

ANÁLISIS A SISTEMAS

DE ATENCIÓN A



PERSONAS

USUARIAS



ÍNDICE

ÍNDICE	2
LEGALES	3
INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVO	4
ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES	4
METODOLOGÍA	5
1.- Selección concesionarios y autorizados	5
2.- Selección de documentos a analizar	5
3.- Selección de variables	5
4.- Análisis	6
LIMITACIONES	6
A. ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO MÓVIL	7
1.- Sistemas de Atención	7
2.- Disponibilidad y tiempos de Atención	7
3.- Proceso para atención de solicitudes y quejas	8
4.- Sistema de Gestión	8
B. ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO FIJO	9
1.- Sistemas de Atención	9
2.- Disponibilidad y tiempos de Atención	9
3.- Proceso para atención de solicitudes y quejas	10
4.- Sistema de Gestión	10
PRINCIPALES HALLAZGOS	11
1. Canales de atención	11
2. Disponibilidad y tiempos de atención	11
3. Proceso de solicitudes y quejas	11
4. Sistema de gestión	11
CONCLUSIONES	11
REFERENCIAS	12



LEGALES

De conformidad con el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es un órgano autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, conforme a lo dispuesto en la Constitución y en los términos que fijan las leyes. Para tal efecto, el IFT tendrá a su cargo la regulación, promoción y supervisión del uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, así como del acceso a infraestructura activa, pasiva y otros insumos esenciales, garantizando lo establecido en los artículos 6o. y 7o. de la Constitución.

La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) en su artículo 191 establece los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, contemplando el derecho de acceso a la información, la libre elección y la protección de sus datos personales.

El Estatuto Orgánico del IFT faculta a la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) para diseñar mecanismos de información y comunicación, así como materiales informativos que permitan a los usuarios conocer de manera clara y objetiva sus derechos y cómo ejercerlos, facilitando la toma de decisiones informadas.

En atención a lo anterior, la CGPU publica el presente **“Análisis de Sistemas de Atención a Usuarios”**, con el objetivo de informar, transparentar y concientizar a los usuarios sobre los servicios prestados a través de los sistemas de atención habilitados por los concesionarios y autorizados de los servicios de telecomunicaciones móviles y fijos. Este análisis clasifica los sistemas de atención para los servicios móviles y servicios fijos.



INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) 2023, el uso de teléfonos móviles en México ha alcanzado cifras significativas, con 97.2 millones de usuarios, lo que representa un incremento de 10 millones desde el año 2020.

La proporción de la población mayor de 6 años que utiliza un teléfono móvil ha aumentado del 75.1% en el año 2020 al 81.4% para el año 2023, reflejando una creciente penetración de la tecnología móvil en el país. Ahora bien, con relación a los servicios fijos, la ENDUTIH 2023 estimó que había 97 millones de personas usuarias de internet, lo que representó 81.2% de la población de 6 años o más.

Por su parte, el IFT reportó mediante los “Datos Oportunos del Sector de Telecomunicaciones a marzo de 2023”, que el total de accesos del servicio fijo de televisión restringida fue de 20.9 millones, mientras que el total de líneas del servicio fijo de telefonía fue de 22.5 millones.

Derivado de lo anterior, podemos advertir que el número de usuarios de estos servicios de telecomunicaciones en México se encuentra en aumento y es importante que todos los usuarios finales puedan acceder a información transparente y oportuna sobre los mecanismos que tiene a su disposición para poder realizar gestiones asociadas a sus servicios, así como para interponer quejas y hacer valer sus derechos.

Por lo anterior, el presente informe analiza los sistemas que los concesionarios y autorizados para prestar estos servicios de telecomunicaciones han habilitado para brindar atención a las solicitudes y quejas de los usuarios finales.

En el presente análisis se toman en consideración las características establecidas en los títulos habilitantes de los servicios; los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil; los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo; los Lineamientos generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, así como los Códigos de Prácticas Comerciales que los prestadores de los servicios ponen a disposición de los usuarios y sus páginas internet.

