, la auditoría realizada acredita que el proceso utilizado para la realización de las medidas asegura la no existencia de errores superiores al 5%.



Esta información se facilita de acuerdo con lo establecido por el [Ministerio de Industria, Energía y Turismo](#) en la Orden ITC/912/2006, de 29 de marzo, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

[Principio del documento](#)