Unión Internacional de Telecomunicaciones

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

E.164

Suplemento 5

(11/2009)

SERIE E: EXPLOTACIÓN GENERAL DE LA RED, SERVICIO TELEFÓNICO, EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO Y FACTORES HUMANOS

Explotación de las relaciones internacionales – Plan de numeración del servicio telefónico internacional

---

Plan internacional de numeración de telecomunicaciones públicas

Suplemento 5: Directriz relativa a la selección de números para las líneas de ayuda a los menores

Recomendación UIT-T E.164 (2005) – Suplemento 5

UIT-T

ITU Unión Internacional de Telecomunicaciones

RECOMENDACIONES UIT-T DE LA SERIE E

EXPLOTACIÓN GENERAL DE LA RED, SERVICIO TELEFÓNICO, EXPLOTACIÓN DEL SERVICIO Y FACTORES HUMANOS

EXPLOTACIÓN DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES	
Definiciones	E.100–E.103
Disposiciones de carácter general relativas a las Administraciones	E.104–E.119
Disposiciones de carácter general relativas a los usuarios	E.120–E.139
Explotación de las relaciones telefónicas internacionales	E.140–E.159
Plan de numeración del servicio telefónico internacional	**E.160–E.169**
Plan de encaminamiento internacional	E.170–E.179
Tonos utilizados en los sistemas nacionales de señalización	E.180–E.189
Plan de numeración del servicio telefónico internacional	E.190–E.199
Servicio móvil marítimo y servicio móvil terrestre público	E.200–E.229
DISPOSICIONES OPERACIONALES RELATIVAS A LA TASACIÓN Y A LA CONTABILIDAD EN EL SERVICIO TELEFÓNICO INTERNACIONAL	
Tasación en el servicio internacional	E.230–E.249
Medidas y registro de la duración de las conferencias a efectos de la contabilidad	E.260–E.269
UTILIZACIÓN DE LA RED TELEFÓNICA INTERNACIONAL PARA APLICACIONES NO TELEFÓNICAS	
Generalidades	E.300–E.319
Telefotografía	E.320–E.329
DISPOSICIONES DE LA RDSI RELATIVAS A LOS USUARIOS	E.330–E.349
PLAN DE ENCAMINAMIENTO INTERNACIONAL	E.350–E.399
GESTIÓN DE RED	
Estadísticas relativas al servicio internacional	E.400–E.404
Gestión de la red internacional	E.405–E.419
Comprobación de la calidad del servicio telefónico internacional	E.420–E.489
INGENIERÍA DE TRÁFICO	
Medidas y registro del tráfico	E.490–E.505
Previsiones del tráfico	E.506–E.509
Determinación del número de circuitos necesarios en explotación manual	E.510–E.519
Determinación del número de circuitos necesarios en explotación automática y semiautomática	E.520–E.539
Grado de servicio	E.540–E.599
Definiciones	E.600–E.649
Ingeniería de tráfico para redes con protocolo Internet	E.650–E.699
Ingeniería de tráfico de RDSI	E.700–E.749
Ingeniería de tráfico de redes móviles	E.750–E.799
CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIÓN: CONCEPTOS, MODELOS, OBJETIVOS, PLANIFICACIÓN DE LA SEGURIDAD DE FUNCIONAMIENTO	
Términos y definiciones relativos a la calidad de los servicios de telecomunicación	E.800–E.809
Modelos para los servicios de telecomunicación	E.810–E.844
Objetivos para la calidad de servicio y conceptos conexos de los servicios de telecomunicaciones	E.845–E.859
Utilización de los objetivos de calidad de servicio para la planificación de redes de telecomunicaciones.	E.860–E.879
Recopilación y evaluación de datos reales sobre la calidad de funcionamiento de equipos, redes y servicios	E.880–E.899
OTROS	E.900–E.999
EXPLOTACIÓN DE LAS RELACIONES INTERNACIONALES	
Plan de numeración del servicio telefónico internacional	E.1100–E.1199
GESTIÓN DE LAS REDES	
Gestión de las redes internacionales	E.4100–E.4199

Para más información, véase la Lista de Recomendaciones del UIT-T.

