

**CCP.I/ DEC. 190 (XXIV-14) <sup>1</sup>**

**ESTADO ACTUAL DE LA NORMATIVIDAD SOBRE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

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

**DECIDE:**

1. Solicitar a los Estados miembros el diligenciamiento de la encuesta contenida en el Anexo a más tardar el 15 de julio de 2014.
2. Encargar a la Administración de Colombia a presentar un informe a la siguiente Reunión del CCP.I sobre los resultados de la misma.
3. Encargar a la Secretaría de la CITEL informar a los Estados miembros sobre la encuesta y el plazo para su diligenciamiento.

**ANEXO A LA DECISION CCP.I/ DEC. 190 (XXIV-14)**

**ESTADO ACTUAL DE LA NORMATIVIDAD SOBRE CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES**

1. ¿En su país existe alguna norma que defina condiciones y niveles de calidad para los servicios de telecomunicaciones?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta por favor indicar el número y nombre del documento normativo, así como el link donde puede ser consultado:

Documento Normativo:

URL: \_\_\_\_\_

2. ¿En la normatividad dispuesta en su país qué servicios de telecomunicaciones tienen definidas condiciones de calidad? Seleccionar.

Servicio de voz a través de redes móviles \_\_\_\_\_

Servicio de voz a través de redes fijas \_\_\_\_\_

Servicio de Internet a través de redes móviles \_\_\_\_\_

Servicio de Internet a través de redes fijas \_\_\_\_\_

Servicio de voz a través de redes satelitales (VSAT) \_\_\_\_\_

Servicio de Internet a través de redes satelitales (VSAT) \_\_\_\_\_

Servicio de televisión (abierto y TV por suscripción) \_\_\_\_\_

Servicio de radiodifusión \_\_\_\_\_

Otros \_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup> CCP.I-TIC/doc. 3210/14 rev.1

3. Relacione los indicadores definidos para cada servicio cuya respuesta fue SI en el punto anterior, indicando si los mismos son medidos a través de los sistemas de gestión del operador o de mediciones de campo.

Adicione el número de filas necesarias para incluir cada indicador.

Servicio	Indicador	Sistema de gestión	Medición de campo
Voz a través de redes móviles		Si/No	Si/No
		Si/No	Si/No
		Si/No	Si/No
Voz a través de redes fijas		Si/No	Si/No
		Si/No	Si/No
Internet a través de redes móviles		Si/No	Si/No
		Si/No	Si/No
Internet a través de redes fijas		Si/No	Si/No
		Si/No	Si/No
Voz a través de redes satelitales		Si/No	Si/No
		Si/No	Si/No
Internet a través de redes satelitales		Si/No	Si/No
		Si/No	Si/No
Televisión		Si/No	Si/No
		Si/No	Si/No
Radiodifusión		Si/No	Si/No
		Si/No	Si/No
Otros		Si/No	Si/No
		Si/No	Si/No

4. Para la medición de indicadores a través del sistema de gestión de los operadores, relacionados en el numeral 3, indicar:

- 4.1 El cálculo de los indicadores se realiza con periodicidad:

Mensual \_\_\_\_\_

Trimestral \_\_\_\_\_

Semestral \_\_\_\_\_

Anual \_\_\_\_\_

Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

- 4.2 La metodología incluye definición de días y horas en las cuáles se debe realizar la medición de indicadores:

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta, describir la metodología dispuesta para la definición de los días y las horas.

- 4.3 Indicar las fórmulas dispuestas para el cálculo de cada uno de los indicadores. Adicione el número de filas necesarias para incluir cada indicador con su respectiva fórmula de cálculo.

Servicio	Indicador	Fórmula

- 4.4 Para el cálculo de los indicadores y de acuerdo con las fórmulas relacionadas en el numeral 4.3, ¿el operador presenta un informe adicional que indique los contadores de red utilizados, o la normatividad define los contadores de acuerdo con el tipo de fabricante?

- 4.5 ¿El cálculo y reporte de los indicadores cumple un proceso que es auditable por la Administración?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta indique como es el proceso que debe realizar la Auditoria y a cargo de quién está.

- 4.6 ¿La información o data empleada para el cálculo y reporte de los indicadores cumple un proceso que es auditable por la Administración?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta indique como es el proceso que debe realizar la Auditoria y a cargo de quién está.

- 4.7 Los indicadores de calidad son reportados:

- a. Como un único valor a nivel nacional

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

- b. Desagregados por Áreas de Servicio

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

- c. Desagregados por alguna distribución geográfica

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

- d. Otro

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

De ser la repuesta anterior positiva para los ítems b, c o d por favor indicar cómo es la desagregación.

- 4.8 ¿Existen metas a cumplir diferenciales para cada uno de los indicadores de calidad dependiendo de la desagregación geográfica del reporte?

SI\_\_\_\_\_ NO\_\_\_\_\_

De ser la respuesta positiva, por favor relacionar los valores y la desagregación.

Servicio	Indicador	Valor	Desagregación

4.9 Existen sanciones por incumplimiento de las metas?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta, por favor describa el monto (rango) de las sanciones por los incumplimientos.

4.10 Para el caso de los servicios prestados a través de redes móviles, ¿se han diferenciado indicadores de acuerdo con la tecnología (2G, 3G, etc.)?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta por favor indicar dichos indicadores con sus valores de cumplimiento.

