

1. Índice

1. Preámbulo	5
2. Introducción a la guía	9
3. Visión de los mercados	17
3.1. El sector de las telecomunicaciones en 2004	17
3.1.1. Mercado de comunicaciones fijas	18
3.1.2. Mercado de comunicaciones móviles	20
3.1.3. Mercado de servicios de Internet	21
3.2. Estadísticas	23
3.2.1. Cuotas de mercado	23
3.2.2. Sector en la economía nacional	24
3.2.3. Inversión	25
3.2.4. Publicidad	26
4. Los costes y la factura	29
4.1. Los costes	29
4.1.1. Los costes del operador	29
4.1.2. Los costes para el cliente	29
4.2. La factura	30
4.2.1. Elementos de la factura	30
4.2.2. Las tarifas telefónicas	31
4.2.3. La factura electrónica	33
4.2.4. Estructura de las facturas electrónicas	33
5. Necesidades empresariales	37
5.1. Enfoque de necesidades	37
5.2. Ciclo de adquisición	38
5.3. Metodología de análisis de comunicación de datos	40
5.3.1. Descripción de la metodología	41
5.3.2. Análisis del estado general de la empresa	42
5.3.3. Estudio de los procesos productivos	43
5.3.4. Definición de uso actual de TIC	47
6. Negociación	49
6.1. Base de referencia y perfil de uso	50
6.2. Renegociación o concurrencia de operadores	50
6.3. Establecimiento de objetivos	51
6.4. Petición de ofertas	51

6.5. Estrategias de negociación	51
6.6. Valoración de ofertas. Modelo de referencia	52
6.7. Adjudicación del contrato	52
7. Relación contractual	53
7.1. Derechos del usuario	53
7.1.1. El contrato	53
7.1.2. La factura detallada	55
7.2. Reclamaciones	55
7.3. Los elementos de un contrato	57
7.4. Consejos prácticos	58
8. Seguimiento y mejora de los acuerdos	61
8.1. Comprobación de la aplicación de los acuerdos	61
8.2. Gestión permanente de la factura. Información para la gestión del uso y el control presupuestario	62
8.3. Otras tareas de administración del contrato	63
9. Nuevas tendencias en servicios	65
9.1. Las redes empresariales	65
9.2. La voz fija sobre IP: VoIP y ToIP	66
9.3. Convergencia de la voz fija y móvil	67
9.4. Operadores virtuales	68
Anexo I. Descarga y visualización de facturas electrónicas	69
Anexo II. Legislación aplicable	73
Anexo III. Tipos de operadores	79
Anexo IV. Glosario de términos	81
Anexo V. Bibliografía y enlaces de interés	95