

# INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

INFORME SEMESTRAL ENERO - JUNIO 2023

Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y  
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES  
UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA  
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DE LAS  
TELECOMUNICACIONES Y LA RADIODIFUSIÓN

---

El presente informe fue elaborado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del “Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Indicadores Clave de Desempeño aplicables al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y demás sujetos obligados a las medidas de preponderancia”, y se emite en ejercicio de la atribución conferida al Titular de la Unidad de Política Regulatoria, mediante los artículos 19, párrafo único, 20, fracciones VI, VIII y X, y 24, fracción XVII del Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Finalmente, se precisa que este informe fue elaborado con base en el reporte de indicadores clave de desempeño presentada por Teléfonos de México, S.A.B. de C.V. y Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V., para el período enero a junio de 2023 recibido el 14 de agosto de 2023 en la oficialía de partes del Instituto y que se cita en los ANTECEDENTES del presente informe

---

## ÍNDICE

---

1	GLOSARIO .....	1
2	RESUMEN EJECUTIVO.....	3
3	ANTECEDENTES.....	3
	Decreto de Reforma Constitucional. ....	3
	Resolución de preponderancia en el sector de Telecomunicaciones.....	4
	Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. ....	4
	Estatuto Orgánico del Instituto. ....	4
	Primera revisión bienal de las medidas de preponderancia en el sector de telecomunicaciones.....	4
	Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2017. ....	5
	Segunda revisión bienal de medidas asimétricas. ....	5
	Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2022. ....	5
	Realización de prueba piloto. ....	6
	Entrega de segundo reporte. ....	6
	Prevención sobre el reporte enero - junio 2023.....	6
	Solicitud de prórroga de desahogo .....	6
	Respuesta a la solicitud de prórroga.....	6
	Desahogo a la prevención sobre el reporte enero - junio 2023 .....	7
4	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR TELMEX Y TELNOR.....	7
	CONSIDERACIONES .....	7
	ORCI .....	8



Acceso y Uso Compartido de Torres .....	8
Uso de sitios, predios y espacios físicos .....	10
OREDA .....	11
SRL, SRI, SRP y SRMLT .....	12
ORE .....	63
Enlaces dedicados entre localidades y LDI .....	63
5 ASPECTOS DE MEJORA PARA LA SIGUIENTE ENTREGA DEL REPORTE DE ICD .....	85
6 CONCLUSIONES .....	86

## 1 GLOSARIO

Para efectos del presente informe, los siguientes términos tendrán los significados que a continuación se les atribuyen, los cuales, podrán ser utilizadas en singular o en plural, en masculino o en femenino, mayúsculas o minúsculas, de forma indistinta.

Término	Definición
<b>Acuerdo 2022</b>	Acuerdo <sup>1</sup> denominado " Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Indicadores Clave de Desempeño aplicables al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y demás sujetos obligados a las medidas de preponderancia."
<b>AEPT</b>	Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones.
<b>AT</b>	Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres
<b>Coub</b>	Contratación del Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle
<b>CPEUM</b>	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
<b>CS</b>	Concesionario Solicitante.
<b>DOF</b>	Diario Oficial de la Federación.
<b>FO</b>	Servicio de Renta de Fibra Oscura
<b>ICD</b>	Indicador Clave de Desempeño.
<b>Instituto</b>	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
<b>Itx</b>	Enlaces Dedicados de Interconexión.
<b>LFTR</b>	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
<b>Loc y LDI</b>	Enlaces dedicados entre localidades y de larga distancia internacional.
<b>OC</b>	Servicio de Contratación de Servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil

<sup>1</sup> Acuerdo P/IFT/170822/42 aprobado por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones el 17 de agosto de 2022.

Término	Definición
ORCI	Oferta de Referencia para Compartición de Infraestructura Pasiva
ORE	Oferta de Referencia para la Prestación del Servicio Mayorista de Arrendamiento de Enlaces Dedicados entre Localidades, y de Larga Distancia Internacional para Concesionarios de Redes Públicas de Telecomunicaciones
OREDA	Oferta de Referencia para la Desagregación del Bucle Local
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor
Proveedor de SMR	Agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones declarado mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 y demás sujetos obligados a la Regulación de Preponderancia, en términos de los resolutivos Quinto y Sexto del referido Acuerdo, que presten los servicios mayoristas regulados.
QoS	Calidad de servicio
Reporte de ICD	Reporte elaborado por los Proveedores de SMR que contiene la información relacionada con los ICD.
SAIB	Servicio de Acceso Indirecto al Bucle Local (local, regional y nacional)
SMR	Servicio Mayorista Regulado
SPE	Servicio de Uso de Sitios, Predios y Espacios Físicos
SRI	Servicio de Reventa de Internet
SRL	Servicio de Reventa de Línea Telefónica
SRMLT	Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica
SRP	Servicio de Reventa de Paquetes

Término	Definición
<b>Telmex</b>	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.
<b>Telnor</b>	Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.

## 2 RESUMEN EJECUTIVO

---

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 10 del Acuerdo 2022, la Unidad de Política Regulatoria presenta en este informe el análisis realizado al Reporte de ICD entregado por Telmex y Telnor para el período del 1 de enero al 30 de junio de 2023 en cumplimiento con lo establecido en los artículos 6 y Transitorio Cuarto del acuerdo aludido.

A efecto de que el Instituto pueda determinar si existe o no una diferencia significativa entre la provisión de servicios externos e internos, el análisis del Reporte de ICD se realizó tomando como base los elementos necesarios para el cálculo del estadístico Z, la gráfica de control, la diferencia porcentual de promedios, el promedio, la varianza, los valores máximos y mínimos, y las medianas, tanto para la provisión de servicios internos como para la provisión de servicios externos establecidos en el Acuerdo 2022 que el proveedor de SMR reportó en su informe. Así también, como parte del análisis se hace un seguimiento de la información presentada en reportes de ICD anteriores.

## 3 ANTECEDENTES

---

### Decreto de Reforma Constitucional.

El 11 de junio de 2013, fue publicado en el DOF el “Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones”, mediante el cual se creó el Instituto, como un órgano autónomo con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto es regular, promover y supervisar el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, las redes y la prestación de los servicios de radiodifusión y



telecomunicaciones, además de ser la autoridad en materia de competencia económica en los sectores de los servicios antes aludidos.

### **Resolución de preponderancia en el sector de Telecomunicaciones.**

El 6 de marzo de 2014, el Pleno del Instituto, en su V Sesión Extraordinaria, aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/060314/76 la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES DETERMINA AL GRUPO DE INTERÉS ECONÓMICO DEL QUE FORMAN PARTE AMÉRICA MÓVIL, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DE MÉXICO, S.A.B. DE C.V., TELÉFONOS DEL NOROESTE, S.A. DE C.V., RADIOMÓVIL DIPSA, S.A.B. DE C. V., GRUPO CARSO, S.A.B. DE C.V., Y GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A.B. DE C.V., COMO AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y LE IMPONE LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE AFECTE LA COMPETENCIA Y LA LIBRE CONCURRENCIA." (sic).

### **Decreto por el que se expide la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.**

El 14 de julio de 2014 fue publicado en el DOF el "Decreto por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión." mediante el cual se expidió la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

### **Estatuto Orgánico del Instituto.**

El 4 de septiembre de 2014 se publicó en el DOF el "Estatuto Orgánico del Instituto Federal de Telecomunicaciones", el cual entró en vigor el día 26 del mismo mes y año y cuya última modificación fue publicada en dicho medio de difusión oficial el 4 de marzo de 2022.

### **Primera revisión bienal de las medidas de preponderancia en el sector de telecomunicaciones.**

En su IV Sesión Extraordinaria, de fecha 27 de febrero de 2017, el Pleno del Instituto aprobó mediante Acuerdo P/IFT/EXT/270217/119 la "RESOLUCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES SUPRIME, MODIFICA Y ADICIONA LAS MEDIDAS IMPUESTAS AL AGENTE ECONÓMICO PREPONDERANTE EN EL SECTOR DE



TELECOMUNICACIONES MEDIANTE RESOLUCIÓN DE FECHA 6 DE MARZO DE 2014, APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/060314/76".