Las variables seleccionadas para el presente análisis, de manera general abarcan elementos tales como, los tipos de canales de atención; la disponibilidad de los sistemas de atención; la información sobre los trámites o servicios que ofrecen a través de estos; el acceso a estos mecanismos a través de números telefónicos y plataformas electrónicas; tiempos de respuesta para la atención de solicitudes; y, la emisión de acuses de recibo y folios de seguimiento para usuarios que presentan solicitudes o quejas.

Es importante destacar que este análisis no evalúa el grado de cumplimiento de las normativas establecidas por el Instituto y que su objetivo es informar a los usuarios sobre los sistemas de atención con los que cuenta cada concesionario y autorizado, así como los canales de comunicación disponibles y transparentar sus características para que los usuarios cuenten con elementos para tomar decisiones informadas.

Analizar y transparentar las características de los sistemas de atención a las personas usuarias ofrecidos por los principales concesionarios y autorizados para prestar los servicios de telecomunicaciones móviles y fijos, así como los servicios habilitados en cada sistema, los tiempos de atención definidos y los requisitos para efectuar cada uno de estos.

Para efecto de lo anterior, el presente análisis se llevó a cabo con base en la información publicada en las páginas de Internet de los concesionarios y autorizados, así como la información reportada ante este Instituto.



OBJETIVO



ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES

Acrónimo	Definición
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
CGPU	Coordinación General de Política del Usuario.
CAC	Centro de Atención al Cliente.
Sistema de gestión	Conjunto de herramientas y procedimientos utilizados por los concesionarios para recibir, registrar y dar seguimiento a las quejas y consultas de los usuarios.
Servicio Móvil	Servicio de telecomunicaciones prestado a usuarios finales, que se brinda a través de equipos terminales móviles que no tienen una ubicación geográfica determinada.
Servicio Fijo	Servicio de telecomunicaciones que permite prestar o comercializar a usuarios finales el Servicio de Telefonía Fija y/o el Servicio de Acceso a Internet en una ubicación geográfica fija (domicilio) o, en un área menor a la Cobertura del Servicio delimitada por el Prestador del Servicio Fijo.
Servicio fijo de telefonía	Servicio de telecomunicaciones por medio del cual se proporciona la comunicación de voz entre usuarios a través de líneas fijas.
Servicio fijo de Internet	Acceso a Internet de alta velocidad a través de un medio de conexión estable, como un módem, cable, fibra óptica, entre otros, a través del cual se transmiten datos.
Servicio de televisión restringida	Servicio de televisión que se contrata y que puede suministrarse vía satélite, fibra óptica, o por cable, para tener acceso a una programación específica.



METODOLOGÍA

Para la obtención de resultados que se presentan en este informe, la Coordinación General de Política del Usuario llevo a cabo la siguiente metodología:

1.- SELECCIÓN DE CONCESIONARIOS Y AUTORIZADOS.

Para la selección de los concesionarios y autorizados se realizó una consulta al Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) del Instituto Federal de Telecomunicaciones, considerando a aquellos con mayor número de suscriptores al cuarto trimestre del ejercicio 2023¹.

De este análisis resultaron un total de 7 concesionarios y autorizados para el servicio móvil y 8 concesionarios para los servicios fijos, abarcando a los principales prestadores de estos servicios en México, siendo los siguientes:

Servicio móvil:



Servicio fijo:



2.- SELECCIÓN DE DOCUMENTOS A ANALIZAR.

Para el presente análisis se contemplaron los siguientes documentos:

- Los títulos de concesión y autorizaciones.
- Códigos de prácticas comerciales.
- Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil.
- Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.
- Lineamientos generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones.
- Páginas de Internet de los concesionarios y autorizados.

3.- SELECCIÓN DE VARIABLES.

Para identificar las variables se analizó la información contenida en los títulos concesión, autorizaciones, códigos de prácticas comerciales y aquella normatividad emitida por el IFT relacionada con los sistemas de atención que se brindan a las personas usuarias, así como las páginas de Internet de los concesionarios y autorizados.