Servicio	Indicador	Tecnología	Valor

4.11 Para el caso de los servicios prestados a través de redes móviles, ¿en la medición y reporte de los indicadores son excluidos los sectores de estación base ubicados al borde de cobertura (estaciones base isla o borde)?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta por favor indicar las razones por la cuales se consideró tener dicha exclusión.

4.12 ¿Los indicadores calculados y reportados por los operadores son publicados para conocimiento de los usuarios?

SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta por favor indicar el link y a cargo de quién está la publicación

5. Para los indicadores que son obtenidos a través de mediciones de campo, y los cuales fueron relacionados en el numeral 3, indicar:

5.1 Periodicidad para la realización de las mediciones

Mensual \_\_\_\_\_

Trimestral \_\_\_\_\_

Semestral \_\_\_\_\_

Anual \_\_\_\_\_

Otra \_\_\_\_\_ ¿Cuál? \_\_\_\_\_

5.2 Las mediciones son realizadas por:

Los operadores \_\_\_\_\_

El Gobierno (Regulador o Ministerio) \_\_\_\_\_

Otro ente ¿Cuál? \_\_\_\_\_

5.3 Indicar la metodología utilizada para las mediciones de campo, incluyendo la norma o documento en donde fue definida dicha metodología.

5.4 ¿Cómo se definen los sitios o rutas en los cuales se realizan las mediciones de campo?

5.5 ¿Los indicadores medidos son publicados para conocimiento de los usuarios? SI\_\_\_\_  
NO\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta por favor indicar el link y a cargo de quién está la publicación.

5.6 Sobre un indicador en particular, en el caso de existir tanto mediciones de campo como resultados obtenidos a través del sistema de gestión, y en el caso de ser estas diferentes, ¿Qué medidas son adoptadas?

6. ¿En su país se realizan encuestas para conocer la satisfacción del usuario respecto a los servicios de telecomunicaciones?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta anterior, por favor indicar:

- a) Periodicidad de realización de las encuestas.
- b) ¿Quién es la entidad encargada de realizar las encuestas?
- c) Metodología utilizada para la elaboración de las encuestas.
- d) ¿Dónde pueden ser consultados los resultados de las encuestas?

7. Para el caso de acceso a Internet

7.1 ¿En su país existe alguna definición de banda ancha?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta por favor indicar la definición, si la misma aplica para tecnología de red móvil y de red fija, las velocidades efectivas de acceso de up link y down link, la velocidad mínima, promedio, u otros parámetros relevantes Así mismo, indicar la Resolución, Ley o normativa en donde se encuentre dicha definición; y el link para su consulta.

7.2. ¿Se han adelantado revisiones a nivel normativo sobre las características técnicas mínimas de la Banda Ancha en su país?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

De ser afirmativa la respuesta, por favor indicar en que años se realizaron dichas revisiones y cuáles fueron los cambios realizados.

7.3. ¿Existe algún periodo mínimo de revisión de la definición de Banda Ancha estipulado en su reglamentación?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

De ser afirmativa la respuesta indicar ¿Cuál es el período? \_\_\_\_\_

7.4. ¿En su país se consideran la posibilidad de mediciones mediante “Sondas” o “White boxes”?  
SI\_\_\_\_ NO\_\_\_\_

De ser la respuesta positiva, por favor describa la metodología de medición, el nivel del de la red al que están conectados (USUARIO, ACCESO, AGREGADOR, OTRO) y a cargo de quien está la operación de dichas sondas. Así mismo, indicar dónde están instalados los

servidores de medición (dentro de la red del operador, dentro de algún Punto de Interconexión Nacional, dentro del Punto de Interconexión Internacional u otro).

- 7.5. De existir valores objetivos de cumplimiento para algún indicador del servicio de acceso a Internet, indicar a qué tipo de red aplica (Fija, Móvil), el valor objetivo, el alcance de medición y a qué nivel se sanciona el incumplimiento de dicho valor objetivo.

Indicador	Tipo de Red al que aplica (Redes Fijas, Redes Móviles o ambas):	Valor Objetivo			Sanción		
		Alcance Local (Red de ISP)	Alcance Nacional (IXP Nacional)	Alcance Internacional (IXP Internacional)	Alcance Local (Red de ISP)	Alcance Nacional (IXP Nacional)	Alcance Internacional (IXP Internacional)
		Valor A	Valor B	Valor C	Si/No	Si/No	Si/No

8. Determinación de indicadores y metas:

8.1 ¿Qué condiciones de mercado hacen necesario la existencia del indicador?  
 Explique para cada indicador

8.2 La Administración tiene diferenciado la calidad técnica del servicio de la calidad de atención al usuario a nivel normativo.  
 Si \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

Indique la normativa para cada caso.

8.3 ¿Se consideró un periodo de observación de los indicadores, antes de establecer valores meta u objetivos para alguno de los indicadores?  
 Si \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

De ser positiva la respuesta, por favor describa los periodos considerados para cada indicador.

8.4 ¿Se consideró un periodo de observación de los indicadores, antes de establecer sanciones por incumplimiento de los valores meta u objetivos?

SI \_\_\_\_ NO \_\_\_\_

De ser positiva la respuesta, por favor describa los periodos considerados para cada indicador.