### **Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2017.**

El 15 de junio de 2017, en su XXIV Sesión Ordinaria, el Pleno del Instituto aprobó el Acuerdo P/IFT/150617/339 denominado "ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO A QUE SE REFIEREN LAS MEDIDAS SEPTUAGÉSIMA OCTAVA Y TRANSITORIA QUINTA DEL ANEXO 1 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119 Y TÉRMINOS, FORMATOS Y PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REPORTES DE DESEMPEÑO", así como el Acuerdo P/IFT/150617/340 denominado "ACUERDO MEDIANTE EL CUAL EL PLENO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES EMITE LOS INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO A QUE SE REFIEREN LAS MEDIDAS TRIGÉSIMA QUINTA Y TRANSITORIA SEXTA DEL ANEXO 2, ASÍ COMO QUINCUAGÉSIMA Y TRANSITORIA SÉPTIMA DEL ANEXO 3 DE LA RESOLUCIÓN DE FECHA 27 DE FEBRERO DE 2017 APROBADA MEDIANTE ACUERDO P/IFT/EXT/270217/119 Y TÉRMINOS, FORMATOS Y PLAZOS PARA LA PRESENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS REPORTES DE DESEMPEÑO".

### **Segunda revisión bienal de medidas asimétricas.**

El Pleno del Instituto aprobó en su XXIV Sesión Ordinaria de 2 de diciembre de 2020 mediante Acuerdo P/IFT/021220/488 la "Resolución mediante la cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones suprime, modifica y adiciona las medidas impuestas al agente económico preponderante en telecomunicaciones mediante Acuerdos P/IFT/EXT/060314/76 y P/IFT/EXT/270217/119".

### **Acuerdo de Indicadores Clave de Desempeño 2022.**

El 17 de agosto de 2022, el Pleno del Instituto, en su XVII Sesión Extraordinaria, aprobó el Acuerdo P/IFT/170822/428 " Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Indicadores Clave de Desempeño aplicables al agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones y demás sujetos obligados a las medidas de preponderancia."



### **Realización de prueba piloto.**

El artículo Transitorio Tercero del Acuerdo 2022, establece que, para permitir a los proveedores de SMR familiarizarse con los elementos para realizar el primer reporte de ICD, deberán presentar como prueba piloto un reporte de ICD a más tardar el 1 de diciembre del año 2022, cual deberá cubrir el período a partir de la entrada en vigor del Acuerdo 2022 y hasta el 31 de octubre de 2022.

**Formatos finales.** El 12 de mayo de 2023, se notificó a Telmex y Telnor los oficios IFT/221/UPR/307/2023 y IFT/221/UPR/308/2023 de fecha 09 de mayo de 2023, mediante el cual se les notifica los formatos finales de ICD que contemplan los ajustes realizados a partir de la realización de la prueba piloto.

### **Entrega de segundo reporte.**

El 14 de agosto de 2023, fue recibido en la oficialía de partes del Instituto el reporte de ICD de Telmex y Telnor que comprende el período del 1 de enero al 30 de junio de 2023 del presente informe.

### **Prevención sobre el reporte enero - junio 2023**

El 8 de septiembre de 2023, se notificó a Telmex y Telnor los oficios IFT/221/UPR/DG-DTR/036/2023 y IFT/221/UPR/DG-DTR/037/2023, mediante el cual se les solicitó remitir, en un plazo de 10 (diez) días hábiles, información relacionada con el escrito presentado el 14 de agosto de 2023.

### **Solicitud de prórroga de desahogo**

El 22 de septiembre de 2023, el representante legal de Telmex y Telnor, mediante escritos presentados en la oficialía del Instituto, al que se les asignó los números de folio 025337 y 025339 respectivamente, solicitó se otorgara una prórroga a sus representadas para presentar la información mencionada en la prevención indicada en el numeral anterior.

### **Respuesta a la solicitud de prórroga**

El 28 de septiembre de 2023, se notificaron los oficios IFT/221/UPR/DG-DTR/066/2023 e IFT/221/UPR/DG-DTR/067/2023 de fecha 26 del mismo mes, mediante el cual se otorga a



Telmex y a Telnor respectivamente, una prórroga de 5 (cinco) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a aquel en que surte efectos la notificación del oficio.

#### **Desahogo a la prevención sobre el reporte enero - junio 2023**

El 05 de octubre de 2023, mediante escritos presentado en la oficialía de partes del Instituto, el representante legal de Telmex y Telnor desahogó las prevenciones efectuadas a través de los oficios IFT/221/UPR/DG-DTR/036/2023 y IFT/221/UPR/DG-DTR/037/2023.

## **4 ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR TELMEX Y TELNOR**

---

El artículo 10 del Acuerdo 2022 establece que el Instituto revisará los reportes de ICD presentados por los proveedores de SMR y, en un plazo no mayor a 60 días contados a partir del día hábil siguiente a su presentación, publicará un informe.

Es de mencionar que, el Acuerdo 2022 estableció 40 ICD únicos que servirán como herramienta para detectar indicios de un posible comportamiento discriminatorio en la provisión de servicios mayoristas regulados, en ese tenor, derivado del acuerdo de separación funcional, y del Acuerdo 2022, se identifica que Telmex y Telnor deben reportar un aproximado de 74 ICD particulares distribuidos en las ofertas de referencia con: 18 en ORCI, 40 en OREDA y 16 en ORE.

Tomando en consideración lo anterior y la información contenida en los reportes se realiza el siguiente análisis.

### **CONSIDERACIONES**

El presente informe busca comunicar los resultados del análisis realizado a los Reportes de ICD presentados por Telmex y Telnor, sirviendo como un elemento para la verificación de la equivalencia de insumos y la no discriminación en la provisión de los servicios mayoristas regulados, distinguiéndose entre las operaciones propias y de terceros, bajo los formatos y plazos establecidos por el Instituto, por lo que no representa un pronunciamiento sobre el cumplimiento de las obligaciones impuestas al AEPT.

## ORCI

Se identifica que, por la naturaleza de los servicios que se ofertan, los Proveedores de SMR deben presentar información relacionada con el resultado del estadístico z, su representación gráfica, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, la información de soporte y la memoria de cálculo para los servicios de compartición de infraestructura pasiva.

### Acceso y Uso Compartido de Torres

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 9 (nueve) ICD relativos al servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 1. Acceso y uso compartido de torres**  
 ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
26	1	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas al momento de la validación de la solicitud	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
27	2	AT	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
28	3	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
29	4	AT	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
30	5	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
31	10	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio con verificación de instalación de infraestructura en la fecha programada	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
32	11	AT	Tiempo promedio para la verificación de instalación de infraestructura del servicio	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
33	39	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
34	40	AT	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex y Telnor, y en los ICD únicos y particulares establecidos en el Acuerdo 2022

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

## Telmex

### ICD sin demanda

Durante el período que se reporta, no se presentó información; por lo que para el servicio de acceso y uso compartido de torres no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

## Telnor

### ICD sin demanda

Durante el período que se reporta, no se presentó información; por lo que para el servicio de acceso y uso compartido de torres no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

### Uso de sitios, predios y espacios físicos

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 9 (nueve) correspondientes al servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres, los cuales se muestran en la siguiente tabla.

