

# HOJAS DE CONTROL

## Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones (UIT-D)

Ginebra, 17 de febrero de 2014

**Asunto:** Nuevos indicadores de telecomunicaciones/TIC de las fuentes de datos administrativos, 2011-2013

Este documento contiene las definiciones de los indicadores de la UIT basados en las fuentes de datos administrativos desarrolladas entre 2011 y 2013, tras la publicación del *Manual de la UIT para la recopilación de datos administrativos de las telecomunicaciones/TIC*. Estas adiciones reflejan los resultados de las actividades del Grupo de Expertos sobre Indicadores de las Telecomunicaciones/TIC (EGTI), aprobados por el Simposio Mundial de Indicadores de Telecomunicaciones/TIC.

## Tráfico de datos Internet

### Tráfico de Internet fijo (alámbrico) de banda ancha (exabytes) (i135tfb)

**Definición:**

*El tráfico Internet fijo (alámbrico) de banda ancha (exabytes) se refiere al tráfico de datos generado por los abonados fijos-de banda ancha, medido en el punto de acceso del usuario final. Debe medirse añadiendo el tráfico de carga y descarga. Debe excluirse el tráfico al por mayor, el tráfico de jardín vallado y el tráfico IPTV y de TV por cable.*

### Tráfico de Internet móvil de banda ancha (dentro del país) (i136mwi)

**Definición:**

*El tráfico de Internet móvil de banda ancha (dentro del país) se refiere a los volúmenes de tráfico de banda ancha originados dentro del país por las redes 3G u otras redes móviles más avanzadas, incluidas las mejoras de 3G, las evoluciones o las normas equivalentes en términos de velocidades de transmisión de datos. El tráfico de datos debe recopilarse e incorporarse a nivel del país para todas las redes 3G o redes móviles más avanzadas dentro del país. El tráfico de carga y descarga debe añadirse y transmitirse conjuntamente. El tráfico debe medirse en el punto de acceso del usuario final. Debe excluirse el tráfico al por mayor y el tráfico de jardín vallado. El volumen de tráfico debe expresarse en exabytes.*

### Tráfico de Internet móvil de banda ancha (fuera del país, en itinerancia) (i136mwo)

**Definición:**

*El tráfico de Internet móvil de banda ancha (fuera del país, en itinerancia) se refiere a los volúmenes de tráfico originados fuera del país por redes 3G u otras redes móviles más avanzadas, incluidas las mejoras de 3G, las evoluciones o las normas equivalentes en términos de velocidades de transmisión de datos. El tráfico de datos debe recopilarse e incorporarse a nivel del país para todos los clientes de operadores domésticos con itinerancia fuera del país y que utilizan redes 3G o redes móviles más avanzadas. El tráfico de carga y descarga debe añadirse y transmitirse conjuntamente. El tráfico debe medirse en el punto de acceso del usuario final. Debe excluirse el tráfico al por mayor y el tráfico de jardín vallado. El volumen de tráfico debe expresarse en exabytes.*

## Calidad de servicio

### Tasa de llamadas móviles sin éxito (i146u)

**Definición:**

*La tasa de llamadas móviles sin éxito se refiere a la relación entre el número de llamadas móviles sin éxito y el número total de tentativas de llamadas móviles en un año. Una llamada sin éxito es un intento de llamada a un número válido en el que a) la llamada no es respondida, b) no hay tono de ocupado en la parte llamada y c) no hay tono de llamada en el lado llamante transcurridos 40 segundos desde el instante en que la red recibió la última cifra del número llamado. El abonado que llama debe encontrarse dentro de la zona de cobertura de la red móvil.*

### Tasa de llamadas móviles interrumpidas (i146d)

**Definición:**

*La tasa de llamadas móviles interrumpidas se refiere a la proporción de llamadas móviles entrantes y salientes que una vez correctamente establecidas, y por tanto a las que se ha asignado un canal de tráfico, se interrumpen antes de que el usuario las complete, encontrándose la causa de la terminación temprana en la red del operador.*

### Reclamaciones por cada 100 abonos móviles (i146c)

**Definición:**

*Reclamaciones por cada 100 abonos móviles* se refiere al número de quejas relativas a la prestación de servicios móviles recibidas en un año, divididas por el número total de abonos móviles activos, multiplicado por 100. Las estadísticas deben incluir todas las reclamaciones referentes a la provisión de servicios móviles (incluida la voz, los SMS y los datos) recibidas en un año, independientemente de la validez y del objeto de la reclamación. Cuando un mismo cliente realiza más de una reclamación por el mismo tema, cada una de las reclamaciones debe computarse por separado. Si un cliente reclama nuevamente antes de que se haya resuelto una reclamación existente, no debe considerarse como una nueva reclamación sino como continuación de la reclamación aún por resolver.

