

Unión Internacional de Telecomunicaciones

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

ASAMBLEA MUNDIAL DE NORMALIZACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

Ginebra, 1-9 de marzo de 2022

Resolución 95 – Iniciativas del Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT para sensibilizar sobre prácticas idóneas y políticas relacionadas con la calidad de servicio

PREFACIO

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) es el organismo especializado de las Naciones Unidas en el campo de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información y la comunicación. El Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) es un órgano permanente de la UIT. Este órgano estudia los aspectos técnicos, de explotación y tarifarios y publica Recomendaciones sobre los mismos, con miras a la normalización de las telecomunicaciones en el plano mundial.

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT), que se celebra cada cuatro años, establece los temas que han de estudiar las Comisiones de Estudio del UIT-T, que a su vez producen Recomendaciones sobre dichos temas.

La aprobación de Recomendaciones por los Miembros del UIT-T es el objeto del procedimiento establecido en la Resolución 1 de la AMNT.

En ciertos sectores de la tecnología de la información que corresponden a la esfera de competencia del UIT-T, se preparan las normas necesarias en colaboración con la ISO y la CEI.

© UIT 2022

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse por ningún procedimiento sin previa autorización escrita por parte de la UIT.

RESOLUCIÓN 95 (Rev. Ginebra, 2022)

Iniciativas del Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT para sensibilizar sobre prácticas idóneas y políticas relacionadas con la calidad de servicio

(Hammamet, 2016; Ginebra, 2022)

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (Ginebra, 2022),

considerando

- a) que, de conformidad 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) las disposiciones de la Constitución y del Convenio de la UIT relativas a las políticas y los planes estratégicos;
- c) el Plan Estratégico de la Unión para 2020-2023, aprobado en virtud de la Resolución 71 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios;
- d) que una de las metas estratégicas del Plan Estratégico consiste en reducir la brecha de normalización para crear una sociedad de la información inclusiva y facilitar un acceso universal a la banda ancha, velando por no dejar a nadie sin conexión,

recordando

- a) que la Resolución 200 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios define, entre los objetivos y las metas de la Agenda Conectar 2020 para el desarrollo de las telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC) a escala mundial, la Meta 2: Integración – Reducir la brecha digital y lograr el acceso universal a la banda ancha;
- b) que la Resolución 196 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios encarga a la Directora de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones que señale a la atención de los encargados de tomar decisiones y de las autoridades nacionales de reglamentación la importancia de mantener a los usuarios/consumidores informados sobre la calidad de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores, y de otros mecanismos de protección que promueven los derechos del usuario/consumidor;
- c) que la Resolución 196 (Dubái, 2018) invita a los Estados Miembros, Miembros de Sector y Asociados a proporcionar insumos que permitan la difusión de las mejores prácticas y las políticas relacionadas con la calidad de servicio;
- d) que la Resolución 196 (Rev. Dubái, 2018) invita a los Estados Miembros a promover las políticas favorables a la prestación de servicios de telecomunicaciones/TIC con una calidad adecuada para el usuario/consumidor de servicios de las telecomunicaciones/TIC, basada en, entre otras cosas, las Recomendaciones del Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T);
- e) que la Resolución 131 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios resuelve que la UIT debe fortalecer su coordinación con otras organizaciones internacionales pertinentes en la recopilación de datos estadísticos sobre las telecomunicaciones/TIC y establecer una serie de indicadores normalizados a través de la Alianza para la Medición de las TIC para el Desarrollo, que permitan mejorar la calidad, comparabilidad, disponibilidad y fiabilidad de los datos e indicadores de las telecomunicaciones/TIC y fomentar el desarrollo de estrategias y políticas públicas nacionales, regionales e internacionales en el ámbito de las telecomunicaciones/TIC,

reconociendo

- a) que la recopilación y diseminación transparente y colaborativa de indicadores y estadísticas de calidad que permitan medir los avances en el uso y la adopción de las TIC y realizar análisis comparativos en la materia siguen siendo un factor importante para fomentar el crecimiento socioeconómico;
- b) que los indicadores de calidad y su análisis 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 políticas nacionales;
- c) que la banda ancha desempeña un papel fundamental en el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, por lo que la recopilación de información y el trazado de mapas revisten una importancia crucial para formular y tomar decisiones con conocimiento de causa y empoderar a los usuarios,