**Tabla 2. Uso de sitios, predios y espacios físicos**  
ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
35	1	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas al momento de la validación de la solicitud	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
36	2	SPE	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
37	3	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio aceptadas con análisis de factibilidad favorable dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
38	4	SPE	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
39	5	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
40	10	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio con verificación de instalación de infraestructura en la fecha programada	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
41	11	SPE	Tiempo promedio para la verificación de instalación de infraestructura del servicio	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
42	39	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
43	40	SPE	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex y Telnor, y en los ICD únicos y particulares establecidos en el Acuerdo 2022

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

## Telmex

### ICD sin demanda

Durante el período que se reporta, no se presentó información; por lo que para el servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

## Telnor

### ICD sin demanda

Durante el período que se reporta, no se presentó información; por lo que para el servicio de uso de sitios, predios y espacios físicos no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

## OREDA

Se identifica que, por la naturaleza de los servicios que se ofertan, los Proveedores de SMR deben presentar información relacionada con el resultado del estadístico z, su representación gráfica, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, la información de soporte y la memoria de cálculo para los servicios de desagregación.

### SRL, SRI, SRP y SRMLT

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 16 (dieciséis), relativos a Servicio de Reventa de Línea Telefónica, Servicio de Reventa de Internet, Servicio de Reventa de Paquetes y Servicio de Reventa Mayorista de Línea Telefónica, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 3. SRL, SRI, SRP y SRMLT**  
ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
161	21	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
162	21	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
163	21	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
164	21	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
165	13	SRL	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Solo internas <sup>1 y 2</sup>
166	13	SRI	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
167	13	SRP	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
168	13	SRMLT	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
169	14	SRL	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
170	14	SRI	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
171	14	SRP	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
172	14	SRMLT	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida	Provisión del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
173	23	SRL	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
174	23	SRI	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
175	23	SRP	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
176	23	SRMLT	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
177	27	SRL	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
178	27	SRI	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
179	27	SRP	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
180	27	SRMLT	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
181	34	SRL	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
182	34	SRI	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
183	34	SRP	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
184	34	SRMLT	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
185	37	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
186	37	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
187	37	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
188	37	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
189	38	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup> Solo internas <sup>2</sup>
190	38	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
191	38	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
192	38	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
193	39	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
194	39	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
195	39	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
196	39	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
197	40	SRL	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
198	40	SRI	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
199	40	SRP	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
200	40	SRMLT	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex y Telnor, y en los ICD únicos y particulares establecidos en el Acuerdo 2022

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor



## Telmex

### ICD sin demanda

Durante el período que se reporta, para las dimensiones de provisión de servicio, gestión de fallas, QoS y trabajos especiales para el SRMLT los ICD particulares: **164, 168, 172, 176, 180, 184, 188, 192, 196 y 200** no se presentaron observaciones de los servicios, por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica mensual y semestral, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral. Es de mencionar que, el Proveedor de SMR señala que el SRMLT es un servicio intermedio que no se comercializa directamente a sus suscriptores.

Para la dimensión de trabajos especiales de SRL, SRI y SRP, ICD particulares **193, 194, 195, 197, 198 y 199**, no se presentaron observaciones, por lo que, para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

### ICD solo con demanda interna o externa

En el período que se reporta, para la dimensión de provisión del servicio, ICD particular **165**, el Proveedor de SMR solo reportó observaciones para la demanda interna, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

### ICD con demanda de los grupos interno y externo

ICD particular **161**, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".

Solo se registraron 11<sup>2</sup> observaciones en todo el período para el grupo externo, de las cuales, solo se habilitaron 5 correspondientes al de junio, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se puede realizar únicamente en el mes de junio con un valor de 166.51% y un valor semestral de 17.67% ubicándose en ambos

---

<sup>2</sup> Con 1 observación en enero, 1 en febrero, 2 en marzo, 2 en abril y 5 en junio. Los CS que solicitaron el servicio son: AXTEL, S.A.B. DE C.V., OPERBES S.A. DE C.V., MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES S. DE R.L. y MAXCOM TELECOMUNICACIONES, S.A.B. DE C.V.

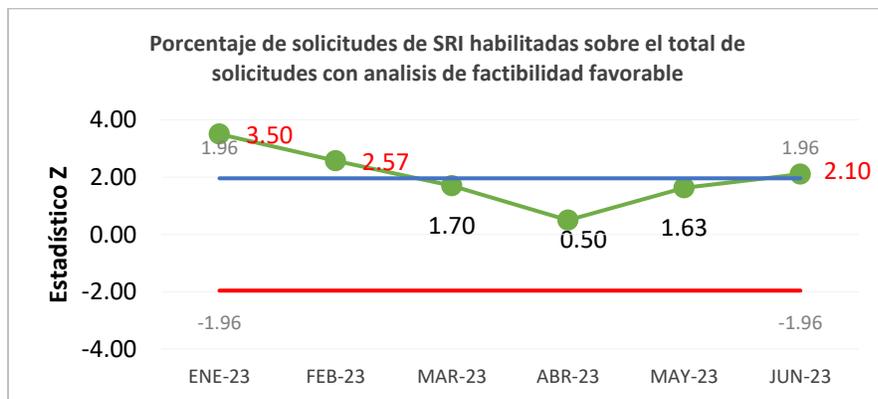
casos fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, para el mes de junio, el promedio de las solicitudes habilitadas es mayor en el grupo externo, siendo de 1 en comparación con el grupo interno con un 0.38, toda vez que, de 9,024 solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable, se habilitaron 3,386, lo que explica la diferencia porcentual. Por otro lado, como parte de las explicaciones, el Proveedor de SMR resalta la diferencia estadística que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias sin poder obtener una conclusión de los resultados.

**ICD particular 162, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

En el período que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z en cada uno de los meses, de los cuales, para los meses de enero, febrero y junio se ubican fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 1. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 162 Telmex**

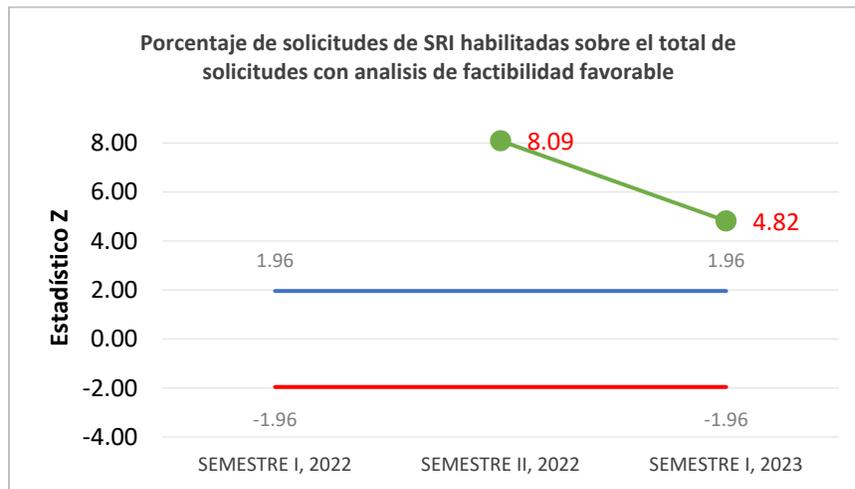


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de enero es de 22.47%, febrero con 17.39% y junio con 15.10%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 2. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 162 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, la diferencia porcentual de promedios tiene un valor de 13.98%, ubicándose fuera del umbral establecido, existiendo una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