### Reclamaciones por cada 100 abonos móviles de banda ancha (i146mw)

**Definición:**

*Reclamaciones por cada 100 abonos móviles de banda ancha* se refiere al número de quejas relativas a la prestación de servicios móviles de banda ancha recibidas en un año, divididas por el número total de abonos móviles de banda ancha activos, multiplicado por 100. Las estadísticas deben incluir todas las reclamaciones referentes a la provisión de servicios móviles de banda ancha recibidas en un año, independientemente de la validez y del objeto de la reclamación. Cuando un mismo cliente realiza más de una reclamación por el mismo tema, cada una de las reclamaciones debe computarse por separado. Si un cliente reclama nuevamente antes de que se haya resuelto una reclamación existente, no debe considerarse como una nueva reclamación sino como continuación de la reclamación aún por resolver.

### Reclamaciones por cada 100 abonos fijos (alámbricos) de banda ancha (i147c)

**Definición:**

*Reclamaciones por cada 100 abonos fijos (alámbricos) de banda ancha* se refiere al número de quejas relativas a la prestación de servicios fijos (alámbricos) de banda ancha recibidas en un año, divididas por el número total de abonos fijos (alámbricos) de banda ancha, multiplicado por 100. Las estadísticas deben incluir todas las reclamaciones referentes a la provisión de servicios fijos (alámbricos) de banda ancha recibidas en un año, independientemente de la validez y del objeto de la reclamación. Cuando un mismo cliente realiza más de una reclamación por el mismo tema, cada una de las reclamaciones debe computarse por separado. Si un cliente reclama nuevamente antes de que se haya resuelto una reclamación existente, no debe considerarse como una nueva reclamación sino como continuación de la reclamación aún por resolver.

### Tiempo de activación del servicio para un servicio fijo (alámbrico) de banda ancha (en días) (i147t)

**Definición:**

*El tiempo de activación del servicio para un servicio fijo (alámbrico) de banda ancha* se refiere al tiempo transcurrido desde la fecha de solicitud hasta la fecha de activación del servicio. Debe indicarse el tiempo medio de activación de un servicio para todas las nuevas solicitudes recibidas dentro del año.

## TV de pago

### Abonos a IPTV

**Definición:**

*Abonos a IPTV* se refiere al número de abonos a la TV por protocolo Internet (IPTV); es decir, la TV difundida a través de una red basada en IP gestionada para ofrecer los niveles requeridos de calidad de servicio, calidad de experiencia, seguridad, interactividad y fiabilidad. No incluye el acceso a vídeo a través de Internet pública, por ejemplo mediante transmisión por flujo continuo ("streaming"), y abonos a proveedores de contenidos audiovisuales superpuestos ("over-the-top").

### Abonos a TV por satélites

**Definición:**

*Los abonos a TV por satélites se refieren al número de abonos a transmisión por satélite directa a los hogares de pago; es decir, TV de pago recibida a través de una antena parabólica de satélite capaz de recibir emisiones de radiodifusión de TV por satélite. Esto no incluye la TV por satélite gratuita.*

### Abonos a TV por cable

**Definición:**

*Los abonos a la TV por cable se refieren a la programación de TV multicanal difundida por redes de cable coaxial. Incluye abonos a la TV por cable analógica y digital. Si se dispone del desglose de abonos a la TV por cable analógica/digital, debe especificarse en una nota los datos para cada tipo de abonos a TV por cable. Se excluye la IPTV difundida a través de redes de TV por cable.*

