|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| itu_logo | **Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT-16)**  **Hammamet, 25 de octubre - 3 de noviembre de 2016** | | CCITT/ITU-T 60th Anniversary logo |
|  | |  | |
|  | |  | |
| SESIÓN PLENARIA | | **Addéndum 2 al Documento 46-S** | |
|  | | **21 de septiembre de 2016** | |
|  | | **Original: inglés** | |
|  | | | |
| Estados Miembros de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL) | | | |
| Iniciativas de la UIT-T para sensibilizar sobre mejores prácticas y políticas relacionadas con  la calidad del servicio | | | |
|  | | | |
|  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Resumen:** | Este aporte presenta una propuesta para una nueva Resolución sobre iniciativas del UIT-T relacionadas con la sensibilización sobre mejores prácticas y políticas relacionadas con la calidad del servicio, reconociendo la importancia de la labor que en este campo está desarrollando la UIT y sugiriendo cómo deben realizarse los estudios en el próximo periodo de estudios. |

ADD IAP/46A2/1

PROYECTO DE NUEVA RESOLUCIÓN [IAP-1]

**Iniciativas de la UIT-T para sensibilizar sobre mejores prácticas y políticas relacionadas con la calidad del servicio**

*(Hammamet, 2016)*

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (Hammamet, 2016),

considerando

*a)* que, de acuerdo con el número 13 del Artículo 1 de la Constitución de la UIT, "La Unión en particular facilitará la normalización mundial de las telecomunicaciones con una calidad de servicio satisfactoria";

*b)* que el Plan Estratégico de la Unión para 2016-2019, aprobado por medio de la Resolución 71 (Rev. Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios, define como uno de los objetivos estratégicos de la UIT el brindar conectividad e interoperabilidad en todo el mundo, mejor rendimiento, calidad, accesibilidad y oportunidad del servicio y de la economía en general del sistema de radiocomunicaciones, a través del desarrollo de normas internacionales;

*c)* que el Plan Estratégico de la Unión para 2016-2019, aprobado por medio de la Resolución 71 (Rev. Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios, define como uno de los valores de la UIT el compromiso de ofrecer servicios de alta calidad y maximizar la satisfacción de los beneficiarios y partes interesadas,

recordando

*a)* que la Resolución 200 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios define, entre los objetivos y las metas globales de telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación de la Agenda Conectar 2020, la Meta 2: Integración – Reducir la brecha digital y lograr el acceso universal a la banda ancha;

*b)* que la Resolución 196 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios encarga al Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones que informe a los tomadores de decisiones y las autoridades reguladoras nacionales acerca de la importancia de mantener a los usuarios y consumidores informados sobre la calidad de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores, y de los demás mecanismos de protección y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios;

*c)* que la Resolución 196 (Busán, 2014)de la Conferencia de Plenipotenciarios invita a los Estados Miembros, Miembros del Sector y Asociados a realizar aportes que permitan la difusión de mejores prácticas y políticas relacionadas con la calidad del servicio;

*d)* que la Resolución 196 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios invita a los Estados Miembros a promover políticas que fomenten la provisión de servicios de telecomunicaciones de forma que ofrezcan una calidad adecuada a los usuarios;

*e)* que la Resolución 131 (Rev. Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios resuelve que la UIT debe fortalecer su coordinación con otras organizaciones internacionales pertinentes que estén involucradas en la recolección de datos sobre TIC, y que establezcan un conjunto estandarizado de indicadores a través de la Alianza para la Medición de las TIC para el Desarrollo, mejorar la disponibilidad y calidad de los datos de las TIC, y fomentar el desarrollo de estrategias y políticas públicas nacionales, regionales e internacionales,

reconociendo

*a)* que la recolección y diseminación transparente y colaborativa de indicadores de calidad y estadísticas que miden y proporcionan un análisis comparativo de los avances en el uso y la adopción de las TIC siguen siendo un factor importante para apoyar el crecimiento socio-económico;

*b)* que los indicadores de calidad y su análisis le proporcionan a los gobiernos y partes interesadas un mecanismo para entender mejor los motores clave de la adopción de las telecomunicaciones/TIC, ayudándoles en la formulación de las política nacionales,

teniendo en cuenta

*a)* la Resolución 101 (Rev. Busán, 2014) – Redes basadas en el protocolo Internet – de la Conferencia de Plenipotenciarios;

*b)* la Declaración de Dubái bajo el lema "Banda ancha para el desarrollo sostenible", adoptada por la Conferencia Mundial de Desarrollo de las Telecomunicaciones de 2014;