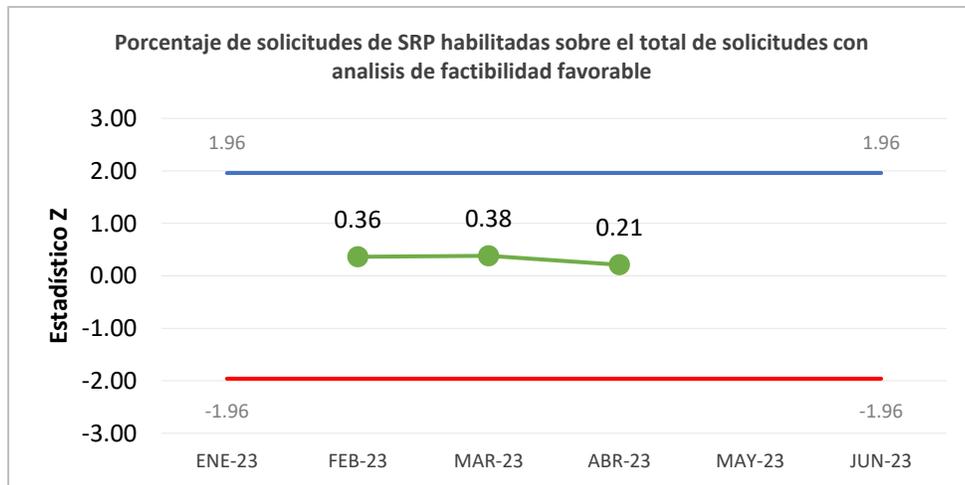
Del análisis realizado, se advierte que, el promedio de las solicitudes de servicio habilitadas para el grupo externo es de 0.79 frente a un 0.69 del grupo interno. Así también, se advierte que el número de solicitudes habilitadas con análisis de factibilidad favorable para el grupo externo pasó de 3626 en el período anterior a 410 en este período; mientras que el número de

solicitudes habilitadas con análisis de factibilidad favorable en el grupo externo pasó de 443,340 a 649,873 en el actual período, lo que influye en los valores del estadístico Z. Por otra parte, el Proveedor de SMR menciona que la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, por lo que a su juicio puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos.

**ICD particular 163, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

En el período que se reporta, se registraron para los meses de febrero, marzo y abril observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales, se encuentra dentro de los límites de control.

**Gráfica 3. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 163 Telmex**

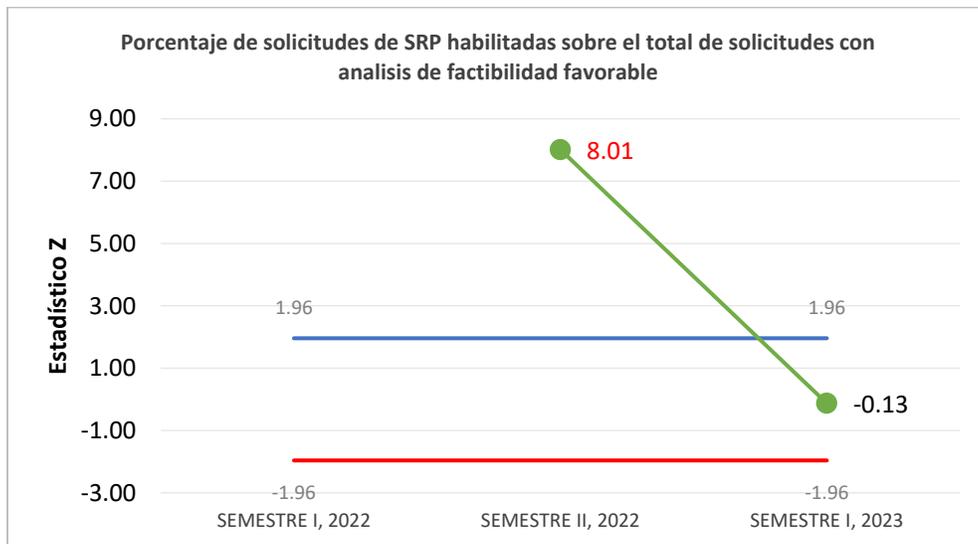


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios para los meses de enero a junio, el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que el valor para el mes de mayo es de 28.54%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

**Gráfica 4. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 163 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

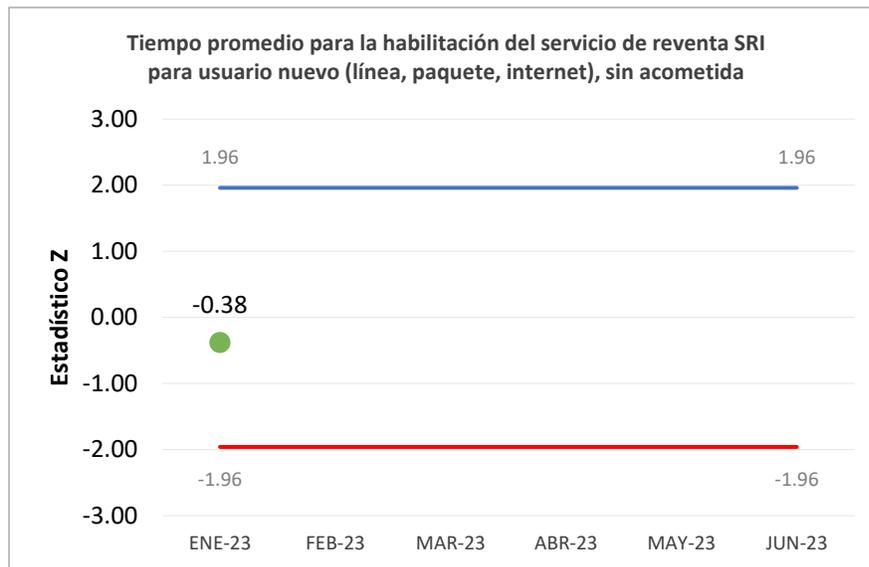
Ahora bien, del análisis realizado, se advierte un aumento en el número de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable en ambos grupos, así como en el número de servicios habilitados en ambos grupos en comparación con el período anterior, lo que influye en el valor del estadístico Z. Por otro lado, como parte de las explicaciones para el mes de mayo, el Proveedor de SMR resalta la diferencia estadística que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias sin poder obtener una conclusión de los resultados.

**ICD particular 166, " Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida".**

En el período analizado, únicamente se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos en el mes de enero para poder obtener un valor del estadístico Z, el cual se encuentra

dentro de los límites de control, mientras que, para los 5<sup>3</sup> meses restantes no se reportaron suficientes observaciones externas, por lo que no se realiza el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica para esos meses.

Gráfica 5. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 166 Telmex



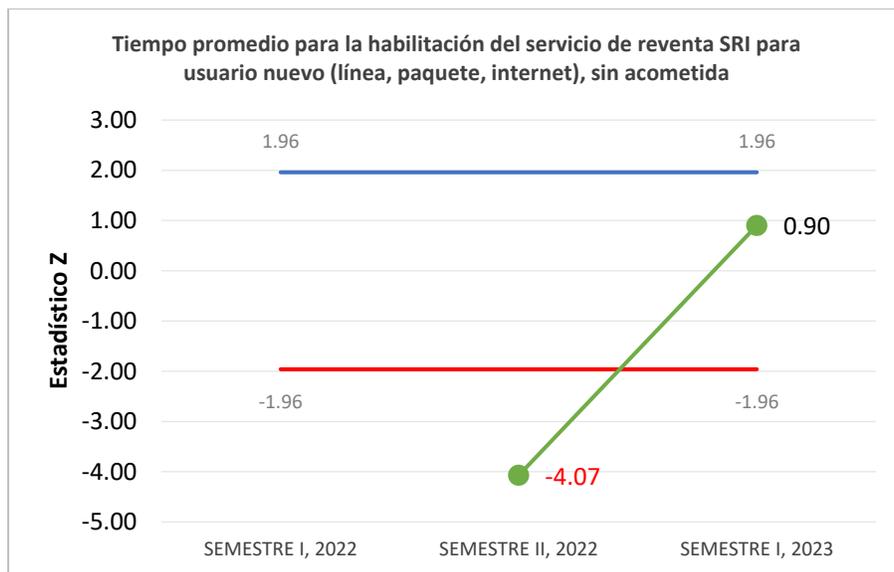
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el valor de la diferencia porcentual de promedios para los meses de febrero, abril y junio se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para los meses de marzo con 14.14% y mayo con 21.12%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al agregado semestral, el valor de estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

<sup>3</sup> En febrero solo se tiene 21 solicitudes, en marzo 10, en abril 15, en mayo 25 y en junio 16.

