INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

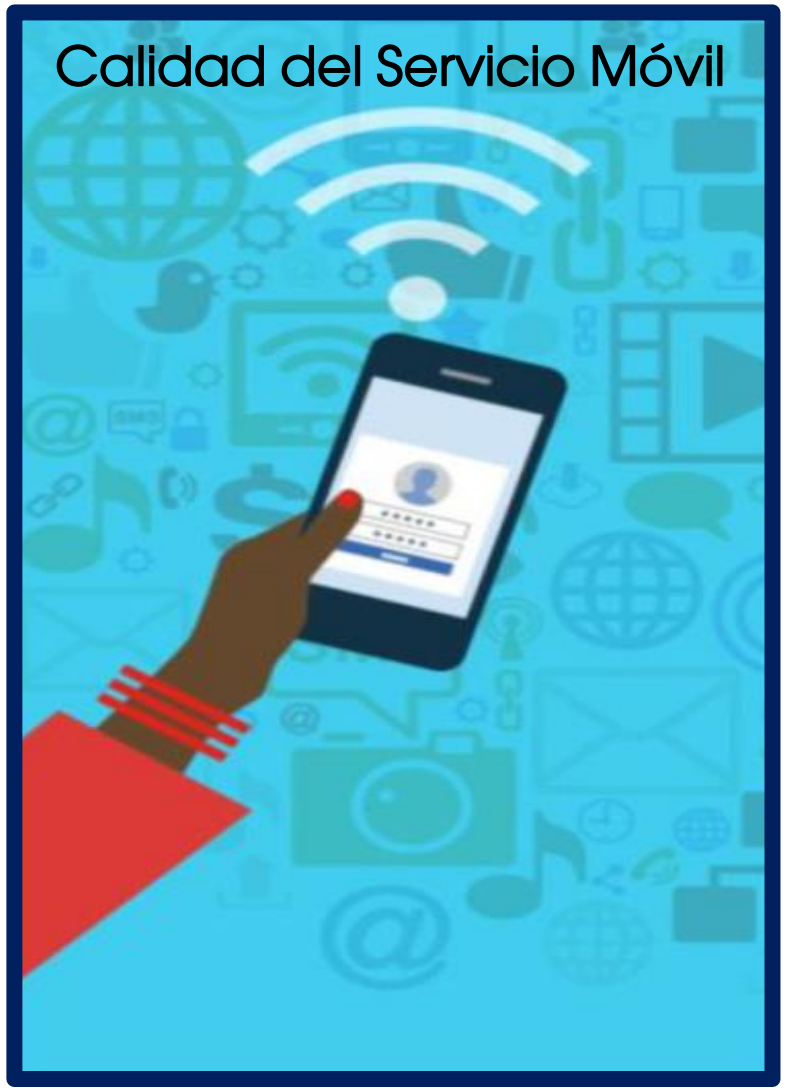
Taller ITU

Aspectos regulatorios de la Calidad de los Servicios de Telecomunicaciones en América Latina

Calidad de Servicio en México

3 de junio de 2021

Agenda



CALIDAD DEL SERVICIO MÓVIL

PARÁMETROS DE VOZ Y SMS

Publicación DOF: 17 Enero 2018

Parámetros

Sancionables

Proporción de intentos de llamada fallidos **<=3%**

Proporción de llamadas interrumpidas **<= 2%**

Proporción de mensajes de texto fallidos **<= 2%**

PARÁMETROS DE VOZ Y SMS

Parámetros

Informativos

- Tiempo promedio de Establecimiento de Llamada
- Calidad de Voz (MOS)
- Tiempo promedio de entrega de SMS
- Integridad del SMS

PARÁMETROS DE INTERNET

Parámetros Informativos

- Accesibilidad
- Velocidad de Subida / Velocidad de Bajada
- Latencia
- Pérdida de Paquetes

MEDICIONES DEL SERVICIO MÓVIL

HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Mediciones de Campo

Información del OSS

Calidad de la Experiencia

ENFOQUE INTEGRAL

MEDICIONES EN CAMPO - Metodología estadística

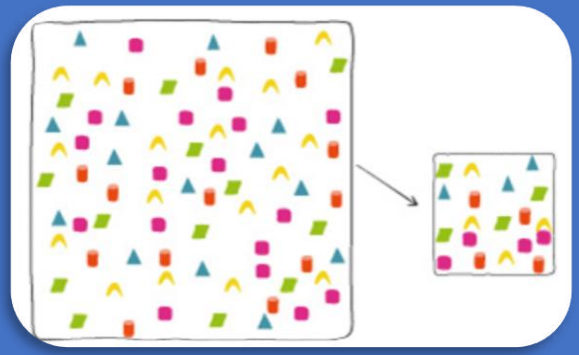
UIT-T E.806 (06/19), Campañas de medición, sistemas de seguimiento y metodologías de muestreo para el seguimiento de la calidad de servicio en las redes móviles