Recomendación UIT-T E.164

Plan internacional de numeración de telecomunicaciones públicas

Suplemento 5

Directriz relativa a la selección de números para las líneas de ayuda a los menores

Resumen

El Suplemento 5 a la Recomendación UIT-T E.164 repasa y estudia la idea de armonizar un criterio para la selección de números nacionales a escala mundial. Se invita a las Administraciones nacionales a estudiar la posibilidad de dicha armonización mundial de los números asociados a las líneas de ayuda, más concretamente las que se destinan a proporcionar asistencia a los menores.

Historia

Edición	Recomendación	Aprobación	Comisión de Estudio
1.0	ITU-T E.164/I.331	1984-10-19	
2.0	ITU-T E.164/I.331/Q.11 bis	1988-11-25	
3.0	ITU-T E.164/I.331	1991-08-23	II
4.0	ITU-T E.164	1997-05-30	2
4.1	ITU-T E.164 Suppl. 2	1998-11-13	2
4.2	ITU-T E.164 Suppl. 3	2002-05-16	2
4.3	ITU-T E.164 Suppl. 4	2003-05-02	2
4.4	ITU-T E.164 Suppl. 5	2008-05-15	2
5.0	ITU-T E.164	2005-02-24	2
6.0	ITU-T E.164	2010-11-18	2
6.1	ITU-T E.164 Suppl. 1	1998-03-09	2
6.1	ITU-T E.164 (2010) Amd. 1	2011-06-10	2
6.2	ITU-T E.164 Suppl. 2	2012-03-29	2
6.3	ITU-T E.164 Suppl. 3	2004-05-28	2
6.3	ITU-T E.164 Suppl. 2	2009-11-24	2
6.4	ITU-T E.164 Suppl. 3 Amd. 1	2009-11-24	2
6.5	ITU-T E.164 Suppl. 4	2004-05-28	2
6.6	ITU-T E.164 Suppl. 4 Amd. 1	2009-11-24	2
6.7	ITU-T E.164 Suppl. 5	2009-11-24	2
6.9	ITU-T E.164 Suppl. 6	2012-03-29	2

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.

NOTA

En esta publicación, la expresión "Administración" se utiliza para designar, en forma abreviada, tanto una administración de telecomunicaciones como una empresa de explotación reconocida de telecomunicaciones.

La observancia de esta publicación es voluntaria. Ahora bien, la publicación puede contener ciertas disposiciones obligatorias (para asegurar, por ejemplo, la aplicabilidad o la interoperabilidad), por lo que la observancia se consigue con el cumplimiento exacto y puntual de todas las disposiciones obligatorias. La obligatoriedad de un elemento preceptivo o requisito se expresa mediante las frases "tener que, haber de, hay que + infinitivo" o el verbo principal en tiempo futuro simple de mandato, en modo afirmativo o negativo. El hecho de que se utilice esta formulación no entraña que la observancia se imponga a ninguna de las partes.

PROPIEDAD INTELECTUAL

La UIT señala a la atención la posibilidad de que la utilización o aplicación de la presente publicación suponga el empleo de un derecho de propiedad intelectual reivindicado. La UIT no adopta ninguna posición en cuanto a la demostración, validez o aplicabilidad de los derechos de propiedad intelectual reivindicados, ya sea por los miembros de la UIT o por terceros ajenos al proceso de elaboración de publicaciones.

En la fecha de aprobación de la presente publicación, la UIT no ha recibido notificación de propiedad intelectual, protegida por patente, que puede ser necesaria para aplicar esta publicación. Sin embargo, debe señalarse a los usuarios que puede que esta información no se encuentre totalmente actualizada al respecto, por lo que se les insta encarecidamente a consultar la base de datos sobre patentes de la TSB en la dirección http://www.itu.int/ITU-T/ipr/.