*c)* la Resolución 140 (Rev. Busán, 2014) – Función de la UIT en la puesta en práctica de los resultados de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información y en el examen general de su aplicación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas – de la Conferencia de Plenipotenciarios,

observando

*a)* que la Comisión de Estudio 12 es la principal comisión de estudio sobre calidad del servicio (QoS) y calidad de la experiencia (QoE), y se le ha asignado la tarea de coordinar las actividades de QoS y QoE dentro del UIT-T y con otros SDO y foros y desarrollar marcos para mejorar la colaboración;

*b)* que la Comisión de Estudio 12 es la comisión de estudio tutora para el Grupo para el Desarrollo de la Calidad de Servicio (QSDG),

reconociendo

*a)* que dentro del Grupo para el Desarrollo de la Calidad de Servicio se está llevando a cabo el trabajo relevante sobre calidad de servicio, calidad de la experiencia, la discusión sobre asuntos operativos reglamentarios, y su importante papel en el fomento de la colaboración entre los operadores, proveedores de soluciones técnicas y reguladores, en un debate abierto sobre nuevas estrategias para ofrecer una mejor calidad de servicio a los usuarios finales,

resuelve

1 que el UIT-T continúe desarrollando las Recomendaciones necesarias sobre calidad del servicio y calidad de la experiencia de las aplicaciones multimedia y los servicios;

2 que la Comisión de Estudio 12 del UIT-T siga coordinando las actividades del Sector relacionadas con la calidad del servicio y la calidad de la experiencia;

3 que el UIT-T, en estrecha colaboración con el Sector de Desarrollo (BDT), desarrolle iniciativas para sensibilizar acerca de la importancia de mantener a los usuarios y consumidores informados sobre la calidad de los servicios ofrecidos por los operadores;

4 que el UIT-T, en estrecha colaboración con el Sector de Desarrollo (BDT) y las Oficinas Regionales de la UIT, ayude a los reguladores de los países en desarrollo y los países menos adelantados en el establecimiento de un marco nacional para la medición de la calidad, que sea adecuado para realizar mediciones de la calidad del servicio y la calidad de la experiencia y dé transparencia a los resultados de las medidas de calidad a fin de fomentar las inversiones para proporcionar mejores servicios de calidad a los usuarios finales y permitir su comparación;

5 que el UIT-T organice talleres, programas de capacitación y otras iniciativas para promover una mayor participación de los reguladores, operadores y proveedores en el debate internacional sobre la calidad del servicio y sensibilizar acerca de la importancia de las mediciones de calidad del servicio y calidad de la experiencia,

encarga al Director de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones

1 implementar los *resuelve* 3 y 5 anteriores, a fin de continuar apoyando las actividades del Grupo para el Desarrollo de la Calidad de Servicio como un foro de debates abiertos sobre operación y reglamentación entre los reguladores, operadores y proveedores acerca de nuevas estrategias para ofrecer una mejor calidad del servicio y calidad de la experiencia a los usuarios finales,

encarga al Director de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones, en estrecha colaboración con el Director del Sector de Desarrollo (BDT)

1 implementar un programa de la UIT sobre calidad del servicio y calidad de la experiencia que apoye la implementación del *resuelve* 4, arriba;

2 ayudar a los países en desarrollo y los países menos adelantados en la identificación de oportunidades de capacitación y fortalecimiento, tanto institucional como de recursos humanos, para el establecimiento de un marco nacional de medición de la calidad;

3 llevar a cabo actividades en cada región con el fin de identificar y priorizar los problemas que enfrentan los países en desarrollo y los países menos adelantados relacionados con la prestación de servicios de calidad a los usuarios finales;

4 con base en los resultados del *encarga* 3 anterior, ayudar a los países en desarrollo y los países menos adelantados en la elaboración y ejecución de acciones para mejorar la calidad del servicio,

encarga a la Comisión de Estudio 12

1 elaborar recomendaciones que proporcionen una orientación sobre estrategias a los reguladores a fin de poder monitorear y hacer cumplir la calidad del servicio y la calidad de la experiencia en los servicios de telecomunicaciones;

2 estudiar escenarios de evaluación de la calidad del servicio y la calidad de la experiencia, estrategias de medición, y herramientas de verificación que puedan adoptarse por los reguladores y operadores;

3 proporcionar referencias a los reguladores sobre indicadores mínimos de satisfacción e indicadores clave del desempeño para la evaluación de la calidad de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los servicios de Internet de banda ancha;

4 implementar estrategias para elevar la participación de los países en desarrollo y los países menos adelantados de todas las regiones en el debate internacional sobre la prestación de calidad en el servicio y permitir la comparación nacional e internacional de resultados,

invita a todos los Miembros

1 a colaborar con el UIT-T en la implementación de esta Resolución;

2 a participar en las iniciativas del QSDG y la Comisión de Estudio 12, brindando aportes, experiencia, conocimientos y experiencias prácticas sobre el marco normativo de la calidad del servicio y aspectos operativos.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_