ETAPA 1

- Muestreo estratificado
- Selección aleatoria entidades geográficas a medir

ETAPA 2

- Muestreo aleatorio simple
- Tamaño de muestra para cada estrato



INFORMACIÓN DEL OSS

Publicación DOF: 30 Enero 2020

CATEGORIAS KPI

- Accesibilidad
- Retenibilidad
- Integridad
- Disponibilidad
- Tráfico

Tecnología → Fabricante → Servicio (voz / datos)

3G Nokia:

CATEGORÍA	KPI	UNIDAD	FÓRMULA
Accesibilidad 3G Datos	Proporción de sesiones exitosas	%	[(((M1001C22 - M1001C23 + M1001C32 - M1001C33 + M1001C40 - M1001C41 - M1001C562 - M1001C553 - M1001C558 + M1006C254) / (M1001C22 + M1001C32 + M1001C40 - M1001C573 - M1001C578 - M1001C582 - M1001C562 - M1001C553 - M1001C558 - M1001C617 + M1006C253)) * (M1001C115 / M1001C66)) * 100]
Retenibilidad 3G Datos	Proporción de sesiones interrumpidas	%	((M1001C185 + M1001C186 + M1001C187 + M1001C188 + M1001C190 + M1001C191 + M1001C192 + M1001C193 + M1001C194 + M1001C196 + M1001C398 + M1001C397 + M1001C694 + M1001C695) / (M1001C141 + M1001C142 + M1001C171 + M1001C801 + M1001C804 + M1001C172 + M1001C802 + M1001C805 + M1001C185 + M1001C186 + M1001C187 + M1001C188 + M1001C190 + M1001C191 + M1001C192 + M1001C193 + M1001C194 + M1001C196 + M1001C398 + M1001C397 + M1001C694 + M1001C695))*100

INFORMACIÓN DEL OSS

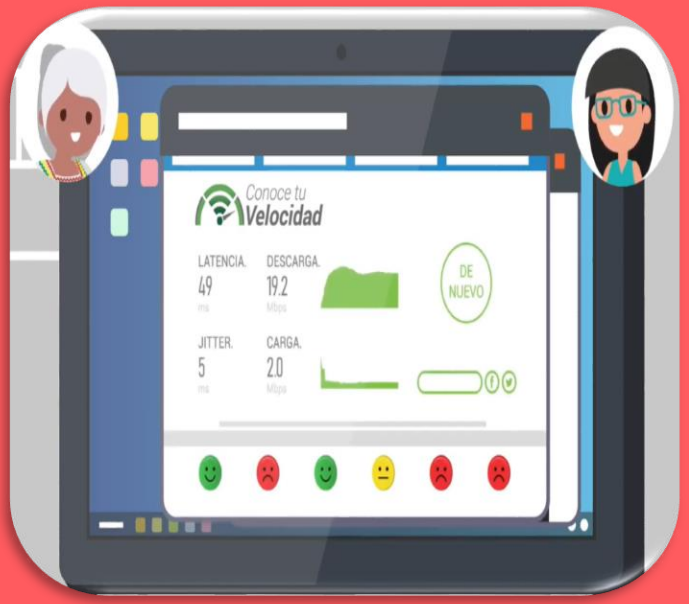
- Conservación de **Archivos de Contadores** de Desempeño para el cálculo de los KPI.

- Entrega de **Reporte Auditado** con información de los KPI y sus respectivos Contadores de Desempeño.

  •Contratación de un auditor que certifique el reporte
  •Entrega de un informe del auditor como validación de la generación del reporte auditado

CALIDAD DE LA EXPERIENCIA

Conoce tu Velocidad



Herramienta de Crowdsoucing

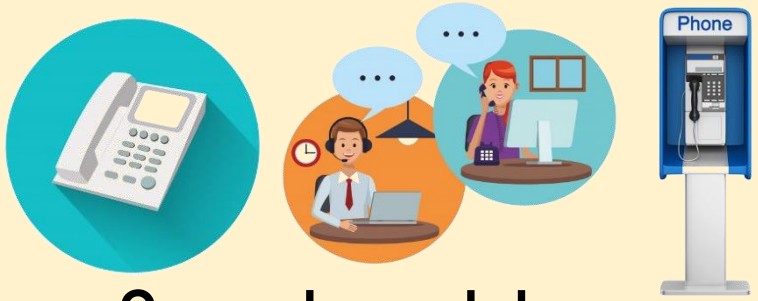
Mediciones Indoor

CALIDAD DEL SERVICIO FIJO

PARÁMETROS DE TELEFONÍA Y FALLAS DEL USUARIO

Publicación DOF: 25 Febrero 2020

Parámetros



Sancionables

- Proporción de intentos exitosos de Llamadas Locales >= 97%
- Proporción de Fallas ≤3.50%
- Proporción de reparación de Fallas en un día ≥85%
- Proporción de reparación de Fallas en tres días ≥97%
- Proporción de Teléfonos Públicos fuera de Servicio ≤12%

