

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

ASAMBLEA MUNDIAL DE NORMALIZACIÓN DE LAS TELECOMUNICACIONES

Hammamet, 25 de octubre - 3 de noviembre de 2016

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 2016

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 (Hammamet, 2016)

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)

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (Hammamet, 2016),

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)* que el Plan Estratégico de la Unión para 2016-2019, aprobado por medio de la Resolución 71 (Rev. Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios, define como uno de los objetivos estratégicos de la UIT el brindar conectividad e interoperabilidad en todo el mundo, mejor rendimiento, calidad, accesibilidad y oportunidad del servicio y de la economía en general del sistema de radiocomunicaciones, a través del desarrollo de normas internacionales;
- c)* que el Plan Estratégico de la Unión para 2016-2019, también define como uno de los valores de la UIT el compromiso de ofrecer servicios de alta calidad y maximizar la satisfacción de los beneficiarios y partes interesadas,

recordando

- a)* que la Resolución 200 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios define, entre los objetivos y las metas estratégicas de las telecomunicaciones/tecnologías de la información y la comunicación (TIC) de la Agenda Conectar 2020, la Meta 2: Integración – Reducir la brecha digital y lograr el acceso universal a la banda ancha;
- b)* que la Resolución 196 (Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios encarga al Director de la Oficina de Desarrollo de las Telecomunicaciones que informe a los tomadores de decisiones y las autoridades nacionales de reglamentación acerca de la importancia de mantener a los usuarios y consumidores informados sobre la calidad de los diferentes servicios ofrecidos por los operadores, y de otros mecanismos de protección que promuevan los derechos del consumidor y del usuario;
- c)* que la Resolución 196 (Busán, 2014) invita a los Estados Miembros, Miembros de Sector y Asociados a realizar aportes que permitan la difusión de mejores prácticas y políticas relacionadas con la calidad de servicio;
- d)* que la Resolución 196 (Busán, 2014) invita a los Estados Miembros a promover políticas que fomenten la prestación de servicios de telecomunicaciones con una calidad adecuada a los usuarios;

e) que la Resolución 131 (Rev. Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios resuelve que la UIT debe fortalecer su coordinación con otras organizaciones internacionales pertinentes que estén involucradas en la recopilación de datos sobre las TIC, y que establezcan un conjunto normalizado de indicadores a través de la Alianza para la Medición de las TIC para el Desarrollo, que permitan mejorar la disponibilidad y calidad de los datos de las TIC, y fomentar el desarrollo de estrategias y políticas públicas nacionales, regionales e internacionales,

reconociendo

a) que la recopilación y diseminación transparente y colaborativa de indicadores de calidad y estadísticas que miden y proporcionan un análisis comparativo de los avances en el uso y la adopción de las TIC siguen siendo un factor importante para fomentar el crecimiento socioeconómico;

b) que los indicadores de calidad y su análisis le 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,

teniendo en cuenta

a) la Resolución 101 (Rev. Busán, 2014) de la Conferencia de Plenipotenciarios, relativa a las Redes basadas en el protocolo Internet;

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. Busán, 2014) 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 en el examen general de su aplicación por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas,

observando

a) que la Comisión de Estudio 12 del Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) es la principal comisión de estudio sobre calidad de servicio (QoS) y calidad de la experiencia (QoE), y se le ha asignado la tarea de coordinar las actividades de QoS y QoE dentro del UIT-T y con otros organismos de normalización y foros, y desarrollar marcos para mejorar la colaboración;

b) que la Comisión de Estudio 12 es la Comisión de Estudio rectora para el Grupo para el Desarrollo de la Calidad de Servicio (GDCS),

reconociendo

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,

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;

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-D¹ y las Oficinas Regionales de la UIT, proporcionen referencias que ayuden a los países en desarrollo 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 implemente los *resuelve* 2 y 4 anteriores, a fin de continuar apoyando las actividades del GDCS con miras a debates abiertos sobre cuestiones operacionales y reglamentarias entre los 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 el Director 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 elabore Recomendaciones que orienten a los reguladores sobre la definición de estrategias y metodologías de prueba, a fin de poder supervisar y medir la QoS y la QoE;

2 que estudie escenarios de evaluación de la QoS y la QoE, estrategias de medición, y herramientas de verificación que puedan adoptar los reguladores y operadores;

3 que estudie y proporcione orientación a los reguladores sobre las metodologías de muestreo para las mediciones de la QoS a nivel local, regional y mundial;

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.

4 que proporcione referencias sobre indicadores de satisfacción mínima e indicadores fundamentales del rendimiento para la evaluación de la QoS;

5 que implemente estrategias para elevar la participación de los países en desarrollo y los países menos adelantados 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 del UIT-T y el GDCS, aportando contribuciones, experiencia, conocimientos y experiencias prácticas relativas al trabajo de la Comisión de Estudio 12.