

**SEMINARIO SOBRE CALIDAD, CONTROL Y SUPERVISIÓN EN LOS SERVICIOS DE
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES**

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

CONSIDERANDO:

- a) 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;
- b) Que la CITEI han realizado esfuerzos para programar seminarios de un modo regular sobre una diversidad de temas de interés para todos los países;
- c) 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;
- d) Que una de las funciones de la CITEI demanda preparar estudios sobre políticas públicas en materia de telecomunicaciones/TIC;
- e) Que sería útil celebrar un seminario sobre calidad, control y supervisión en los servicios de las TIC en la Región de las Américas, para intercambiar opiniones entre los miembros de la CITEI y evaluar modelos dinámicos que conlleven a una eficaz forma de controlar y supervisar los servicios de las TIC, y así mismo buscar insumos para el diseño de un modelo de calidad de servicio en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

RECONOCIENDO:

- a) La utilidad de los seminarios como un mecanismo eficaz para centrar la atención en temas actuales importantes, e incrementar el nivel de conocimientos sobre ellos;
- b) Que las Administraciones y otras organizaciones están constantemente procurando información sobre la mejor manera de realizar el control y la supervisión de los servicios de las TIC en sus países;
- c) Que resulta muy provechoso intercambiar información entre los Estados Miembros de la CITEI, sus Miembros Asociados y los Observadores Permanentes ante la OEA sobre el diseño de un modelo estándar de Calidad en los servicios de las TIC y de un modelo de Control y Supervisión de estos servicios, en la Región de las Américas, y definir la metodología para la ejecución del trabajo en el ámbito del CCP.I,

¹ CCP.I-TIC/doc. 2898/13 rev.2

RESUELVE:

1. Felicitar a la administración de Colombia y agradecer por la iniciativa de realizar un Seminario sobre Calidad, Control y Supervisión en los Servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación.
2. Realizar un Seminario de un día de duración sobre “Calidad, Control y Supervisión en los Servicios de Tecnologías de la Información y la Comunicación” el 4 de Noviembre de 2013 en Colombia.
3. Solicitar a la presidencia del CCP.I a que invite e inste a los Estados Miembros de la CITEL y los Miembros Asociados del CCP.I a que participen de este evento y presenten información y contribuciones sobre sus experiencias y medidas adoptadas en relación con la Calidad, Control y Supervisión de Servicios de tecnologías de información y comunicación (TIC) en sus países.
4. Solicitar a los Estados Miembros de la CITEL y a los Miembros Asociados que compartan sus experiencias e investigaciones sobre el particular.
5. Informar a los Estados Miembros, Miembros Asociados y Observadores Permanentes de la CITEL interesados en participar en el seminario que se pueden poner en contacto para coordinar su participación.
6. Los resultados y conclusiones de dicho seminario serán presentados en la siguiente reunión del Comité Consultivo Permanente I (CCP.I).
7. Establecer que este Seminario se organizará en colaboración con la Unión Internacional de Telecomunicaciones.
8. Que este Seminario no generará costos para el CCP.I.

ENCARGA AL SECRETARIO EJECUTIVO DE LA CITEL A:

Formalizar la solicitud de colaboración para la organización de este Seminario ante la Unión Internacional de Telecomunicaciones.

ANEXO A LA RESOLUCIÓN CCP.I/RES. 207 (XXII-13)

Seminario sobre calidad, control y supervisión en los servicios de las TIC

4 de noviembre de 2013

Propuesta de agenda temática

1. Apertura (Palabras de Introducción, organización y nombramiento de moderadores)
2. Situación de Colombia y presentación de su modelo de Control y Supervisión en los Servicios de las TIC
3. Intervención de expertos invitados sobre Control y Supervisión de los servicios de las TIC
4. Puntos de vista de empresas del sector

5. Panel sobre perspectivas para el desarrollo de modelos para el control y supervisión de los servicios de las TIC:
 - Política de Control y Supervisión
 - Procesos de auditorías técnicas
 - Procesos de verificación de información reportada
 - Administración de planes de mejora
 - Publicidad de los resultados de calidad
 - Recursos utilizados para verificar calidad
 - Régimen de Infracciones
6. Intervención de expertos en calidad en los servicios móviles y Telefonía Móvil Celular (TMC)
7. Panel sobre la Calidad en la prestación de los servicios de las TIC
 - Política de Calidad en los servicios TIC
 - Punto de vista de la Industria
 - Régimen Infracciones
8. Conclusiones
9. Cierre