PARÁMETROS DE TELEFONÍA Y FALLAS DEL USUARIO

Parámetros

Tiempo promedio de establecimiento de llamada local

Informativos

Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo

PARÁMETROS DE INTERNET

Parámetros

Informativos

- Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Descarga
- Tasa de Transmisión de Datos Promedio de Carga
- Latencia
- Proporción de Paquetes Perdidos

MEDICIONES DEL SERVICIO FIJO

HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Mediciones de Campo

Información del OSS

Calidad de la Experiencia

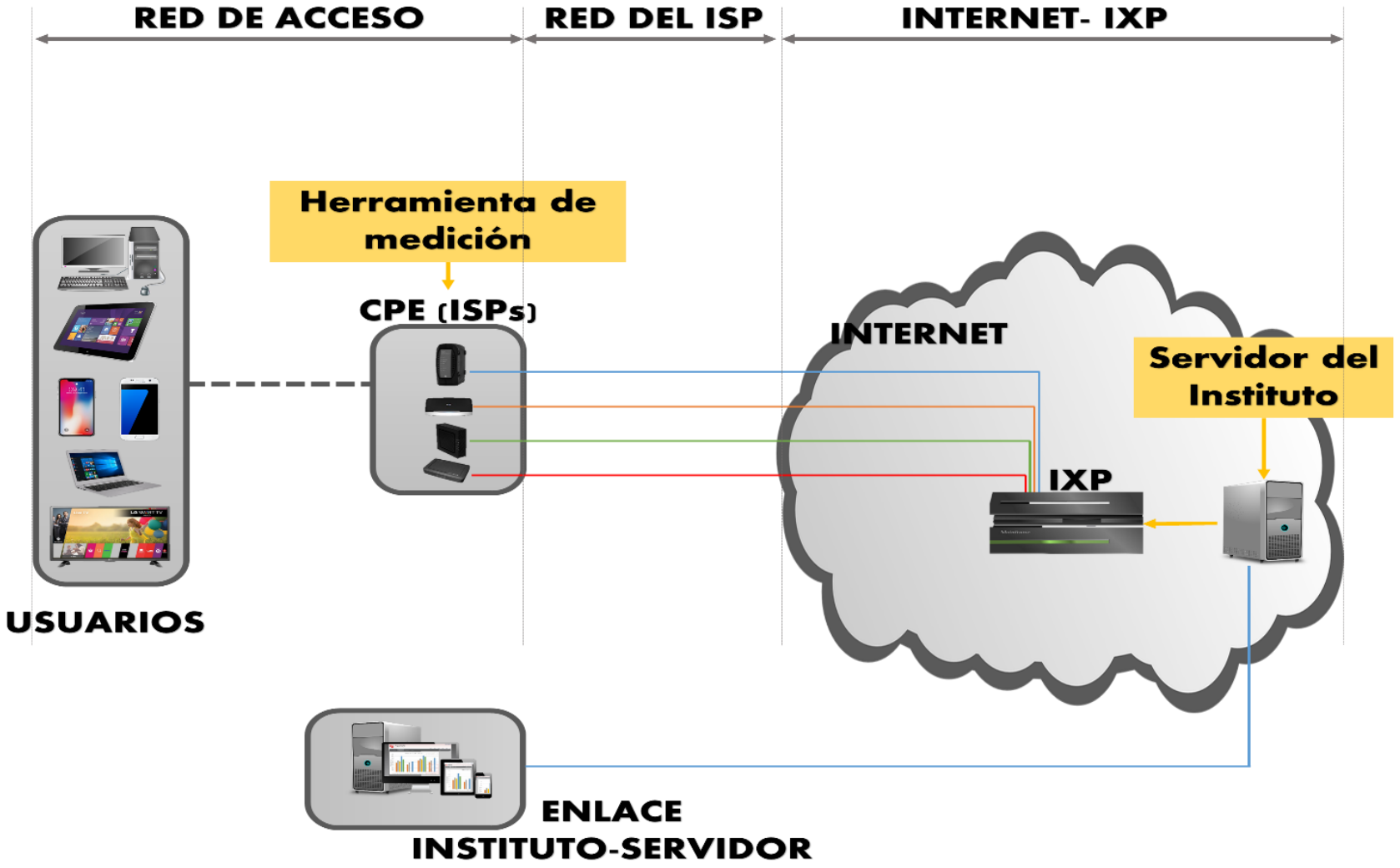
ENFOQUE INTEGRAL

MEDICIONES EN CAMPO – Herramienta de Medición

Mediciones Crowdsourcing

- Se realizan directo en el
- Siempre y cuando sea técnicamente factible
- A un número determinado anualmente con base en la Metodología Estadística.
- No recolectan datos personales ni implica invasión alguna a la privacidad del usuario
- No interfieren con la prestación habitual del servicio

MEDICIONES EN CAMPO – Herramienta de Medición



INFORMACIÓN DEL OSS

GRACIAS