© UIT 2012

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

ÍNDICE

		Página
1	Alcance	1
2	Referencias	1
3	Definiciones	1
4	Abreviaturas, siglas o acrónimos	2
5	Líneas de ayuda	2
6	Líneas de ayuda para los menores	2
7	Ejemplos de numeración	2
8	Invitación	3
9	Estudio ulterior	3

Introducción

1 Las redes y los sistemas telefónicos se han desarrollado a lo largo de periodos distintos y con ritmos diferentes. Los planes nacionales de numeración pueden ser similares, pero la aplicación de los mismos se lleva a cabo en el ámbito nacional. Algunos planes nacionales de numeración dispondrán de números de una longitud fija, en otros puede ser variable y los requisitos de marcación para las llamadas locales o de larga distancia a un mismo número pueden ser distintos.

2 La creación de lo que ahora constituye la atribución de indicativos de país UIT-T E.164, con un indicativo específico para cada país o territorio, ha permitido la creación de números internacionales que son únicos e inequívocos.

3 Sin embargo, se han producido intentos destinados a introducir un grado de armonización en lo relativo a la marcación y la numeración nacionales con fines específicos. Ante el creciente número de viajeros, que se desplazan tanto por motivos de negocios como por placer, se reconoció que podrían obtenerse beneficios operativos y prácticos si quienes se desplazan a un país determinado pudieran utilizar el sistema telefónico del país que visitan con la misma facilidad que en su país de origen. Ello facilitaría la devolución de llamadas al país de origen del visitante. Para lograrlo, se acordó recomendar el "00" como indicativo de marcación para las llamadas internacionales. Esto no tiene ninguna repercusión sobre el plan de numeración nacional.

4 Más recientemente, se hizo un llamamiento basado en motivos humanitarios para que se estudiara la posibilidad de introducir una armonización de los números nacionales utilizados por los servicios de alerta, policiales, médicos y de rescate para las situaciones de emergencia. La propuesta no es la de tratar de normalizar un número a escala mundial, sino más bien la de sugerir que las Administraciones podrían estudiar la posibilidad de aplicar un segundo número para facilitar el que uno de los dos números se aplique en la mayoría de los países del mundo. Véase [UIT-T E.161.1], Directrices para seleccionar un número de emergencia en redes de telecomunicaciones públicas.

5 En el contexto de la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (CMSI) celebrada en Túnez en 2005, en el párrafo 92 de la Agenda se afirma que "**Alentamos a los países y a todas las partes interesadas a poner a disposición** líneas de ayuda a menores, teniendo en cuenta la necesidad de movilizar recursos adecuados. Para ello, deberían reservarse números fáciles de recordar y accesibles gratuitamente desde cualquier teléfono".

6 Durante las discusiones, esta idea fue evolucionando hasta convertirse en una petición más compleja en el sentido de que los países deben estudiar no sólo la posibilidad de crear líneas de ayuda destinadas a los menores, sino también la de lograr una armonización mundial del número nacional atribuido a dichas líneas de ayuda. Se ha pedido a la UIT que estudie si existe alguna manera de lograr este objetivo.

Recomendación UIT-T E.164

Plan internacional de numeración de telecomunicaciones públicas

Suplemento 5

Directriz relativa a la selección de números para las líneas de ayuda a los menores

1 Alcance

El presente Suplemento aborda las cuestiones relacionadas con las líneas de ayuda a las que se accede por medio del servicio telefónico. Examina concretamente la cuestión de las líneas de ayuda para y en relación con los menores. Invita a las Administraciones nacionales a estudiar los mecanismos que podrían tener a disposición con el fin de llegar a un número nacional corto para dichas líneas de ayuda. En este sentido, invita además a las Administraciones que se encuentran por primera vez en el proceso de seleccionar un número telefónico corto para las líneas de ayuda a los menores que examinen la posibilidad de utilizar el 116 111. Pide a las Administraciones que ya disponen de números para las líneas de ayuda a los menores que estudien la posibilidad de asignar el 116 111 como segundo número alternativo. Debería poderse acceder a estos números cortos desde cualquier teléfono y gratuitamente para la parte llamante.