Con el análisis de la documentación antes mencionada se identificaron las siguientes variables:

Canales de atención

- Sistemas de atención con los que cuenta.
- Horarios de los sistemas de atención.

¹ Para mayor información consulte el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT) en <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/>.

Disponibilidad y tiempos de atención

- a) Disponibilidad de los sistemas de atención.
- b) Acceso a los sistemas de atención a través de números no geográficos.
- c) Tiempo de respuesta para hablar con un representante autorizado.

Proceso de solicitudes o quejas

- a) Mecanismos para recibir, dar seguimiento y proporcionar información sobre el estado de las solicitudes o quejas.
- b) Proporciona al usuario un número de folio o registro para el seguimiento de las solicitudes o quejas.
- c) Información que permita a los usuarios identificar los mecanismos de atención a través de su página electrónica.
- d) Proporciona a los usuarios información que permita identificar los mecanismos de cancelación de los servicios y duración del procedimiento.

Sistema de gestión

- a) Menciona un sistema de gestión para que los usuarios consulten el estado de sus quejas o solicitudes ingresando el número de folio o registro que le fue asignado.

4.- ANÁLISIS.

Para señalar si los concesionarios y autorizados mencionan las variables arriba señaladas, se utilizó el siguiente criterio:

- ✓ : Indica que la variable se menciona.
- ✗ : Indica que la variable no se menciona.



LIMITACIONES

Es importante aclarar que el presente análisis no constituye una valoración o calificación de los sistemas de atención ni tampoco implica la vigilancia del cumplimiento de la normatividad; su finalidad es transparentar y poner a disposición de los usuarios, información que les permita tomar decisiones mejor informadas.





A. ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO MÓVIL

Para este apartado se consideraron siete empresas que prestan el servicio de telefonía móvil, siendo las siguientes:



1.- Sistemas de Atención

a) Sistemas de atención con los que cuenta.

Presencial	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗
Telefónica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Electrónica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

b) Menciona los horarios de sus canales de atención.

	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.- Disponibilidad y tiempos de Atención

a) Cuenta con disponibilidad de los sistemas de atención 24/7 los 365 días del año.

	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

b) Cuenta con disponibilidad de acceso a los sistemas de atención llamando a un número no gratuito (800).


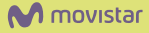





	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

c) Establecen un tiempo de respuesta para hablar con un representante autorizado.


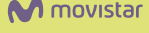





	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

3.- Proceso para atención de solicitudes y quejas


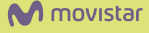





a) Menciona un medio para recibir, dar seguimiento y proporcionar información sobre el estado de las consultas y quejas.

							
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓








b) Proporciona al usuario un número de folio o registro para el seguimiento de las solicitudes o quejas, ya sea mediante un acuse, recibo o por cualquier otro medio.

							
	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓

c) Proporciona información que permita a las personas usuarias identificar los mecanismos de atención a través de su página de internet.


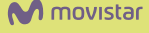





							
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

d) Proporciona a las personas usuarias información que permita identificar los mecanismos de cancelación de los servicios y duración del procedimiento.

							
Mecanismo de cancelación	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
Duración del procedimiento	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✓

4.- Sistema de Gestión

a) Menciona un sistema de gestión para que los usuarios consulten el estado de sus quejas o solicitudes ingresando el número de folio o registro que le fue asignado.

							
	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓



B. ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE ATENCIÓN DEL SERVICIO FIJO

Para el siguiente apartado se consideraron ocho empresas que prestan el servicio de telefonía fija, siendo los siguientes:



1.- Sistemas de Atención

a) Sistemas de atención con los que cuenta.

	TELMEX	Totalplay	MEGACABLE CONECTAMOS TU VIDA	.izzi!	sky	TELNOR	Star TV	dish
Presencial	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✗
Telefónica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Electrónica	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

b) Menciona los horarios de sus canales de atención.