Gráfica 6. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 166 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

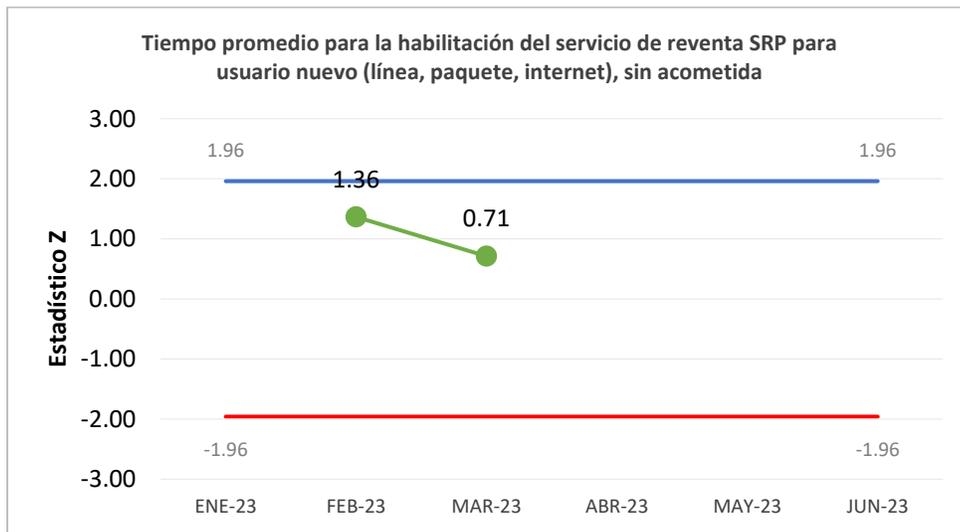
Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el promedio de solicitudes habilitadas en ambos grupos es similar; sin embargo, en comparación con el período anterior, el promedio de días hábiles para habilitación sufrió un aumento, considerando además que se presentó una disminución en el número de solicitudes habilitadas para usuarios en el grupo externo y un aumento para el grupo externo. Por otro lado, como parte de las explicaciones para el mes de mayo, el Proveedor de SMR resalta la diferencia estadística que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias sin poder obtener una conclusión de los resultados.

**ICD particular 167, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida".**

En el período analizado, únicamente se presentaron observaciones suficientes en el mes de febrero y marzo en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, el cual se

encuentra dentro de los límites de control, mientras que, para los 4<sup>4</sup> meses restantes no se reportaron suficientes observaciones externas, por lo que no se realiza el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

**Gráfica 7. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 167 Telmex**



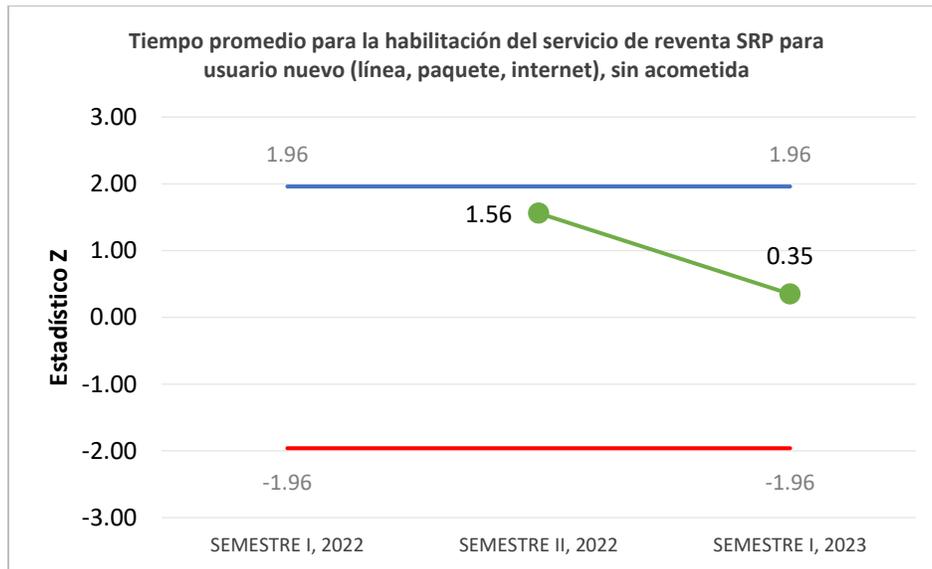
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Referente al cálculo de la diferencia porcentual de promedios para los meses de febrero y marzo, el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para el mes de enero es de 39.78%, abril de 12.35%, mayo de 15.26 y junio de 31.08%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al agregado semestral, el valor de estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

<sup>4</sup> En enero solo se tiene 5 solicitudes, en abril 20, en mayo 13 y en junio 8.

Gráfica 8. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 167 Telmex



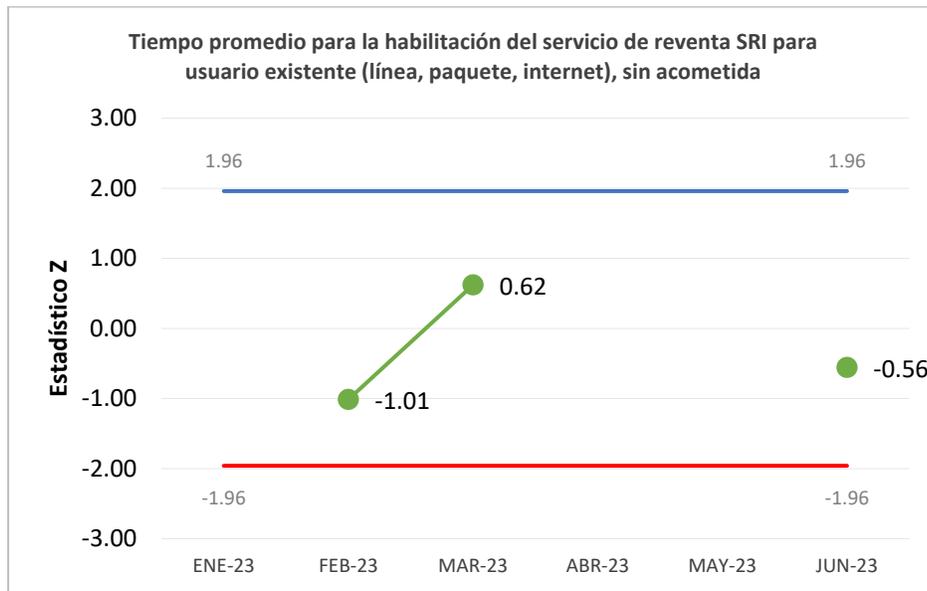
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

**CD particular 170, “Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida”.**

En el período analizado, únicamente se presentaron observaciones suficientes en el mes de febrero, marzo y junio en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, el cual se encuentra dentro de los límites de control, mientras que, para los 3<sup>5</sup> meses restantes no se reportaron suficientes observaciones externas, por lo que no se realiza el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

<sup>5</sup> En enero solo se tiene 28 solicitudes, en abril 28 y en mayo 28.