2 Referencias

[UIT-T E.161.1] Recomendación UIT-T E.161.1 (2008), *Directrices para seleccionar el número de emergencia en redes públicas de telecomunicaciones.*

[UIT-T E.164] Recomendación UIT-T E.164 (2005), *Plan internacional de numeración de telecomunicaciones públicas*.

[UIT-T E.190] Recomendación UIT-T E.190 (1997), *Principios y responsabilidades para la gestión, asignación y recuperación de recursos de numeración internacional de las Recomendaciones de la serie E.*

3 Definiciones

En el Suplemento se definen los siguientes términos:

3.1 línea de ayuda para los menores: Un servicio al que se accede a través del servicio telefónico público, gratuito para el que llama, dispuesto específicamente para o en relación con los menores, y que ofrece algún tipo de intervención ya sea en forma de asesoramiento o mediante la remisión a otros organismos o instituciones nacionales designadas.

3.2 línea de ayuda: Un servicio al que se accede a través del servicio telefónico público, prestado por o en representación de una comunidad de intereses, que ofrece algún tipo de intervención, ya sea en forma de asesoramiento o mediante la remisión a otros organismos o instituciones nacionales designadas.

4 Abreviaturas, siglas o acrónimos

En este Suplemento se utilizan las siguientes abreviaturas, siglas o acrónimos:

LAM Líneas de ayuda para los menores (*Child helpLines – CHL*)

PSPR Punto de servicio público de respuesta (*Public Service Answering Point – PSAP*)

5 Líneas de ayuda

5.1 En los países donde existen líneas de ayuda, hay probablemente al menos dos categorías, basadas en el costo asociado a una llamada telefónica a un servicio de línea de ayuda. La línea de ayuda se establece para prestar asistencia y facilitar información sobre un tema determinado a quienes efectúan la llamada telefónica. Ya se han establecido las convenciones y reglamentaciones nacionales para las líneas de ayuda por teléfono, y también los recursos de numeración nacional conexos. Es posible que algunos de estos recursos de numeración correspondan al ámbito de los números telefónicos gratuitos, mientras que otros pueden corresponder al ámbito de la tarifa con recargo.

5.2 En general, las líneas de ayuda no se incluyen en la misma categoría que los puntos de servicio público de respuesta (PSPR), que están vinculados a los servicios de policía, médicos y de rescate rápido en caso de emergencia. Entre estos últimos predominan los recursos gubernamentales nacionales. Suele accederse a los mismos mediante números cortos tales como el 112, el 911 y el 999. Las llamadas son gratuitas para la parte llamante y están a menudo relacionadas con mecanismos operativos especiales, tales como que la llamada no se corte hasta que la interrumpa la parte llamante, el PSPR.

6 Líneas de ayuda para los menores

6.1 Este Suplemento trata de las líneas de ayuda en el contexto de la responsabilidad social, dedicadas a los menores y los problemas que se les plantean, es decir, las "líneas de ayuda para los menores" (LAM). En algunos países, estas líneas de ayuda están a cargo de organismos caritativos no gubernamentales, mientras que en otros casos están a cargo de instituciones nacionales designadas para ello. Es frecuente que las llamadas telefónicas a estos organismos sean gratuitas para la parte llamante, pero pueden utilizar un servicio telefónico gratuito que ofrecen normalmente una o más compañías telefónicas nacionales. Con el fin de proteger la identidad de la parte llamante, es decir, el menor, estos números presentan a menudo características especiales de seguridad y confidencialidad. En algunos países, se asignan a las líneas de ayuda para menores números de una categoría similar a la de los PSPR para los servicios de emergencia, y suelen ser gratuitas para la parte llamante.

