



## DIRECTRICES DEL GSR-15 SOBRE PRÁCTICAS ÓPTIMAS PARA FACILITAR LA ADOPCIÓN GENERALIZADA Y LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS Y APLICACIONES MÓVILES MEDIANTE LA REGLAMENTACIÓN ESPECÍFICA



*Organizado a iniciativa de:  
Sr. Brahima Sanou, Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (BDT) de la UIT*

Garantizar la integración digital y el acceso para todos los ciudadanos a las ingentes oportunidades que ofrecen los servicios y aplicaciones móviles, tales como la salud, la educación, la agricultura y la gobernanza móvil, así como servicios financieros y comerciales en línea, se ha convertido en una prioridad en la economía digital de hoy en día. Estoy convencido de que estas buenas prácticas en materia de reglamentación ayudarán a fomentar la introducción y divulgación de estos servicios y aplicaciones de manera segura, fiable y protegida en beneficio de todos.



*Coordinado por:  
Sr. Lin Mombo, Presidente de la Junta Reguladora del Organismo Regulador de las Comunicaciones Electrónicas y Correos (ARCEP), Gabón*

Al adoptar una reglamentación específica, seleccionemos una que facilite la generalización de los servicios y aplicaciones móviles. La banda ancha móvil es un pilar del desarrollo de la economía digital y, por consiguiente, afecta al crecimiento y la competitividad de los países y las empresas. Estoy convencido de que un marco reglamentario coherente – que no sea excesivo, sea flexible y proteja a los usuarios – nos permitirá superar el reto de mejorar el crecimiento económico y el bienestar social de nuestra población.

**DIRECTRICES DEL GSR-15  
SOBRE PRÁCTICAS ÓPTIMAS  
PARA FACILITAR LA  
ADOPCIÓN GENERALIZADA  
Y LA UTILIZACIÓN DE  
SERVICIOS Y APLICACIONES  
MÓVILES MEDIANTE  
LA REGLAMENTACIÓN  
ESPECÍFICA**

*La reglamentación del siempre cambiante sector de las TIC requiere competencias, perspicacia e innovación. Definir y utilizar prácticas idóneas es la manera ideal de acelerar nuestros esfuerzos de adaptación al cambio y adopción de nuevas tecnologías con el fin de fomentar el desarrollo y el comercio.*

El acceso a servicios de TIC móviles y la utilización de los mismos ofrecen innumerables oportunidades sociales y contribuye a estimular el crecimiento económico de las naciones, mejorando así la vida cotidiana de todos sus ciudadanos. Con una tecnología tan poderosa y un poder informático sin precedentes en la palma de nuestras manos, es indispensable que respondamos a la actual dinámica de cambio en las TIC y los mercados, que formulemos nuevos paradigmas reglamentarios, y que abordemos los desafíos en materia de infraestructura, espectro y derecho a la intimidad. Una “reglamentación de cuarta generación” como esta creará un entorno más propicio para la utilización de las TIC, garantizando a su vez la seguridad jurídica y la fiabilidad técnica, mejorará así la confianza de los usuarios finales y permitirá a las personas de todo el mundo aprovechar las oportunidades que se presentan en el terreno de la salud, la educación, la administración pública, la agricultura, el comercio, las

finanzas, y en todo aquello que sirve a la humanidad y nos ayuda a lograr un crecimiento sostenible.

Nosotros, los reguladores participantes en el Simposio Mundial para Organismos Reguladores de 2015, reconocemos que una reglamentación de cuarta generación adaptada, basada en un enfoque de mínima intervención que promueva una competencia saludable (activa y sostenible), la innovación, la protección y la habilitación del consumidor pueden desempeñar un importante papel a la hora de responder a la transformación dinámica de los mercados de TIC y de alcanzar los objetivos sociales y económicos. Así pues, hemos elaborado y refrendado estas directrices de prácticas óptimas a fin de propiciar la aceptación y la utilización generalizada de servicios móviles (servicios-m) y aplicaciones (app) con el objetivo de fomentar la inclusión digital y financiera.

