|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| The International Teleocmmunication Union - Connecting the World. | | **Unión Internacional de Telecomunicaciones**  **Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones** | |
|  |  | | Ginebra, 24 de febrero de 2023 |
| **Ref.:** | **Circular TSB 076**  SG12/MA | | - A las Administraciones de los Estados Miembros de la Unión |
| **Tel.:** | +41 22 730 6828 | |
| **Fax:** | +41 22 730 5853 | |
| **Correo-e:** | [tsbsg12@itu.int](mailto:tsbsg12@itu.int) | | **Copia**:  - a los Presidentes y Vicepresidentes de las  Comisiones de Estudio;  - al Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones;  - al Director de la Oficina de Radiocomunicaciones |
| **Asunto:** | **Cuestionario transmitido a las autoridades nacionales de reglamentación sobre la reglamentación relativa a la calidad de servicio de los servicios financieros digitales (SFD)** | | |

Muy Señora mía/Muy Señor mío:

En su última reunión (celebrada del 18 al 26 de enero de 2023), la Comisión de Estudio 12 del UIT‑T acordó distribuir un cuestionario con miras a enriquecer su labor sobre la evaluación de la calidad de los servicios financieros digitales (SFD).

Este cuestionario está dirigido a las autoridades nacionales de reglamentación que, por sí mismas o mediante colaboradores, regulan (o prevén regular próximamente) los servicios financieros digitales y, en particular, la calidad de servicio de dichos servicios.

El cuestionario se ha concebido de manera escueta y su cumplimentación no debería durar más de cinco minutos. Puede consultarse en <https://www.research.net/r/DFSQOSR2302> y las respuestas han de recibirse para el **30 de abril de 2023**, a más tardar.

Le invitamos a que dedique unos momentos a responder a este cuestionario y formule algunos comentarios sobre la labor de la Comisión de Estudio 12 del UIT-T.

Atentamente,

*(firma)*

Seizo Onoe  
Director de la Oficina   
de Normalización de las Telecomunicaciones

**Anexos:** 1

ANEXO A

Cuestionario transmitido a las autoridades nacionales de reglamentación sobre la reglamentación relativa a la calidad de servicio de los SFD

\* Obligatorio

Instrucciones generales

Este cuestionario está dirigido a las autoridades nacionales de reglamentación que, por sí mismas o mediante colaboradores, regulan (o prevén regular próximamente) los servicios financieros digitales, ***en particular la calidad de servicio de dichos servicios.***

***A los efectos de este cuestionario, los servicios financieros digitales incluyen los métodos para almacenar y transferir fondos electrónicamente; para ordenar y recibir pagos; para solicitar préstamos, ahorrar, contratar seguros e invertir; así como para gestionar las finanzas de una persona o una empresa; y en los que se accede a dichos servicios mediante dispositivos de comunicación móviles.***

Las preguntas se dirigen a las autoridades nacionales de reglamentación que aplican una metodología bien definida, establecida en un documento oficial u oficioso (reglamento, decisión o código de práctica) o importada de una norma, recomendación u otro documento de referencia. Es posible que ya se realicen las mediciones correspondientes o que se vayan a hacer próximamente.

Debe responderse a todas las preguntas. Si no puede responder a alguna pregunta, ya sea porque no tiene la información necesaria o porque piensa que una pregunta no es pertinente para su caso, explique los motivos en el cuadro de observaciones que figura tras cada sección. En el mismo cuadro también puede indicar todo comentario u observación pertinente para una determinada pregunta.

El presente cuestionario se ha elaborado para solicitar información con el fin de alimentar la labor de la Comisión de Estudio 12 del UIT-T sobre la evaluación de la calidad de los servicios financieros digitales. La información proporcionada solo se utilizará a los efectos de dicha labor. Sus respuestas se utilizarán de manera agregada para generar perspectivas e identificar tendencias. No atribuiremos respuestas individuales a participantes específicos.