	TELMEX	Totalplay	MEGACABLE CONECTAMOS TU VIDA	.izzi!	sky	TELNOR	Star TV	dish
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

2.- Disponibilidad y tiempos de Atención

a) Cuenta con disponibilidad de los sistemas de atención 24/7 los 365 días del año.

	TELMEX	Totalplay	MEGACABLE CONECTAMOS TU VIDA	.izzi!	sky	TELNOR	Star TV	dish
	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗

b) Cuenta con disponibilidad de acceso a los sistemas de atención llamando a un número no gratuito (800).

	TELMEX	Totalplay	MEGACABLE CONECTAMOS TU VIDA	.izzi!	sky	TELNOR	Star TV	dish
	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✗

c) Establecen un tiempo de respuesta para hablar con un representante autorizado.

	TELMEX	Totalplay	MEGACABLE CONECTAMOS TU VIDA	.izzi!	sky	TELNOR	Star TV	dish
	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗

3.- Proceso para atención de solicitudes y quejas

a) Menciona un medio para recibir, dar seguimiento y proporcionar información sobre el estado de las consultas y quejas.

TELMEX	Totalplay	MEGACABLE CONECTAMOS TU VIDA	.izzi	sky	TELNOR	Star ^{TV}	dish
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

b) Proporciona al usuario un número de folio o registro para el seguimiento de las solicitudes o quejas, ya sea mediante un acuse, recibo o por cualquier otro medio.

TELMEX	Totalplay	MEGACABLE CONECTAMOS TU VIDA	.izzi	sky	TELNOR	Star ^{TV}	dish
✓	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✗

c) Proporciona información que permita a las personas usuarias identificar los mecanismos de atención a través de su página de internet.

TELMEX	Totalplay	MEGACABLE CONECTAMOS TU VIDA	.izzi	sky	TELNOR	Star ^{TV}	dish
✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

d) Proporciona a las personas usuarias información que permita identificar los mecanismos de cancelación de los servicios y duración del procedimiento.

	TELMEX	Totalplay	MEGACABLE CONECTAMOS TU VIDA	.izzi	sky	TELNOR	Star ^{TV}	dish
Mecanismo de cancelación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Duración del procedimiento	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✓

4.- Sistema de Gestión

a) Menciona un sistema de gestión para que los usuarios consulten el estado de sus quejas o solicitudes ingresando el número de folio o registro que le fue asignado.

TELMEX	Totalplay	MEGACABLE CONECTAMOS TU VIDA	.izzi	sky	TELNOR	Star ^{TV}	dish
✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗



PRINCIPALES HALLAZGOS

Del análisis realizado se pueden desprender los siguientes hallazgos:

1. Canales de atención

Tres concesionarios del servicio fijo no mencionan contar con un canal presencial de atención.

2. Disponibilidad y tiempos de atención

Todos los concesionarios del servicio móvil mencionaron que cuentan con un número no geográfico (800) para acceso gratuito a los sistemas de atención. Sin embargo, en el caso del servicio fijo, tres concesionarios no mencionaron contar con un número no geográfico (800) para acceso gratuito a sus sistemas de atención.

De todos los sistemas de atención de los concesionarios y autorizados analizados tanto del servicio móvil y fijo, ninguno menciona un tiempo de respuesta para hablar con un representante autorizado.

3. Proceso de solicitudes y quejas

Se observó que seis de los quince concesionarios y autorizados analizados no mencionan que emiten acuses de recibo con número de folio o registro para dar seguimiento a las solicitudes y quejas en sus sistemas de atención.

Se observó que nueve de los quince concesionarios y autorizados analizados, no indican la duración del procedimiento de cancelación de los servicios contratados.

4. Sistema de gestión

De los quince concesionarios analizados, diez no mencionan contar con un sistema de gestión que permita a los usuarios consultar el estado de sus quejas a través del número de folio asignado.