## ESTIMULAR LA DEMANDA

Al reconocer el potencial de los servicios-m y las app para mejorar la transparencia, rendición de cuentas y eficiencia de los servicios públicos, los gobiernos pueden beneficiarse de los conocimientos y la experiencia de las partes interesadas para elaborar estrategias globales destinadas a permitir a los usuarios utilizar los servicios-m y las app. Los gobiernos deben innovar y convertirse en usuarios principales en este terreno. Las iniciativas para conectar a las administraciones e instituciones públicas tales como escuelas, bibliotecas y hospitales, pueden crear importantes oportunidades de mercado y estimular tanto la oferta como la demanda de servicios-m y app.

Somos conscientes del papel que pueden desempeñar los organismos reguladores a la hora de apoyar y fomentar las asociaciones para

facilitar el desarrollo de servicios-m y aplicaciones, y sensibilizar respecto de la manera en que éstos pueden contribuir a aumentar la productividad económica. Más concretamente, las app sociales destinadas a la población desfavorecida o desconectada pueden mejorar la calidad de vida en todos los sectores de la economía. Los esfuerzos conjuntos de los demás sectores con los organismos gubernamentales también pueden dar lugar a oportunidades donde todos salgan ganando, por ejemplo para promover la educación, las aptitudes digitales, la inclusión financiera y la integración en programas relacionados con la salud.

Seguimos haciendo hincapié en la importancia de fomentar la creación y distribución de contenidos digitales apropiados, incluidos los contenidos multilingües y los contenidos en idiomas locales.

## FACILITAR LA UTILIZACIÓN, LA DISPONIBILIDAD Y EL ACCESO A LOS SERVICIOS-M Y LAS APP

Las redes de la próxima generación son la base de la innovación en el sector de las TIC y el motor para el desarrollo de servicios y aplicaciones móviles. Por consiguiente, creemos que unas reglas unificadas para facilitar la instalación de infraestructuras y el acceso abierto a las redes en los planos nacional y regional pueden contribuir en gran medida al estímulo del desarrollo de los servicios-m y app. La cooperación en los planos internacional, regional, nacional y local entre las autoridades públicas implicadas resulta esencial para lograr una implementación rápida, sin interrupciones y eficiente.

Los responsables políticos y los organismos reguladores deben ser conscientes de la importancia de articular unos marcos políticos y reglamentarios flexibles, basados en incentivos y orientados a los mercados, en lo que respecta a la

atribución y asignación de espectro a los servicios móviles de banda ancha, a fin de crear confianza y ofrecer las condiciones necesarias para que prosperen los mercados de servicios-m y aplicaciones.

El desarrollo de nuevos mercados y la industria de los dispositivos móviles necesitan el apoyo de unas medidas reglamentarias adecuadas, en particular en los países en desarrollo.

Puede que sea necesario examinar y revisar las políticas gubernamentales en vigor para asegurarse de que siguen siendo válidas y apropiadas para el nuevo entorno y velar por la privacidad y seguridad de los datos de los gobiernos, las empresas y los consumidores, y responder a la necesidad de unos marcos reglamentarios abiertos y basados en la colaboración para promover el desarrollo de servicios transversales

tales como el comercio-m, la banca-m y el dinero móvil, así como la salud-m.

Reconocemos que la creación de un marco de referencia convergente para la competencia, la interconexión y la interoperabilidad puede facilitar efectivamente las relaciones entre los distintos proveedores de infraestructura y servicios, así como entre éstos y los proveedores de app y de contenidos.

Al reconocer que puede resultar interesante desde el punto de vista comercial compartir elementos de red entre los proveedores de servicios, a fin de evitar costes de duplicación, y de ofrecer oportunidades para que se pongan a disposición más servicios-m, los organismos reguladores pueden considerar la posibilidad de promover las prácticas de compartición de redes en todas los eslabones de la red y la cadena de valor, manteniendo una competencia sana entre proveedores de servicios.

Creemos que deben aplicarse medidas innovadoras y revolucionarias para estimular la aceptación de los servicios-m y la creación de aplicaciones pertinentes en el plano local en las zonas rurales y alejadas. Entre otras medidas, pueden definirse

estrategias de servicio universal y utilizarse los mecanismos apropiados para crear incubadoras de TIC o financiar a los conceptores locales y las aplicaciones pertinentes en el plano local.

Apelamos a medidas reglamentarias, iniciativas privadas y asociaciones para reducir el coste de los servicios-m y las app a fin de garantizar el acceso universal en condiciones de igualdad.