teniendo en cuenta

- a) la Resolución 101 (Rev. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios, relativa a las redes basadas en el protocolo Internet (IP);
- 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. Dubái, 2018) de la Conferencia de Plenipotenciarios, relativa a la función de la UIT en la puesta en práctica de los resultados de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible,

observando

- a) que la Comisión de Estudio 12 del UIT-T es la Comisión de Estudio rectora sobre calidad de servicio (QoS) y calidad percibida (QoE), y se encarga tanto de coordinar las actividades de QoS y QoE dentro del UIT-T y con otros organismos de normalización y foros, como de desarrollar marcos para mejorar la colaboración;
- b) que la Comisión de Estudio 12 es la Comisión de Estudio rectora del Grupo para el Desarrollo de la Calidad de Servicio (GDCS),

reconociendo

- a) el trabajo relevante que está llevando a cabo el GDCS con debates operacionales y reglamentarios sobre QoS y QoE, 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 QoS al usuario final;
- b) el trabajo continuo sobre el impacto que tienen los dispositivos de telecomunicaciones/TIC falsificados y de baja calidad en la QoS y la QoE, y la colaboración en curso entre las Comisiones de Estudio en relación con estos asuntos,

resuelve que el Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT

- 1 continúe elaborando las Recomendaciones necesarias sobre calidad de funcionamiento, QoS y QoE, en particular para las redes y los servicios de banda ancha;
- 2 en estrecha colaboración con el Sector de Desarrollo de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-D), formule iniciativas para sensibilizar acerca de la importancia de mantener al usuario informado sobre la calidad de los servicios ofrecidos por los operadores;

3 en estrecha colaboración con el UIT-D y las Oficinas Regionales de la UIT, proporcione referencias que ayuden a los países en desarrollo¹ 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 QoS y la QoE;

4 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 QoS y sensibilizar acerca de la importancia de las mediciones de la QoS y la QoE,

encarga al Director de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones

que, a fin de implementar los *resuelve* 2 y 4 anteriores, siga apoyando las actividades del GDCS con miras a la celebración de debates abiertos sobre cuestiones operacionales y reglamentarias entre reguladores, operadores y proveedores acerca de nuevas estrategias para ofrecer una mejor QoS y QoE al usuario,

encarga al Director de la Oficina de Normalización de las Telecomunicaciones, en estrecha colaboración con la Directora de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones

1 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;

2 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;

3 que, basándose en los resultados del *encarga* 2 anterior, 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,

encarga a las Comisiones de Estudio del Sector de Normalización de Telecomunicaciones de la UIT, ateniéndose a su mandato

1 que elaboren Recomendaciones que orienten a los reguladores sobre la definición de estrategias y metodologías de prueba, a fin de supervisar y medir la QoS y la QoE, en particular para las redes y los servicios de banda ancha;

2 que estudien escenarios de evaluación, estrategias de medición y herramientas de cartografía, visualización y verificación de la QoS y la QoE, así como mecanismos de publicación, que puedan adoptar los reguladores y operadores;

3 que estudien metodologías de muestreo para la medición de la QoS a nivel local, regional y mundial, y proporcionen orientaciones en la materia a los reguladores;

4 que proporcionen referencias sobre indicadores fundamentales de rendimiento y de calidad mínimamente satisfactorios para la evaluación de la QoS;

5 que implementen estrategias para elevar la participación de los países desarrollados y en desarrollo de todas las regiones en todas sus actividades,

invita a todos los Miembros

1 a colaborar con el UIT-T en la aplicación de la presente Resolución;

2 a participar en las iniciativas de la Comisión de Estudio 12 y el GDCS, aportando contribuciones, competencias, conocimientos y experiencias prácticas relativas al trabajo de la Comisión de Estudio 12.

¹ Este término comprende los países menos adelantados, los pequeños Estados insulares en desarrollo, los países en desarrollo sin litoral y los países con economías en transición.