Gráfica 9. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 170 Telmex

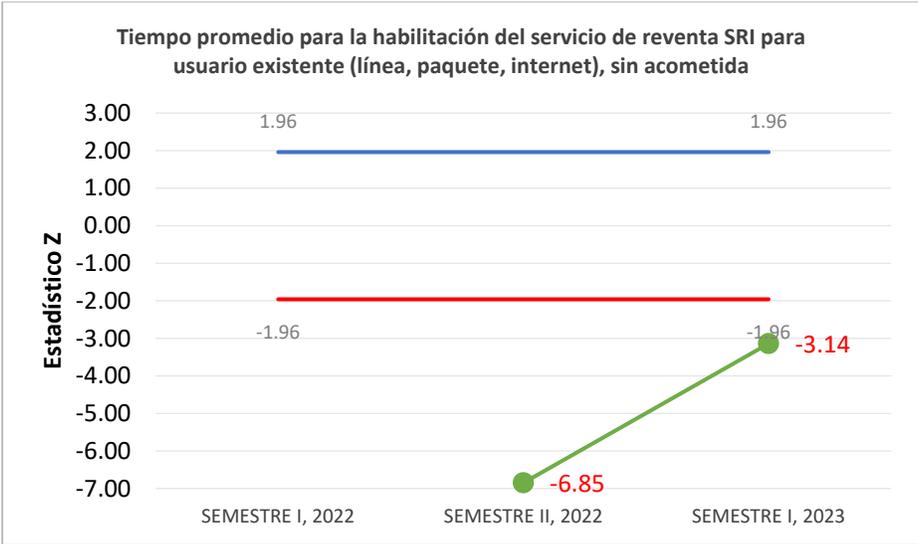


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, por lo que se refiere al cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de abril el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para los meses de enero con 35.15% y mayo con 15.80%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 10. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 170 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 13% ubicándose fuera de los límites de control establecidos, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el tiempo promedio para la habilitación del servicio es mayor en el grupo interno. Así también, el número total de días hábiles para la habilitación del servicio en el grupo externo, en promedio se realizó por encima de dos días, cuando en el período anterior, se registraron promedios menores a dos días. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que la OREDA establece plazos de habilitación, por lo que, a su consideración, puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos. En adición resalta la diferencia estadística que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias sin poder obtener una conclusión de los resultados.



**ICD particular 171, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida".**

Se cuenta con 21<sup>6</sup> observaciones en todo el período en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que el mes de marzo se encuentra dentro de los parámetros establecidos, mientras que, para los meses de enero con 23.95%, febrero de 28.50%, abril con 30.51%, junio con 34.66% y con un valor semestral de 17.41%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, el Proveedor de SMR señala que la diferencia porcentual de promedios es superior al umbral establecido debido a que se tiene solicitudes superiores del lado interno con respecto al externo, motivo por el cual, no es posible comparar estadísticamente ya que universos tan dispares presentando variaciones porcentuales muy amplias y que no permiten realizar ninguna conclusión válida.

**ICD particular 173, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".**

En el período reportado, ninguno de los meses presentó observaciones suficientes por parte del grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral<sup>7</sup>.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, únicamente se puede calcular para los meses de mayo con un valor de 11.49% y junio con 21.42%, así como un valor semestral de 82.48%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

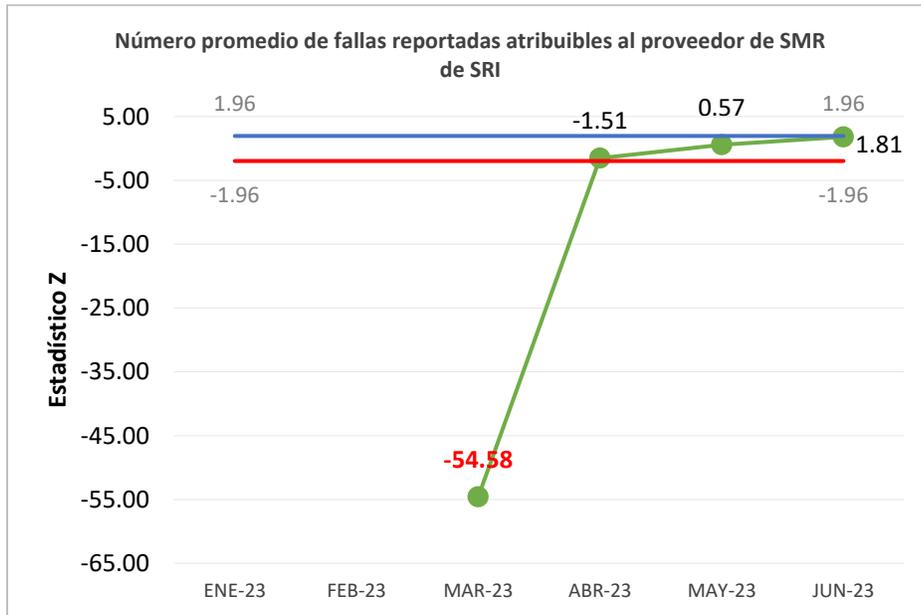
---

<sup>6</sup> Con 5 observaciones en el mes de enero, 1 en febrero, 8 en marzo, 2 en abril y 5 en junio. Los CS que solicitan el servicio son: CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V., MVS NET, S.A. DE C.V., VINOC S.A.P.I. DE C.V. y CLEARCOM COMUNICACIONES S.A.P.I. DE C.V.

<sup>7</sup> Para el agredo semestral, si bien se cuenta con el mínimo de observaciones de fallas reportadas, solo 4 son atribuibles al Proveedor de SMR

ICD particular 174<sup>8</sup>: “Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR”. En el período reportado, si bien en todos los meses se tienen en ambos grupos el mínimo de observaciones suficientes, para los meses de enero y febrero no se cuenta con fallas atribuibles al Proveedor de SMR, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica. Para los demás meses se tiene que, para abril, mayo y junio el valor Z está dentro de los límites de control, mientras que en el mes de marzo el valor Z se ubica fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 11. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 174 Telmex



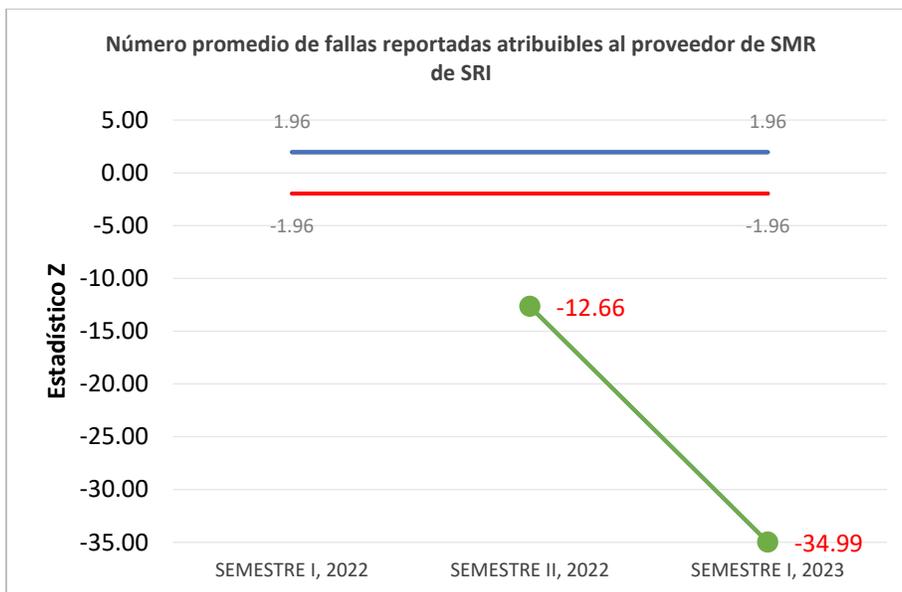
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

<sup>8</sup> Toda vez que el Proveedor de SMR no realizó el cálculo correctamente, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, el valor para el mes marzo es de 89.66%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Referente al agregado semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos.

**Gráfica 12. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 174 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 48.97% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.



Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el valor del estadístico Z por debajo de los límites de control son debido a que en promedio se tiene más fallas atribuibles al Proveedor de SMR reportadas en el grupo interno; así también, se tiene que para el grupo externo se reportaron dos meses sin fallas atribuibles al Proveedor de SMR<sup>9</sup> lo que deriva en un valor del promedio semestral menor en comparación con el semestre anterior y, en consecuencia, el incremento en valor absoluto del estadístico Z.

