

**CCP.I/RES. 219 (XXIII-13) <sup>1</sup>**

**ESTABLECIMIENTO DE UNA RELATORIA SOBRE CALIDAD, CONTROL Y SUPERVISION DE LOS SERVICIOS DE TIC**

La XXIII Reunión del Comité Consultivo Permanente I/ Telecomunicaciones/ Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CCP.I),

**VISTO:**

Las conclusiones del Foro conjunto CITEL/UIT sobre "Servicios de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – Calidad, Control y Vigilancia" celebrado en Cartagena de Indias, Colombia, los días 23 y 24 de septiembre de 2013,

**CONSIDERANDO:**

- a) Que uno de los mandatos del CCP.I es promover la coordinación, planificación y armonización entre los Estados Miembros en relación a los estándares técnicos en general, y a la calidad de servicio en coordinación con normas internacionales pertinentes;
- b) Que algunos Estados Miembros están considerando efectuar estudios que conlleven a la implementación de medidas acordes con el momento actual en los servicios de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en torno a la calidad, el control y la vigilancia que conlleva estos servicios en sus países;
- c) El rápido crecimiento y expansión de los servicios de TIC en la región ha llevado a los reguladores, a plantearse la necesidad de implementar modelos eficientes y eficaces para ejercer el control y la vigilancia sobre dichos servicios;
- d) Que una de las funciones de la CITEL demanda preparar estudios sobre políticas públicas en materia de telecomunicaciones/TIC;
- e) Que es útil establecer un mecanismo en el ámbito del CCP.I para intercambiar opiniones entre los Miembros de la CITEL y evaluar modelos dinámicos que conlleven a una eficaz forma de controlar y vigilar los servicios de TIC, y así mismo buscar insumos para el diseño de un modelo de calidad de servicio de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC);
- f) Que las administraciones y otras organizaciones están constantemente procurando información sobre la mejor manera de realizar el control y la vigilancia de los servicios de TIC en sus países;
- g) Que resulta muy provechoso un espacio de trabajo en el cual los Estados Miembros de la CITEL, sus Miembros Asociados y los Observadores Permanentes ante la OEA intercambien opiniones sobre el diseño de un modelo estándar de Calidad en los servicios de TIC y de un modelo de Control y Vigilancia de estos servicios, en la Región de las Américas, para definir su diseño;

---

<sup>1</sup> CCP.I-TIC/doc. 3090/13 rev.1

h) Que es necesario realizar de manera permanente estudios comparativos para que permitan observar e identificar las mejores prácticas en materia de calidad, control y vigilancia de los servicios de TIC,

**RESUELVE:**

1. Sugerir la incorporación en el plan de acción del CCP.I del ciclo de estudios 2014-2018, el estudio de los temas relativos a calidad, control y supervisión de los servicios de TIC.

2. Proponer la creación de una Relatoría en el marco del CCP.I en el próximo período para hacerse cargo de tales actividades

3. Proponer los siguientes términos de referencia para dicha Relatoría:

- Realizar, publicar y actualizar en forma permanente un benchmarking regional sobre Calidad de Servicio (QoS)/Calidad Percibida (QoE), que permita recabar y compartir las mejores prácticas como incentivo a los operadores de los servicios para mejorar la calidad del servicio en la región.
- Diseño de un modelo estándar de Calidad en los servicios de TIC.
- Diseño de un modelo de Control y Vigilancia de estos servicios, en la región de las Américas.
- Promoción de medidas conjuntas entre los Estados Miembros para evaluar modelos dinámicos que conlleven a una eficaz forma de controlar y vigilar los servicios de TIC.
- Desarrollar recomendaciones sobre políticas y/o modelos regionales que integren los intereses de todos los actores en beneficio de los usuarios, como destinatarios de la política pública en la materia.
- Hacer el seguimiento de las actividades de la Comisión de Estudios 12 del UIT-T “Calidad de funcionamiento, calidad de servicio y calidad percibida”.
- Proponer recomendaciones técnicas en materia de calidad de servicio que consideren, entre otros, la expectativa del usuario.
- Con la participación de los Estados Miembros, Miembros Asociados promover elementos propositivos en la solución del problema de la calidad en los servicios de TIC.
- Identificar necesidades de capacitación de recursos humanos en temas relativos a la calidad de servicios de TIC y proponer acciones que correspondan.

4. Proponer al Sr. Alejandro Delgado (adelgado@mintic.gov.co) de la Administración de Colombia y a la Sra. Anabel Cisneros de la Administración de Argentina como puntos de contacto.

**ENCARGA AL SECRETARIO EJECUTIVO DE LA CITEL:**

A dar amplia divulgación a la presente Resolución del CCP.I.