|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| itu_logo | **Unión Internacional de Telecomunicaciones**  **Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones** |  |

Ginebra, 29 de noviembre de 2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ref.: | **Circular TSB 62** | **A**:  – las Administraciones de los Estados Miembros de la Unión;  – los Miembros de Sector del UIT-T;  – los Asociados del UIT-T;  – las Instituciones Académicas de la UIT |
| 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;  – a los Directores de las Oficinas Regionales de la UIT |
| Asunto: | **Cuestionario sobre el estado de los marcos normativos nacionales en materia de calidad de servicio** | |

Muy Señora mía/Muy Señor mío:

En la Resolución 95 (Hammamet, 2016)[[1]](#footnote-1) de la AMNT, relativa a las ***Iniciativas del Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT para sensibilizar sobre prácticas idóneas y políticas relacionadas con la calidad de servicio***, se reconoce la importancia de los trabajos emprendidos por la Comisión de Estudio 12 (CE 12) del UIT-T y su Grupo para el Desarrollo de la Calidad de Servicio (GDCS) con respecto a la calidad de funcionamiento, la calidad de servicio (QoS) y la calidad percibida (QoE).

En la Resolución se proponen diversas formas de analizar los enfoques de reglamentación de la calidad durante el presente periodo de estudio, y se indican algunos de los productos que habrán de generar la CE 12 y otras Comisiones de Estudio del UIT-T competentes.

Entre otras disposiciones, la Resolución 95 prevé los siguientes temas de estudio principales:

• directrices y prácticas idóneas en materia de creación de marcos nacionales de medición de la calidad adecuados para la evaluación de la QoS y la QoE, especialmente en países en desarrollo, e identificación de las necesidades de desarrollo de capacidades humanas e institucionales de dichos países;

• estrategias para informar a los usuarios sobre la calidad de los servicios ofrecidos;

• escenarios de evaluación y metodologías de prueba de la QoS y la QoE;

• metodologías de muestreo para las mediciones de la QoS a nivel local, regional y mundial;

• referencias sobre indicadores de satisfacción mínima e indicadores fundamentales de rendimiento para la evaluación de la QoS;

• iniciativas para promover una mayor participación de los reguladores, operadores y proveedores en debates operacionales y reglamentarios más amplios sobre nuevas estrategias para ofrecer una mejor QoS y QoE a los usuarios.

Además, en la Resolución se encarga al Director de la TSB, en estrecha colaboración con el Director de la BDT:

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

• que lleve 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 una QoS aceptable a los usuarios;

• que ayude a los países en desarrollo y los países menos adelantados en la elaboración y ejecución de acciones para mejorar la QoS y mantener informado al usuario.

La CE 12 elaboró un Plan Operacional[[2]](#footnote-2) a fin de organizar sus trabajos de cara a la aplicación de la Resolución 95. En los puntos 3.1 y 3.2 de dicho Plan se insta a la preparación de un **cuestionario sobre el estado de los marcos normativos en materia de QoS, QoE y satisfacción del usuario** de los Estados Miembros de la UIT.

El cuestionario está disponible en [**https://www.research.net/r/sg12-servicequality**](https://www.research.net/r/sg12-servicequality).

A fin de comprender mejor el nivel de madurez de los marcos normativos en materia de QoS de los Estados Miembros de la UIT y definir necesidades específicas relacionadas con los marcos de medición de la calidad, **la CE 12 solicita aportaciones a través de este cuestionario hasta el 31 de marzo de 2018**.

La CE 12 examinará los resultados de la encuesta en su próxima reunión, que se celebrará del 1 al 10 de mayo de 2018 en Ginebra.

Le agradezco de antemano su apoyo para hacer llegar la presente Circular a los expertos encargados de la QoS en su organización y, de este modo, garantizar una alta tasa de respuesta.

Atentamente,

*(firmado)*

Chaesub Lee  
Director de la Oficina de  
Normalización de las Telecomunicaciones

1. Disponible en <https://www.itu.int/pub/T-RES-T.95-2016>. [↑](#footnote-ref-1)
2. Disponible en el Documento TD380 de la CE 12 en <https://www.itu.int/md/T17-SG12-170919-TD-GEN-0380/en>. [↑](#footnote-ref-2)