**ICD particular 175<sup>10</sup>, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".**

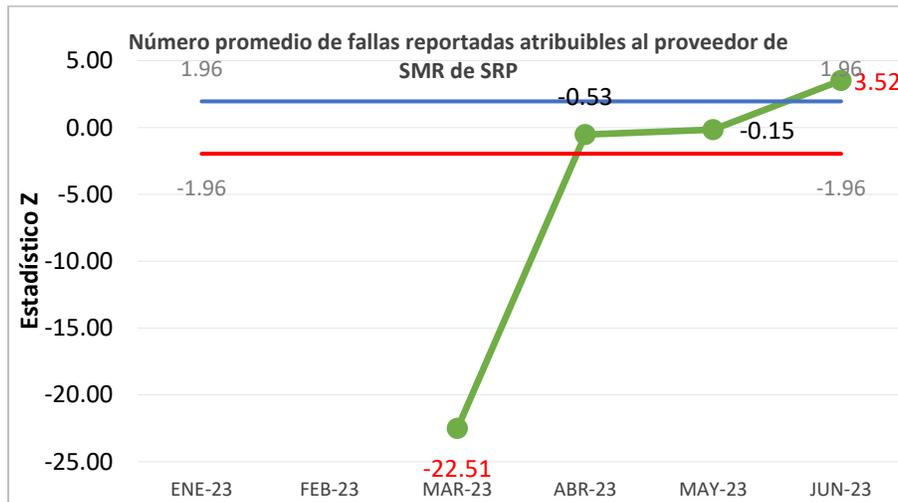
En el período reportado, si bien en todos los meses se tienen el mínimo de observaciones en ambos grupos, solo para los meses de enero y febrero no se cuenta con fallas atribuibles al Proveedor de SMR, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica. Para los demás meses se tiene que, para abril y mayo el valor del estadístico Z está dentro de los límites de control, mientras que para el de marzo el valor del estadístico Z se ubica por debajo de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa. Para el caso del mes de junio, el valor z se ubica arriba de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación interna.

---

<sup>9</sup> En los meses de enero y febrero no se reportaron fallas atribuibles al Proveedor de SMR.

<sup>10</sup> Toda vez que el Proveedor de SMR no realizó el cálculo correctamente, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe

Gráfica 53. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 175 Telmex

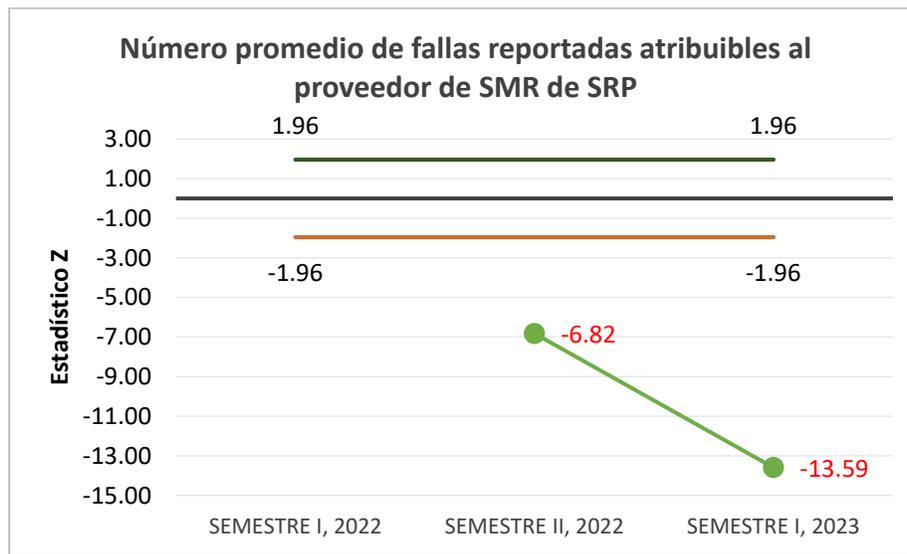


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, el valor para el mes marzo es de 87.92% y junio con 34.97%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Referente al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos.

Gráfica 14. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 175 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 42.73% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el valor del estadístico Z por debajo de los límites de control son debido a que en promedio se tiene más fallas atribuibles al Proveedor de SMR reportadas en el grupo interno; así también, se tiene que para el grupo externo se reportaron dos meses sin fallas atribuibles al Proveedor de SMR<sup>11</sup> lo que deriva en un valor del promedio semestral menor en comparación con el semestre anterior y, en consecuencia, el incremento en valor absoluto del estadístico Z.

<sup>11</sup> En los meses de enero y febrero no se reportaron fallas atribuibles al Proveedor de SMR.



### ICD particular 177, "Tiempo promedio de solución de fallas".

Se advierte que únicamente se cuenta con 4<sup>12</sup> observaciones de fallas en el período en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para el mes de mayo tiene un valor de 29.42% y junio de 58.99%, con un valor semestral de 38.53%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte un menor número de fallas reportadas por el grupo externo con un promedio de tiempo de solución menor al registrado para el grupo interno. Por otra parte, como parte de las explicaciones, el Proveedor de SMR resalta la diferencia estadística que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión estadísticamente no es válido y no permiten realizar ninguna conclusión válida.

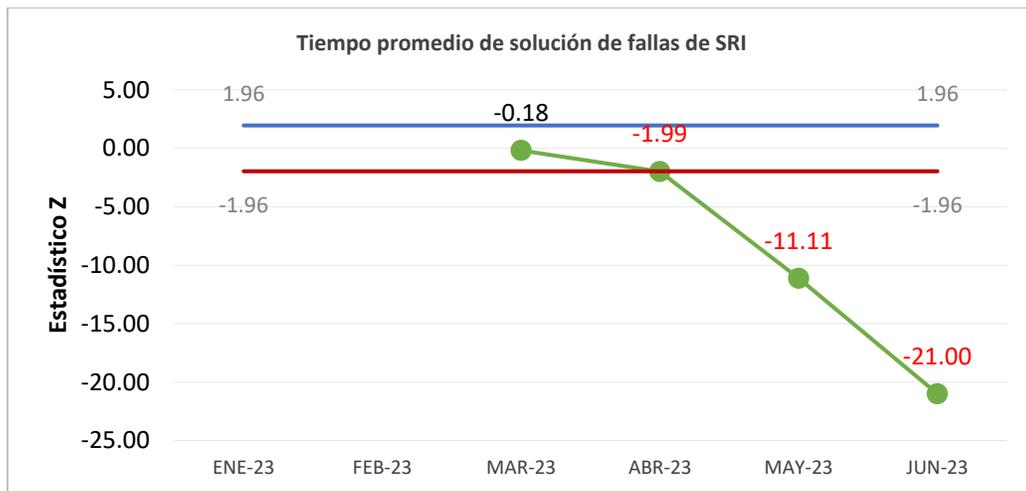
### ICD particular 178, "Tiempo promedio de solución de fallas".

En el período que se reporta, en los meses de marzo a junio se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, para el mes de marzo el valor Z se encuentra dentro de los límites de control, mientras que, para los meses de abril, mayo y junio el valor Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

---

<sup>12</sup> Con 2 observaciones para el mes de mayo y 2 en junio, con 3 CS que solicitan el servicio: OPERBES S.A. DE C.V., T V CABLE DE ORIENTE S.A. DE C.V. y WEBTEL SISTEMAS S.A. DE C.V.