### Otros abonos a TV

**Definición:**

*Otros abonos a TV se refieren a los abonos de TV de pago distintos a IPTV, TV por satélite y TV por cable. Incluye abonos a plataformas de TV tales como sistemas de distribución multipunto por microondas y televisión de pago digital terrenal. La TV gratuita no debe incluirse. Las plataformas de TV correspondientes a los datos indicados deben indicarse en una nota.*

## Precios de la banda ancha móvil

Como se acordó en el 11º Simposio sobre los indicadores de las Telecomunicaciones/TIC Mundiales (WTIS) que se celebró en Ciudad de México del 4 al 6 de diciembre de 2013, la UIT recopila datos para los siguientes planes de servicios móviles de banda ancha: i) teléfono móvil de prepago, 500 MB; ii) teléfono móvil por contrato, 500 MB; iii) para ordenadores mediante llave USB, prepago de 1 GB; iv) para ordenadores mediante llave USB, por contrato, 1 GB.

A los indicadores de servicios móviles de banda ancha se les aplica un conjunto de reglas e hipótesis:

- 1 Los precios deben establecerse basándose en las siguientes tecnologías: UMTS, familia HSPA, familia LTE, familia CDMA EV-DO y WiMax móvil (IEEE 802.16.e y 802.16m). Deben excluirse los precios aplicados a WiFi o a puntos de acceso ("hotspots").
- 2 Los precios deben recopilarse en la moneda nacional, incluidas las tasas.
- 3 Sólo deben recopilarse precios residenciales y de usuario único. Si los precios varían entre las diferentes regiones del país, deben indicarse los precios aplicados a la ciudad de mayor tamaño (en términos de población) o a la capital.
- 4 Deben recopilarse precios para: a) abonos a servicios móviles de banda ancha por teléfono móvil y b) abonos a servicios móviles de banda ancha, para ordenadores mediante llave USB.
- 5 Los precios de los servicios móviles de banda ancha deben ser recopilados del operador con la mayor cuota de mercado (medida por el número de abonos a servicios móviles de banda ancha). Si no se dispone de esta información, los precios de dichos servicios deben ser recopilados del operador de servicios móviles celulares con la mayor cuota de mercado (medida por el número de abonos a servicios móviles) en el país.

- 6 Puede seleccionarse diferentes operadores para distintos servicios móviles de banda ancha si:  
a) existen diferentes líderes del mercado en segmentos específicos (contrato, prepago, para ordenadores mediante llave USB, por teléfono móvil); b) no hay una oferta disponible para una subcesta específica.
- 7 Los precios deben recopilarse para servicios de prepago y por contrato, tanto para planes basados en terminales como de aplicaciones informáticas. Si existen varios planes, debe hacerse uso de aquél que satisfaga el requisito de volumen de datos indicado.
- 8 Cuando los operadores proponen distintos periodos de compromiso para los planes de servicios móviles de banda ancha por contrato, debe seleccionarse el plan de 12 meses (o el más próximo a este periodo de compromiso). Debe añadirse una nota cuando se ofrecen únicamente periodos de compromisos más largos.
- 9 Los datos sobre los precios deben recopilarse del plan más económico, con una mínima franquicia de volumen de datos de:
  - 1 1 GB para llave USB
  - 2 500 MB para un abono basado en teléfono móvil.

El plan seleccionado no debe ser el que tiene el límite más próximo a 500 MB o 1 GB sino que debe incluir un mínimo de 500 MB/1 GB. Ello significa, por ejemplo, que si un operador ofrece un plan de 300 MB y un plan de 800 MB, debe seleccionarse el plan de 800 MB o dos veces el plan de 300 MB (si el paquete puede adquirirse dos veces para una capacidad mensual de 600 MB) para la subcesta de 500 MB. Debe elegirse la opción más económica.

Los volúmenes de datos deben referirse a los volúmenes de datos ascendentes y descendentes. Si los precios están vinculados a "horas de uso" y no a volúmenes de datos esta información debe añadirse en una nota separada.

