

EJEMPLO DE CÓMO VISUALIZAR LOS PARÁMETROS DE CALIDAD EN SU PÁGINA WEB O CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES

PARÁMETROS DE CALIDAD DEL MES DE _____ (1)				
PAQUETE Y/O TARIFA	TASA DE TRANSMISIÓN DE DATOS PROMEDIO DE DESCARGA EN HORA PICO	TASA DE TRANSMISIÓN DE DATOS PROMEDIO DE CARGA EN HORA PICO	LATENCIA PROMEDIO	PROPORCIÓN DE PAQUETES PERDIDOS
Tarifa 1 (2) EJEMPLO: Paquete básico 30 Mbps.	___ Mbps (3) EJEMPLO: 33.00 Mbps.	___ Mbps (4) EJEMPLO: 1 Mbps.	___ ms (5) EJEMPLO: 2 ms.	___% (6) EJEMPLO: 1%
Tarifa 2				
Tarifa 3				

Parámetros obtenidos conforme a los *Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, consultables en: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020#gsc.tab=0 .

Consulta *Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones*, consultables en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0 .

DE LAS FALLAS	
PROPORCIÓN DE REPORTES DE FALLAS	_____ % (7) EJEMPLO: 2%
PROPORCIÓN DE REPARACIÓN DE FALLAS EN UN DÍA	_____ % (8) EJEMPLO: 99%
PROPORCIÓN DE REPARACIÓN DE FALLAS EN TRES DÍAS	_____ % (9) EJEMPLO: 98%
TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DEL SERVICIO FIJO	_____ % (10) EJEMPLO: 24 horas.

Atención a quejas (11):

Correo electrónico:

Teléfono:

INSTRUCCIONES DE RELLENADO

1. Indicar el mes calendario inmediato previo, el cual se realizó la medición. Ejemplo: enero 2024 si la publicación es en febrero.
2. Indicar el nombre de las tarifas ofertadas. Ejemplo: "Paquete básico 30 Mbps".
3. Indicar la tasa de transmisión de datos promedio de descarga, cantidad promedio de datos que se descargan por segundo y que se obtiene dividiendo la tasa de transmisión de datos acumulada de las sesiones exitosas, entre el número total de sesiones.
4. Indicar la tasa de transmisión de datos promedio de carga, cantidad promedio de datos que se cargan por segundo y que se obtiene dividiendo la tasa de transmisión de datos acumulada de las sesiones exitosas entre el número total de sesiones.
5. Indicar la latencia promedio, que es la estimación del tiempo promedio de respuesta de un servicio entre dos puntos específicos (origen y destino) de una red de datos que se obtiene dividiendo el acumulado de dichos tiempos para cada sesión entre el número total de sesiones.
6. Indicar la proporción de paquetes perdidos, con base en la determinación de la proporción de Paquetes de Datos perdidos con respecto al total de paquetes de datos enviados. Se considera un paquete de datos perdido cuando éste no llega a su destino en el tiempo determinado.
7. Indicar el porcentaje de fallas recibidas a nivel mensual respecto al número total de clientes. DEBERÁ SER MENOR O IGUAL AL 3.5% AL MES.
8. Indicar el porcentaje de reporte de fallas que fueron atendidos de manera exitosa de un día hábil. DEBERÁ SER MAYOR O IGUAL AL 85%.
9. Indicar el porcentaje de reportes de fallas que hayan sido atendidos en un tiempo máximo de 3 días hábiles. DEBERÁ SER MAYOR O IGUAL AL 97%.
10. Indicar el tiempo promedio necesario para restablecer el servicio de internet. Ejemplo: 24 horas.
11. Indicar los medios de atención a quejas.

Para mayor información para la obtención de los parámetros de calidad del servicio, deberá tomar en cuenta las fórmulas matemáticas establecidas en los Lineamientos, consultables en: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020#gsc.tab=0 .