



UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CCITT

COMITÉ CONSULTIVO
INTERNACIONAL
TELEGRÁFICO Y TELEFÓNICO

F.14

(08/92)

**SERVICIOS DE TELEGRAFÍA Y MÓVIL
EXPLOTACIÓN Y CALIDAD DE SERVICIO**

**DISPOSICIONES GENERALES
PARA LA VENTANILLA ÚNICA**

Recomendación F.14



Ginebra, 1992

PREFACIO

El CCITT (Comité Consultivo Internacional Telegráfico y Telefónico) es un órgano permanente de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (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 Plenaria del CCITT, que se celebra cada cuatro años, establece los temas que han de estudiarse y aprueba las Recomendaciones preparadas por sus Comisiones de Estudio. La aprobación de Recomendaciones por los miembros del CCITT entre las Asambleas Plenarias de éste es el objeto del procedimiento establecido en la Resolución N.º 2 del CCITT (Melbourne, 1988).

La Recomendación F.14 ha sido preparada por la Comisión de Estudio I y fue aprobada por el procedimiento de la Resolución N.º 2 el 4 de agosto de 1992.

NOTA DEL CCITT

En esta Recomendación, la expresión «Administración» se utiliza para designar, en forma abreviada, tanto una Administración de telecomunicaciones como una empresa privada de explotación reconocida de telecomunicaciones.

© UIT 1992

Es propiedad. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse o utilizarse, de ninguna forma o por ningún medio, sea éste electrónico o mecánico, de fotocopia o de microfilm, sin previa autorización escrita por parte de la UIT.

Recomendación F.14

DISPOSICIONES GENERALES PARA LA VENTANILLA ÚNICA

(1992)

1 Introducción

1.1 Alcance

Esta Recomendación expone los procedimientos generales para la realización de disposiciones de ventanilla única (OSS) (*one stop-shopping*) asociadas con la prestación de servicios internacionales de telecomunicación a los clientes.

1.2 El sistema OSS puede definirse como una disposición optativa para el cliente y la Administración, mediante el cual una sola Administración (la Administración coordinadora) efectúa y/o coordina con otras Administraciones (las Administraciones participantes) la prestación de uno o más servicios de telecomunicación. Está destinada a simplificar al cliente los procedimientos de presentación de pedidos, realización y facturación aplicados actualmente por cada Administración para el establecimiento y la prestación de servicios internacionales.

1.3 Opciones

La OSS puede incluir una o más de las siguientes opciones para el cliente:

- a) presentación de pedidos en un solo extremo;
- b) facturación en un solo extremo¹⁾;
- c) señalamiento de averías en un solo punto de contacto;
- d) coordinación del mantenimiento.

Cuando el cliente lo desee, la OSS puede abarcar a aquellos otros componentes de una red de clientes cuyo origen o terminación no se hallan situados en la zona de operaciones de la Administración coordinadora.

La OSS exige una estrecha coordinación y la designación de puntos de contacto entre las Administraciones interesadas a todos los niveles, comercial, administrativo y técnico.

2 Aspectos de organización

2.1 Las Administraciones deberían designar puntos de contacto para las Administraciones participantes, teniendo en cuenta posibles diferencias horarias, para las actividades siguientes:

- a) actividades de solicitud de información y preventa;
- b) pedidos/confirmación entre Administraciones;
- c) facturación y contabilidad entre Administraciones;
- d) coordinación del mantenimiento y asistencia a los clientes.

2.2 Intercambio de información

A través de la Administración coordinadora, los clientes pueden obtener información de extremo a extremo sobre servicios, tarifas, tiempos de entrega, etc., de cualquier Administración participante. Si la información no está inmediatamente disponible, la Administración coordinadora puede solicitar los datos necesarios a los puntos de contacto de la otra o las otras Administraciones participantes. Las Administraciones han de tratar de proporcionar con prontitud la información solicitada.

¹⁾ Los aspectos de facturación y contabilidad se tratan en las correspondientes Recomendaciones de la serie D.

2.3 Selección

El cliente seleccionará la Administración con la que desea que actúe como único punto de contacto entre las Administraciones que intervienen en la prestación del servicio. La aprobación de la selección efectuada por el cliente o de sus posibles modificaciones posteriores no será rehusada sin razón por otra u otras Administraciones.

2.4 Presupuesto estimado

La Administración coordinadora deberá preparar un presupuesto estimado para el cliente por acuerdo entre los puntos de contacto de las Administraciones participantes, las cuales aprobarán el contenido de la parte del presupuesto que les corresponde antes de su presentación al cliente.

2.5 Pedidos

La Administración coordinadora asumirá la responsabilidad de tramitar los pedidos en relación con el cliente. La Administración coordinadora debe hacer que el usuario firme y rellene los formularios que necesita la Administración concernida.

2.6 Evolución del pedido

La Administración coordinadora deberá encargarse de proporcionar al cliente información sobre la evolución del proceso de prestación del servicio. Si hubiera problemas o retardos en el campo de responsabilidad de una Administración participante, deberá comunicarse inmediatamente a la Administración coordinadora, y viceversa.

3 Aspectos operacionales

3.1 Normalmente, la Administración coordinadora será responsable ante el cliente de la coordinación general de la instalación del servicio, de las pruebas, de la notificación al cliente de la disponibilidad del servicio y de la coordinación del mantenimiento.

3.2 Las Administraciones coordinadora y participantes deberían designar los centros que interconectarán entre sí para la instalación, pruebas y mantenimiento, de acuerdo con las Recomendaciones pertinentes de la serie M. El centro de la Administración coordinadora debería funcionar normalmente como centro coordinador, a menos que las Administraciones interesadas acuerden otra cosa. Cuando el servicio no pase a través del territorio de la Administración coordinadora, debería elegirse un centro coordinador de una de las Administraciones participantes, en consulta con la Administración coordinadora.

3.3 El centro coordinador debería ponerse en contacto con el centro o centros participantes y acordar un programa de pruebas que habría que realizar de conformidad con las Recomendaciones pertinentes del CCITT. Las Administraciones coordinadora y participantes deben acordar las siguientes fechas, según proceda, para el servicio en cuestión:

- *fecha de puesta en servicio*, que es la fecha en la que el servicio debe estar completado y puesto a disposición del cliente.
- *fecha de la prueba nacional*, que es la fecha en la que las partes nacionales del servicio estarán instaladas y probadas en los respectivos países.
- *fecha de la prueba de ajuste*, que es la fecha en la que el servicio será probado entre los respectivos centros internacionales.
- *fecha de la prueba de extremo a extremo*, que es la fecha en la que se efectuará una prueba general del servicio.

3.4 Cuando el servicio se ponga a disposición del cliente y sea aceptado por éste, la Administración coordinadora debería comunicar a todas las Administraciones participantes que el servicio ya está en uso.

3.5 Cuando el cliente seleccione el señalamiento de averías en un solo punto de contacto, las averías deberán señalarse al centro coordinador que coordina la investigación y la reparación de averías. El centro coordinador debería mantener informado al cliente sobre la situación de la reparación de las averías.

3.6 Las funciones de pruebas y de mantenimiento deben realizarse de conformidad con las Recomendaciones pertinentes de la serie M.