7 Ejemplos de numeración

7.1 En los países de la Unión Europea y la CEPT, se ha estudiado con detenimiento la cuestión de las líneas de ayuda para los menores. Se ha acordado que la combinación 116 111 y 116 000 se pondrán al servicio de las líneas de ayuda para los menores. La decisión no incluye ningún compromiso en cuanto a la manera de aplicar estos números entre organismos diversos que ya disponen de más de un número a efectos de las líneas de ayuda para los menores.

7.2 En África Oriental, en el marco de la Organización de entidades de comunicaciones del África Oriental (*East African Communications entities Organisation*, EACO), se ha entablado un debate sobre la utilización del código abreviado 116 para el servicio de asistencia en línea a los niños (Child HelpLine(s)) en todo el bloque de países. Actualmente en casi todos los cinco países el código 116 está asignado con esa finalidad a escala nacional.

8 Invitación

8.1 Se invita a las Administraciones a considerar que si actualmente se utiliza o reserva el código abreviado 116 ó 116 111 con fines de asistencia a niños, no sería necesario introducir cambio alguno.

8.2 Se invita a todas las Administraciones a asignar el código (116 ó 116 111) para dar acceso a las líneas de ayuda que están a cargo de organizaciones dedicadas al bienestar de los menores.

8.3 Se invita a aquellas Administraciones cuyos países no disponen de líneas de ayuda para los menores a que recomienden la utilización del número 116 ó 116 111 para el acceso telefónico a las líneas de ayuda a los menores que puedan crearse en el futuro.

8.4 Se invita a las Administraciones que ya disponen de diversos números asignados a líneas de ayuda para los menores a que estudien la manera de introducir ya sea el número 116 ó 116 111 en paralelo a los demás números en uso.

9 Estudio ulterior

9.1 Se dan otros casos relacionados con el bienestar de los menores, por ejemplo los de los niños que han sido desplazados de su país de origen o secuestrados y que pueden requerir aplicaciones específicas de telecomunicaciones, tales como los números cortos. Se propone que estos aspectos sean objeto de un estudio ulterior.

SERIES DE RECOMENDACIONES DEL UIT-T

Serie A	Organización del trabajo del UIT-T
Serie D	Principios generales de tarificación
Serie E	**Explotación general de la red, servicio telefónico, explotación del servicio y factores humanos**
Serie F	Servicios de telecomunicación no telefónicos
Serie G	Sistemas y medios de transmisión, sistemas y redes digitales
Serie H	Sistemas audiovisuales y multimedia
Serie I	Red digital de servicios integrados
Serie J	Redes de cable y transmisión de programas radiofónicos y televisivos, y de otras señales multimedia
Serie K	Protección contra las interferencias
Serie L	Construcción, instalación y protección de los cables y otros elementos de planta exterior
Serie M	Gestión de las telecomunicaciones, incluida la RGT y el mantenimiento de redes
Serie N	Mantenimiento: circuitos internacionales para transmisiones radiofónicas y de televisión
Serie O	Especificaciones de los aparatos de medida
Serie P	Terminales y métodos de evaluación subjetivos y objetivos
Serie Q	Conmutación y señalización
Serie R	Transmisión telegráfica
Serie S	Equipos terminales para servicios de telegrafía
Serie T	Terminales para servicios de telemática
Serie U	Conmutación telegráfica
Serie V	Comunicación de datos por la red telefónica
Serie X	Redes de datos, comunicaciones de sistemas abiertos y seguridad
Serie Y	Infraestructura mundial de la información, aspectos del protocolo Internet y redes de la próxima generación
Serie Z	Lenguajes y aspectos generales de soporte lógico para sistemas de telecomunicación

Impreso en Suiza
Ginebra, 2012