Reconocemos asimismo que la adquisición de aptitudes digitales resulta esencial para la aceptación amplia y el uso eficiente de los servicios-m y las app, y que es preciso crear programas de formación integradores para distintos grupos de destinatarios.

Reiteramos la pertinencia y utilidad de las directrices sobre prácticas óptimas del GSR13 sobre la evolución del papel de la reglamentación y de los organismos reguladores en un entorno digital y de las directrices sobre prácticas óptimas del GSR14 sobre protección del consumidor en un mundo digital.



Reconocemos la importancia de la adopción de marcos reglamentarios transversales que respondan a las peculiaridades y los requisitos de los servicios-m y las app, garantizando al consumidor la protección, la libertad de elección y el ejercicio apropiado de sus derechos.

Reconocemos la importancia de la educación y el empoderamiento de los consumidores a través de distintas medidas e iniciativas, que incluyen poner a su disposición plataformas

para poder efectuar con facilidad comparaciones actualizadas de las ofertas y tarifas de los servicios; informar a los consumidores acerca de las disposiciones legales y los procedimientos de reclamación/ reparación, así como promover una cultura de la ciberseguridad. Además, los consumidores no deberían verse ligados a un proveedor de servicios-m o aplicación específico, y deberían conservar su capacidad para poder escoger y cambiar al proveedor.

## IV COMETIDOS DE LAS PARTES INTERESADAS EN LAS TIC

Reconocemos además que los organismos reguladores deben fomentar la adopción de medidas destinadas a mejorar la seguridad de los servicios-m y las app, creando identidades digitales fiables, utilizando la identificación y el registro de los abonados para proteger a los consumidores, salvaguardar los datos personales del consumidor, protegiendo a los menores y a los grupos vulnerables y, en particular, promoviendo la transparencia de las comunicaciones y transacciones en línea. La

Los organismos reguladores y responsables políticos deben colaborar con los organismos gubernamentales, el sector privado y las estructuras no gubernamentales a fin de integrar las TIC, y en particular los servicios-m y las app, en sus estrategias sociales y económicas nacionales, y deben formular políticas y reglamentaciones globales que permitan que se produzcan sinergias y fertilizaciones cruzadas entre la economía de los servicios-m y las app y los demás sectores. Dichas políticas y reglamentaciones deben centrarse en mejorar el bienestar social de los consumidores y en facilitar la coordinación y las asociaciones entre los organismos gubernamentales, el sector privado y las estructuras no gubernamentales.

Los organismos reguladores de las TIC deben adoptar medidas reglamentarias adaptadas a fin de promover el desarrollo de las redes y servicios de banda ancha, proporcionar a los consumidores un acceso asequible y generalizado a los servicios-m y las aplicaciones, garantizar una saludable competencia entre los actores del mercado y, al mismo tiempo, promover la innovación y velar por la protección del consumidor en un entorno digital.

colaboración de las múltiples partes interesadas resulta por tanto esencial para garantizar que se protegen los derechos e intereses tanto de los consumidores como de los proveedores.

Además, recomendamos la adopción de una política de privacidad con medidas reforzadas para alertar al usuario y darle el control de las prácticas con datos que no estén relacionadas con la función básica de la app o que impliquen información confidencial.

Los proveedores de servicios-m y app deben esforzarse por innovar y diversificar la gama de ofertas y contenidos de los servicios y las app, y hacerlos asequibles y accesibles para amplios sectores de la población.

Las asociaciones de consumidores también tienen un papel que desempeñar a la hora de definir un marco para el diálogo con las demás partes interesadas, llevar a cabo investigaciones independientes e implicarse en las campañas de sensibilización, contribuyendo así a la elaboración de políticas y estrategias documentadas para la economía digital.

Habida cuenta del carácter mundial de los servicios y aplicaciones en línea, para la creación de un ecosistema digital mundial, resulta esencial la armonización transfronteriza de las políticas reglamentarias correspondientes, así como la colaboración reforzada entre los organismos gubernamentales nacionales y las organizaciones regionales y mundiales, y la creación de unas salvaguardias eficaces contra el fraude y las prácticas abusivas.

19

20

21

22



[www.itu.int/GSR15](http://www.itu.int/GSR15)