

CCP.I/DEC. 311 (XXXVII-20)¹

MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

La 37 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de Información y Comunicación (CCP.I),

DECIDE:

1. Invitar a los Estados Miembros a responder el cuestionario que se adjunta en el anexo de la presente Decisión.
2. Solicitar a los Estados Miembros que remitan la información enumerada en el anexo a los Relatores sobre Protección de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, Mariella Seminario (mseminario@osiptel.gob.pe) e Ileana Gama (Ileana.gama@ift.org.mx), para presentar los resultados de la consulta en la 38 Reunión de la CCP.I.
3. Encargar a la Secretaría del CITEL, la distribución del cuestionario a los Estados Miembros estableciendo como fecha límite para su respuesta el 15 de diciembre del 2020.

ANEXO DE LA DECISIÓN DE LA CCP.I/DEC. 311 (XXXVII-20)

MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

CUESTIONARIO

1. Antes de la pandemia por COVID 19, ¿Qué mecanismos o herramientas utilizaban para difundir información útil para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? Mencione y describa.
2. ¿Qué mecanismos o herramientas se han utilizado durante la Pandemia por COVID 19 para difundir información importante para los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? Mencione y describa.
3. ¿Se han realizado estudios de impacto en los usuarios de los mecanismos o herramientas descritas en las preguntas anteriores? ¿Qué tipo de mejoras se implementaron luego de los estudios realizados? Mencione y describa.
4. ¿Qué mecanismos de capacitación para los usuarios se utilizan? Mencione y describa.
5. ¿Cuentan con sistemas de medición de resultados de los mecanismos de capacitación? Mencione y describa

¹ CCP.I-TIC/doc. 4991/20

6. ¿Cuentan con mecanismos o herramientas de información y capacitación para grupos específicos como personas con discapacidad visual, auditiva, u otro? Mencione y describa.
7. ¿Cuentan con una estrategia de difusión sobre derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, específica para poblaciones rurales, comunidades nativas u otros? Detalle la respuesta.
8. ¿Se ha realizado trabajo coordinado con las entidades reguladas para la implementación de mecanismos o herramientas de difusión sobre los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones? Detalle la respuesta.
9. ¿Se realizan mediciones de nivel de conocimiento de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones sobre sus derechos y obligaciones? Detalle la respuesta (frecuencia, metodología de la medición, aplicación de resultados, otros).
10. ¿Se han publicado los mecanismos o herramientas de difusión implementadas? De ser el caso, escriba el enlace electrónico de la publicación.