

## CONCLUSIONES FORO CALIDAD, CONTROL Y SUPERVISION 23 SEPTIEMBRE 2013

### **CALIDAD**

1. Exigir la prestación real de los servicios ofertados.
2. Actualizar los marcos regulatorios teniendo presente la evolución tecnológica y de los servicios del Sector.
3. El Estado debe actuar como facilitador logrando involucrar a todos los actores (operadores, usuarios, proveedores) para que aporten desde su órbita de acción, su parte de solución al problema de la calidad del servicio.
4. El establecimiento de indicadores de calidad debe considerar la expectativa del usuario (QoE).
5. Realizar y publicar benchmarking regional QoS/QoE y mejores prácticas como incentivo a las empresas para mejorar la calidad del servicio.

### **CONTROL Y SUPERVISION**

6. Diseñar un esquema dinámico y eficiente para control, supervisión y vigilancia del sector que permita el desarrollo de la industria.
7. Empoderar al usuario como una excelente herramienta para hacer más eficiente el modelo de CyV de los servicios TIC.
8. Incentivar el modelo de CyV preventivo.

Se requiere que los organismos internacionales como UIT y CITEC, trabajen para fomentar el desarrollo y promoción de un modelo eficiente de control y vigilancia de los servicios TIC, que se pueda adaptar a la estructura institucional de cada país.

El CCPI, dentro del marco de la CITEC es un escenario ideal para trabajar estos temas, con el ánimo de generar recomendaciones sobre políticas y/o modelos regionales que integren los intereses de todos los actores en beneficio de los usuarios, quienes al final del día son el objetivo de la política pública. Hacemos un llamado a los operadores, para que en el marco del CCPI, propongan posibles soluciones y mejoras a la problemática de calidad.

Seguir promoviendo en la región la implementación de la Recomendación 18, aprobada en la vigésima segunda reunión del CCP I en Buenos Aires.

Presentar las presentes conclusiones de este Foro a la próxima reunión del CCP.I y la próxima reunión del ITU-T SG12.