CONCLUSIONES

Del análisis realizado a los sistemas de atención a personas usuarias, se observó que, si bien todos los concesionarios y autorizados cuentan con diversos canales para poder brindar atención al usuario, estos no publican la información sobre dichos sistemas que permita una identificación fácil en sus páginas de Internet.

Asimismo, se observó que el código de prácticas comerciales es el documento en donde los concesionarios y autorizados establecen algunas características de los sistemas de atención a usuarios, así como de los trámites, servicios y atención de quejas presentadas por las personas usuarias. Sin embargo, también dichos códigos de prácticas comerciales no se encuentran en un lugar fácilmente identificable dentro de las páginas de Internet.

Por lo anterior, con la finalidad de promover el acceso a la información por parte de las personas usuarias, se considera oportuno realizar la revisión periódica del contenido de los códigos de prácticas comerciales y páginas de Internet de los concesionarios y autorizados, a fin de poder realizar reporte o análisis que haga de fácil acceso para las personas usuarias las características de los sistemas de atención y los medios para acceder a estos.

Lo anterior, ayudará a incentivar que los usuarios accedan a los sistemas de atención habilitados y hagan valer sus derechos ateniendo a los procedimientos y tiempos que se definan por los concesionarios y autorizados.



REFERENCIAS

Telcel:

<https://www.telcel.com/>

<https://www.telcel.com/personas/politicas-y-codigos/codigo-practicas>

Movistar:

<https://www.movistar.com.mx/>

<https://www.movistar.com.mx/informacion-para-clientes/codigo-de-practicas>

AT&T:

<https://www.att.com.mx/>

<https://www.att.com.mx/legales/codigo-practicas-comerciales.html>

Bait:

<https://mibait.com/>

<https://mibait.com/negocios>

UNEFON:

<https://www.unefon.com.mx/>

https://www.unefon.com.mx/legales/sistema_de_atencion.php

Freedompop:

<https://fpop.com.mx/>

https://secciones.dish.com.mx/docs/legal/CPC_%20Todos%20los%20servicios.26_04_2022.pdf

Virgin Mobile:

<https://virginmobile.mx/>

https://virginmobile.mx/wp-content/uploads/2024/03/CODIGO_DE_PRACTICAS_COMERCIALES_Ajustado.pdf

Telmex:

https://telmex.com/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw9Km3BhDjARIsAGUb4nzoA8QyHk2LhXLOGqLn0X0aKK8Rr_yYifs66R7AG4fb02uNrBGgtYaArubEALw_wcB&gclsrc=aw.ds

<https://downloads.telmex.com/pdf/CodigodePracticasComerciales.pdf>

Totalplay:

<https://www.totalplay.com.mx/>

totalplay.com.mx/archivos/recursos/practicas_comerciales

Megacable:

<https://www.megacable.com.mx/>

https://www.megacable.com.mx/files/Codigo_Practicas_Comerciales.pdf

<https://www.megacable.com.mx/files/faq/cancelacion.pdf>

IZZI:

<https://ayudaizzi.izzi.mx/hc/es>

<https://www.izzi.mx/legales/codigo-practicas-comerciales-cablevision-izzi>

Telnor

<https://www.telnor.com/web/hogar/home>

<https://documentos.telnor.com/documents/10180/1974916/CPC+2019-2021+Telnor.pdf/0453da28-8c1c-4639-aadc-7fe60080e521>

Star Tv:

<https://startvmexico.com/>

https://startvmexico.com/docs/11_CODIGO_DE_PRACTICAS_COMERCIALES.pdf

Dish:

<https://www.dish.com.mx/>

https://www.dish.com.mx/docs/legal/003_Codigo_de_practicas_comerciales.pdf



INSTITUTO FEDERAL DE
TELECOMUNICACIONES



<http://www.ift.org.mx>

Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Demarcación
Territorial Benito Juárez, C.P. 03720, CDMX Tel: 55 5015
4000 / 800 2000 120

ANÁLISIS A SISTEMAS

DE ATENCIÓN A



PERSONAS

USUARIAS