Obsérvese que esta encuesta no es anónima. Recopilaremos información de identificación personal suya, como su nombre e información de contacto, y podríamos utilizar dicha información para ofrecerle un seguimiento o garantizar la integridad de los datos. Se mantendrá la confidencialidad de sus respuestas y estas no se comunicarán a terceros sin su consentimiento. Le rogamos que dedique unos momentos a la cumplimentación del cuestionario, que no debería tardar más de cinco minutos.

**Información sobre el encuestado**

1. Nombre: \*

|  |
| --- |
|  |

1. Cargo: \*

|  |
| --- |
|  |

1. Correo-e: \*

|  |
| --- |
|  |

1. Nombre de la autoridad nacional de reglamentación: \*

|  |
| --- |
|  |

1. País: \*

|  |
| --- |
|  |

**Sección 1: Preguntas generales**

1. ¿Se regulan en su país los SFD *(en particular, la calidad de servicio de dichos servicios)*? \*

Sí

No

|  |
| --- |
| *Si su respuesta es "No", responda a lo siguiente:*   1. *¿Se ha planificado la reglamentación de los SFD en un futuro previsible?*   Sí  No   1. *Si no se ha planificado la reglamentación de dichos servicios, ¿existen ya algunos conceptos y un plan para implementar dicha reglamentación en el futuro?*   Sí  No   1. *¿En qué plazo se implementará la reglamentación de los SFD?*   Dentro de 1 año  Dentro de 2 a 5 años  Dentro de más de 5 años  No se ha establecido un plazo específico |

Otro (*sírvase explicar su respuesta en la sección que figura más abajo*)

|  |
| --- |
|  |

1. ¿Qué autoridad o autoridades regulan los SFD (*en particular, la calidad de servicio de dichos servicios*)? \*

El organismo regulador de las telecomunicaciones

El organismo regulador del sector financiero

Tanto el organismo regulador de las telecomunicaciones como el organismo regulador del sector financiero

Otra autoridad o ninguna de las anteriores (*sírvase explicar su respuesta en la sección que figura más abajo*)

|  |
| --- |
|  |

1. Sírvase formular observaciones generales adicionales a continuación:

|  |
| --- |
|  |

**Sección 2: Reglamentación de los SFD**

1. Describa la manera en que se regulan (en general) los SFD (*en particular, la calidad de servicio de dichos servicios*) \*.

El seguimiento y la imposición de objetivos

Solo el seguimiento

Solo la imposición de objetivos

Otra manera o ninguna de las anteriores (*sírvase explicar su respuesta en la sección que figura más abajo*)

|  |
| --- |
|  |

1. En su país, ¿cómo se organizan las pruebas (*en particular, las relativas a la calidad de servicio de los SFD*)? \*

Las mediciones están a cargo de la autoridad nacional de reglamentación.

Las mediciones están a cargo del proveedor de servicios de telecomunicaciones móviles.

Las mediciones están a cargo del proveedor de servicios de dinero móvil.

El proveedor de servicios móviles elabora periódicamente informes sobre la calidad de funcionamiento de la red.

Otro modo (*sírvase indicarlo a continuación*) \*

|  |
| --- |
| \* Si seleccionó "Otro modo" o más de una respuesta, sírvase enumerar a continuación las actividades realizadas por cada parte. |

1. ¿Se han establecido en su país objetivos y/o valores límites relacionados con la calidad de servicio de los SFD? \*

Sí

No (*sírvase seguir con la pregunta* *8*)

1. Si su institución realiza un seguimiento de los indicadores claves del desempeño de la calidad de servicio de los SFD y/o los objetivos establecidos para los SFD, sírvase indicar a continuación los indicadores que se supervisan en su país y los valores conexos fijados como objetivo:

|  |
| --- |
|  |

1. Sírvase formular observaciones adicionales a continuación:

|  |
| --- |
|  |

¡Gracias por cumplimentar este cuestionario!

Si tiene alguna pregunta o desea formular comentarios sobre el cuestionario, sírvase ponerse en contacto con la Secretaría de la Comisión de Estudio 12 del UIT-T mediante la siguiente dirección: [tsbsg12@itu.int](mailto:tsbsg12@itu.int).

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