**Nota:** probablemente la UIT no podrá incluir estos casos en una comparación.
- 10 Los datos sobre precios deben recopilarse para un periodo de validez de 30 días. Por ejemplo, si el plan seleccionado tiene una validez de 10 días, se computará tres veces para reflejar un periodo de validez de 30 días.
- 11 Debe darse preferencia a los paquetes (que incluyen un cierto volumen de datos). Las ofertas de pago por consumo deben utilizarse cuando son la opción más económica para una determinada cesta o la única opción disponible. Si los operadores aplican diferentes tasas de pago por consumo dependiendo de la hora del día (hora punta/hora valle) debe registrarse la media de ambos. Si la tasa en horas valle se aplica después de medianoche, no debe tenerse en cuenta.
- 12 Aunque el plan se etiquete como "ilimitado" debe leerse detenidamente la letra pequeña ya que a menudo hay límites en el volumen de datos, aplicado mediante la estrangulación (limitando la velocidad) o el recorte del servicio.
- 13 No se recopilan los datos sobre tarifas no recurrentes tales como las tarifas de instalación/montaje.
- 14 Debe darse preferencia a los paquetes no agrupados (con servicios de voz, por ejemplo). Si el plan elegido incluye otros servicios además del acceso a los servicios móviles de banda ancha, ello debe especificarse en una nota.
- 15 Los precios se refieren a las tarifas aplicadas en un plan regular (no de promoción) y excluyen ofertas de promoción y descuentos limitados o grupos de usuarios especiales (por ejemplo, clientes existentes). Deben excluirse los precios aplicados a un cierto tipo de dispositivo (iPhone/Blackberry, iPad). No se incluyen los servicios adicionales o extra ofrecidos durante la noche.

### Prepago 500 MB para teléfono móvil

**Precio del plan:**

Precio del plan, en moneda local, para una tarifa de prepago de Internet de banda ancha para teléfono móvil con 500 MB de volumen de datos.

**Límite en MB:**

Máxima cantidad de datos Internet (en megabytes, MB) que pueden transferirse en 30 días incluidos en el plan de banda ancha para teléfono móvil.

**Precio por exceso de utilización, por MB:**

Precio por megabyte (MB) adicional de datos Internet descargados más allá del límite señalado en el plan de banda ancha para teléfono móvil.

**Validez del plan en días:**

Validez del plan de prepago de 500 MB, en número de días.

### Contrato de 500 MB para teléfono móvil

**Precio del plan:**

Precio del plan, en moneda local, para una tarifa de contrato de Internet banda ancha para teléfono móvil con 500 MB de volumen de datos.

**Límite en MB:**

Máxima cantidad de datos Internet (en megabytes, MB) que pueden transferirse en 30 días incluidos en el plan de banda ancha para teléfono móvil.

**Precio por exceso de utilización, por MB:**

Precio por megabyte (MB) adicional de datos Internet descargados más allá del límite señalado en el plan de banda ancha para teléfono móvil.

**Validez del plan en días:**

Validez del plan de contrato de 500 MB, en número de días.

### Prepago de 1 GB para ordenadores (mediante llave USB)

**Precio del plan:**

Precio del plan, en moneda local, para una tarifa de prepago de Internet de banda ancha para ordenadores (mediante llave USB) con 1 GB de volumen de datos.

**Límite en MB:**

Máxima cantidad de datos Internet (en gigabytes, GB) que pueden transferirse en 30 días incluidos en el plan de banda ancha para ordenadores (mediante llave USB).

**Precio por exceso de utilización, por GB:**

Precio por gigabyte (GB) adicional de datos Internet descargados más allá del límite señalado en el plan de banda ancha para ordenadores (mediante llave USB) .

**Validez del plan en días:**

Validez del plan de contrato de 1 GB, en número de días.

### Contrato de 1 GB para aplicaciones informáticas (pincho USB)

**Precio del plan:**

Precio del plan, en moneda local, para una tarifa de contrato de Internet de banda ancha para ordenadores (mediante llave USB) con 1 GB de volumen de datos.

**Limite en MB:**

Máxima cantidad de datos Internet (en gigabytes, GB) que pueden transferirse en 30 días incluidos en el plan de banda ancha para ordenadores (mediante llave USB).

**Precio por exceso de utilización, por GB:**

Precio por gigabyte (GB) adicional de datos Internet descargados más allá del límite señalado en el plan de banda ancha para ordenadores (mediante llave USB).

**Validez del plan en días:**

Validez del plan de contrato de 1 GB, en número de días.