

SEMINARIO PARA EXPONER METODOLOGÍAS PARA LA MEDICIÓN DE INDICADOR DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

La XXV Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCP.I),

CONSIDERANDO:

- a) Que, resulta importante conocer la opinión de los usuarios respecto a la prestación de los servicios de telecomunicaciones a fin de contar con un marco de referencia acerca del desempeño de los demás agentes del sector;
- b) Que, la ejecución de encuestas que tienen por finalidad conocer la percepción de los usuarios con respecto a los servicios de telecomunicaciones van a permitir a las instituciones, identificar los temas que requieren ser mejorados, estableciendo los correspondientes objetivos y pautas en el accionar de las Instituciones;
- c) Que, algunos países que llevan a cabo este tipo de estudios, calculan la satisfacción de los usuarios a través de indicadores, los cuales son resultado de la aplicación de diversas metodologías,

RECONOCIENDO:

- a) Que, los Estados Miembros de la CITEL han identificado en el Plan de Acción del CCP.I para el periodo 2014-2018 la necesidad de “Generar y difundir información y recomendaciones sobre las mejores prácticas en lo que respecta a políticas públicas y marco regulatorio de las telecomunicaciones / TIC”;
- b) Que, resulta importante que los Estados Miembros cuenten con una herramienta de investigación y de referencia para el cálculo de los indicadores de satisfacción, a partir de la aplicación de una metodología estándar;
- c) Que, existen países con mayor experiencia en el desarrollo de estudios cuantitativos para la determinación de indicadores correspondientes a la satisfacción de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones;
- d) Que, la difusión de estos temas, permitirá a la Relatoría sobre Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, contar con una base para la elaboración de una metodología para la medición del “Indicador de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones”,

RESUELVE:

1. Realizar un Seminario sobre las Metodologías para la Medición del Indicador de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones, durante las sesiones del Grupo de Trabajo sobre Políticas y Regulación en el marco de la XXVI Reunión del CCP.I.

¹ CCP.I-TIC/doc. 3300/14 cor.1

2. Designar al Sr. Humberto Sheput Stucchi (hsheput@osiptel.gob.pe) de la administración de Perú como Coordinador del Seminario, en coordinación con el Presidente del Grupo de Trabajo sobre Políticas y Regulación.
3. Solicitar al Coordinador del Seminario comprometer la participación de expertos internacionales para que, a través de la exposición de sus experiencias impulsen el diálogo entre los Estados Miembros.
4. Instar a todos los Estados Miembros de la CITEL a participar de este Seminario.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN CCP.IRES.229 (XXV-14)

AGENDA PRELIMINAR

Seminario Metodologías para la Medición de Indicador de Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones

Algunos países llevan a cabo encuestas, con la finalidad de conocer la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios de telecomunicaciones, permitiendo a las autoridades contar con referencias para la toma de decisiones.

Este Seminario tiene por objetivo conocer la experiencia de tres países, a fin de compartir los avances regulatorios que se han puesto en práctica sobre el tema y conocer las propuestas e iniciativas que se vienen desarrollando en estos países.

Asimismo, mediante el desarrollo de un debate se podrá intercambiar opiniones a fin de proponer una metodología estándar para los Estados Miembros, como herramienta de investigación y de referencia para el cálculo de los indicadores de satisfacción de los servicios de telecomunicaciones.

TEMARIO DEL PROGRAMA

1. Introducción (a cargo del Coordinador del Seminario)
2. Experiencia País 1
3. Experiencia País 2
4. Experiencia País 3
5. Debate: experiencias en otros países y opinión sobre metodologías aplicadas en país 1, 2 y 3
6. Conclusiones