



PN-DCE&T-069-16
Bogotá, 05 de agosto de 2016

Doctor
GERMÁN DARÍO ARIAS PIMIENTA
Director Ejecutivo
Comisión de Regulación
de Comunicaciones (CRC)
Bogotá, D.C.

Asociación
Colombiana de
Ingenieros

Asunto: Régimen de Calidad Servicios de Telecomunicaciones

Respetado Doctor Arias:

**Presidencia
Nacional**

En nombre de la Asociación Colombiana de Ingenieros, ACIEM, gremio profesional de Ingeniería y Cuerpo Técnico Consultivo del Gobierno Nacional (Ley 51 de 1986), reciba un cordial y respetuoso saludo.

Comendidamente ACIEM presenta sus comentarios al proyecto de resolución: *"Por la cual se define el Régimen de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones"*, en la parte correspondiente a la reforma de los Indicadores de Calidad:

- 1) Los indicadores se deberían medir por terceros independientes y no por los proveedores, de forma que se garantice la transparencia y la independencia en este procedimiento.

Subsidiariamente, los mecanismos de consolidación y procesamiento de la información de indicadores se deberían auditar por terceros independientes, al menos para los operadores de cierto tamaño que generen mayor impacto en la comunidad, y ser contratados por parte de las entidades de vigilancia y control.

- 2) Es importante fortalecer la capacidad de vigilancia y control del Estado, puesto que independiente de los indicadores, es requisito fundamental que los mismos sean exigibles y verificables.

Por ello, la propuesta de considerar por parte del Gobierno Nacional la creación de una Superintendencia de Telecomunicaciones/ TI que cuente con la suficiente capacidad técnica y con los recursos adecuados para garantizar una eficiente gestión en este campo.

Calle 70 No. 9 - 10

PBX: 3127393

Fax: opción 8

E.mail:

presidencianacional@aciem.org.co

www.aciem.org

Bogotá, D.C.

Colombia.



- 3) Se debería exigir a los proveedores de mayor tamaño, la disposición de extensiones de sus sistemas de gestión con la máxima capacidad de monitoreo disponible a los organismos de vigilancia y control, creando procesos obligatorios para el monitoreo de indicadores.
- 4) Los indicadores se deberían exigir al mayor nivel de desagregación posible de elementos de red, (por ejemplo, por cada celda/sector en servicios móviles) con el objetivo de lograr que no se diluyan problemas específicos de algún grupo de usuarios dentro de los promedios de toda la red de un proveedor.
- 5) En concordancia con propuestas anteriores, en materia de protección de usuarios, se deberían establecer mecanismos que desde la óptica de desempeño del usuario permitan encauzar todas las quejas, independiente de si las mismas se resuelven a favor o en contra del usuario.

Con lo anterior se lograría que ante un número específico de quejas se activen sanciones automáticas y fuertes a los proveedores, lo cual genera el incentivo de mantener siempre niveles adecuados de servicio y elimina la necesidad de la queja al mejorar la percepción de servicio del usuario final.

- 6) Se deberían rescatar los mecanismos de medición directa del servicio desde la percepción de usuario (a la usanza del antiguo NSU que se evaluaba por encuestas de la CRC) y mediciones directas en campo de los parámetros técnicos establecidos por empresas especializadas.

Estas mediciones se deberían realizar directamente por las autoridades de vigilancia y control para verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos.

- 7) Además de los indicadores estáticos, sería importante constituir sendas de mejora continua en indicadores técnicos, de tal forma que se propenda por el mejoramiento continuo de la calidad de la red.

Se debería permitir a los usuarios finales la medición directa de indicadores con la posibilidad de enviar y consolidar dichas mediciones en los organismos de vigilancia y control. De esta forma, se tendría una fuente alterna de información sobre cumplimiento dándole peso específico a las mediciones frente al ejercicio de vigilancia y control.

Para tal efecto se sugiere el desarrollo y difusión de aplicaciones para este tipo de mediciones como las que en pasado reciente desplegó el Ministerio de TIC en el caso de móviles.

Asociación
Colombiana de
Ingenieros

**Presidencia
Nacional**

Calle 70 No. 9 - 10

PBX: 3127393

Fax: opción 8

E.mail:

presidencianacional@aciem.org.co

www.aciem.org

Bogotá, D.C.

Colombia.



- 8) El anterior punto es especialmente útil si se propone para grandes clientes (por ejemplo, los PCA), que podrían tener un interés específico en desarrollar mediciones independientes. Dado el tráfico que manejan, generan una especial significancia para el ejercicio de la vigilancia y control de la norma que resulte.

Asociación
Colombiana de
Ingenieros

**Presidencia
Nacional**

Con sentimientos de consideración y aprecio.

ANTONIO GARCÍA R.
Presidente

JORGE CORTÁZAR G.
Director
Comisión Electrónica
y Telecomunicaciones

Luz Marina R.

Calle 70 No. 9 - 10

PBX: 3127393

Fax: opción 8

E.mail:

presidencianacional@aciem.org.co

www.aciem.org

Bogotá, D.C.

Colombia.