



CSC15/03

PROGRAMA A DESARROLLAR POR LOS GRUPOS DE TRABAJO

1.- Grupo de Trabajo sobre la calidad de los servicios telefónicos y de acceso a Internet (GT1)

Coordinadora: Esther Bagüés

- Análisis, seguimiento de la implantación y en su caso mejora de:
 - Guía para la elaboración del documento descriptivo del sistema de medida del nivel de calidad de servicio.
 - Guía para la realización de las auditorías relativas a la calidad del servicio.
 - Modelo para la autopublicación de la información relativa a la calidad de servicio.
 - Guía de criterios adicionales para la medición de los parámetros generales de calidad de servicio.
 - Guía de criterios adicionales para la medición de los parámetros de calidad de servicio específicos para el servicio de acceso a Internet.
 - Plantillas para la remisión de la información necesaria para la elaboración de los informes de seguimiento a publicar por la SETSI.
- Seguimiento de las actividades desarrolladas en foros internacionales y en países de nuestro entorno en relación con la medición de parámetros de calidad de los servicios telefónicos y de acceso a Internet.

2.- Grupo de Trabajo sobre aseguramiento de la calidad de la facturación (GT2)

Coordinadora: María Jesús Cámara

- Análisis, seguimiento de la implantación y en su caso mejora de:
 - Guía de criterios adicionales para la aplicación de los requisitos de calidad de facturación.



- Guía para la realización de las auditorías relativas a la calidad de facturación.

3.- Grupo de Trabajo sobre la notificación de sucesos vinculados al servicio telefónico y de acceso a Internet (GT3)

Coordinadora: Esther Bagüés

- Análisis, seguimiento de la implantación y en su caso mejora de:
 - Guía para la notificación de incidencias (procedimiento para el cálculo de los usuarios/líneas afectados, delimitación del umbral de la afectación de la calidad del servicio cuando no se trate de una interrupción total del servicio).
 - Plantillas para la remisión de las notificaciones de incidencias.
 - Seguimiento de las guías y trabajos desarrollados en la Comisión Europea y ENISA, para la notificación de sucesos con impacto significativo en la explotación de las redes o los servicios de comunicaciones electrónicas.

4.- Grupo de Trabajo sobre la notificación de sucesos vinculados al servicio de difusión del servicio de comunicación audiovisual televisiva (GT4)

Coordinadora: Esther Bagüés

- Análisis, seguimiento de la implantación y en su caso mejora de:
 - Guía para la notificación de incidencias (procedimiento para el cálculo de los usuarios/líneas afectados, delimitación del umbral de la afectación de la calidad del servicio cuando no se trate de una interrupción total del servicio).
 - Plantillas para la remisión de las notificaciones de incidencias.