Gráfica 15. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 178 Telmex

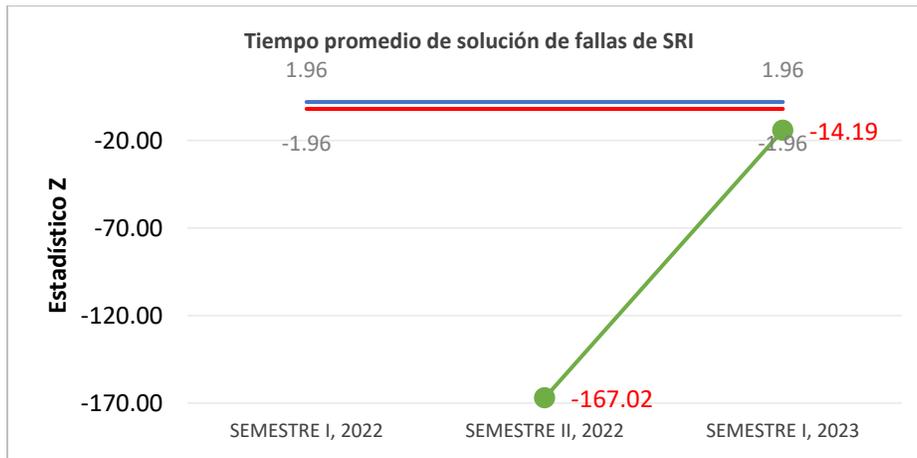


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes abril el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que el valor para el de mayo es de 29.26% y junio de 47.55%, ubicándose fuera de dicho umbral, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 16. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 178 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

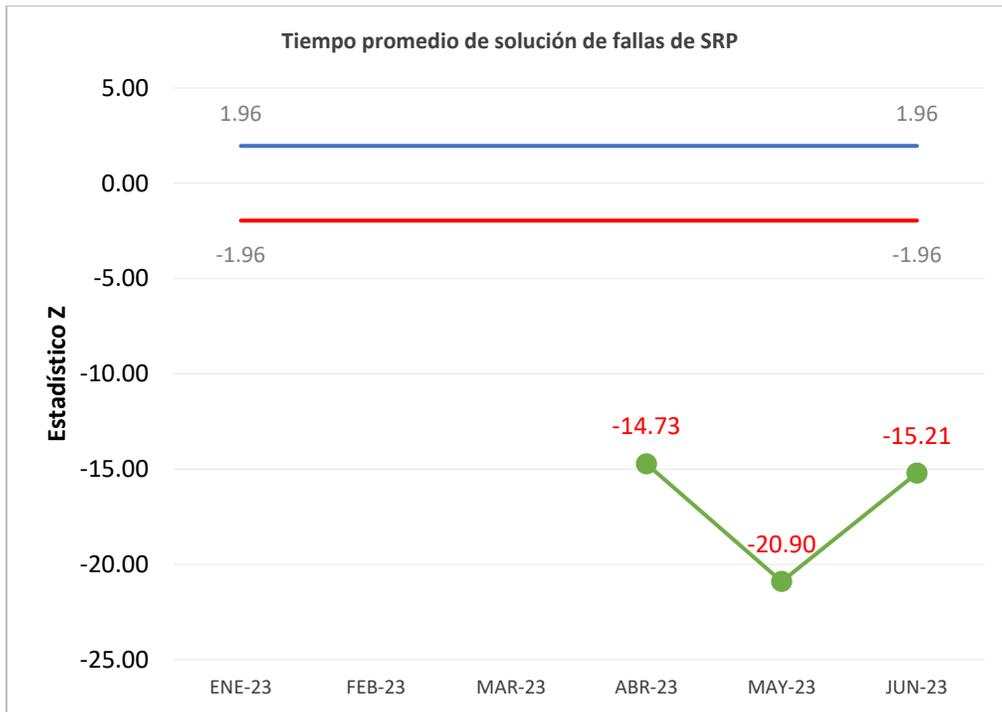
Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 25.58% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, el promedio del tiempo de solución de falla es menor para el grupo externo. Así también, en comparación con el período anterior, los promedios del tiempo de solución de fallas son similares en ambos grupos, lo que se refleja en el valor del estadístico Z. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación externa para atención de los CS.

**ICD particular 179, "Tiempo promedio de solución de fallas".**

En el período que se reporta, en los meses de abril a junio se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales, se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 17. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 179 Telmex

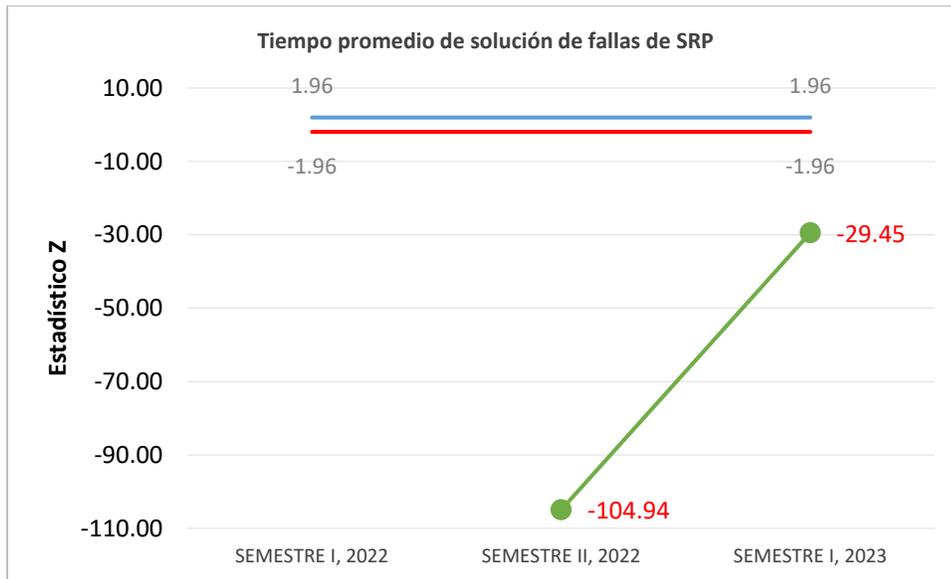


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de marzo es de 51.99%, para abril de 57.33%, mayo de 65.38% y junio de 64.40%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 18. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 179 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 62.57% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

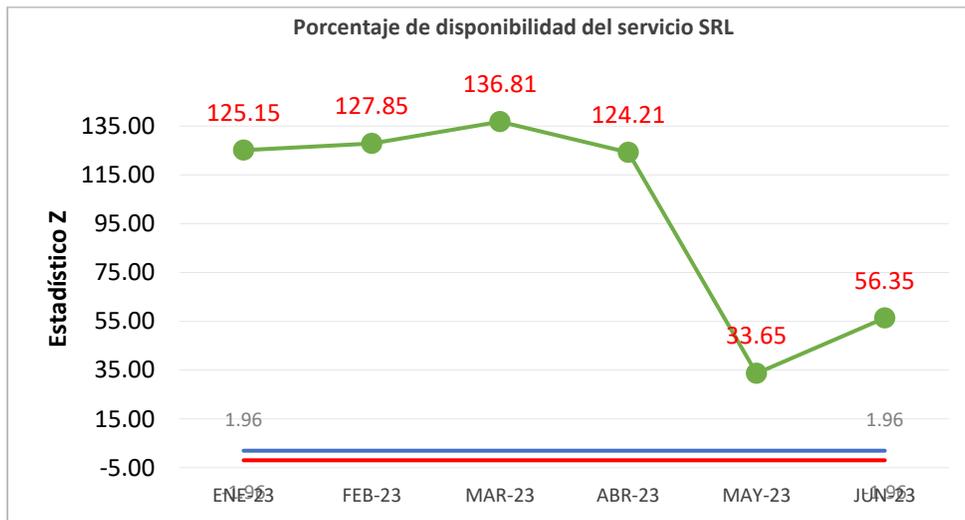
Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, el promedio del tiempo de solución de falla es menor para el grupo externo. Así también, en comparación con el período anterior, los promedios en el tiempo de solución de fallas en el grupo interno y externo son cercanos, lo que se observa en el valor del estadístico Z. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación externa para atención de los CS.

**ICD particular 181, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el período que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, en todos los meses reportados los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia

estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa. Cabe señalar que para los meses de enero, febrero, marzo y abril la disponibilidad en el servicio del grupo externo fue del 100%, es decir no se tuvo fallas en el servicio.

Gráfica 19. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 181 Telmex

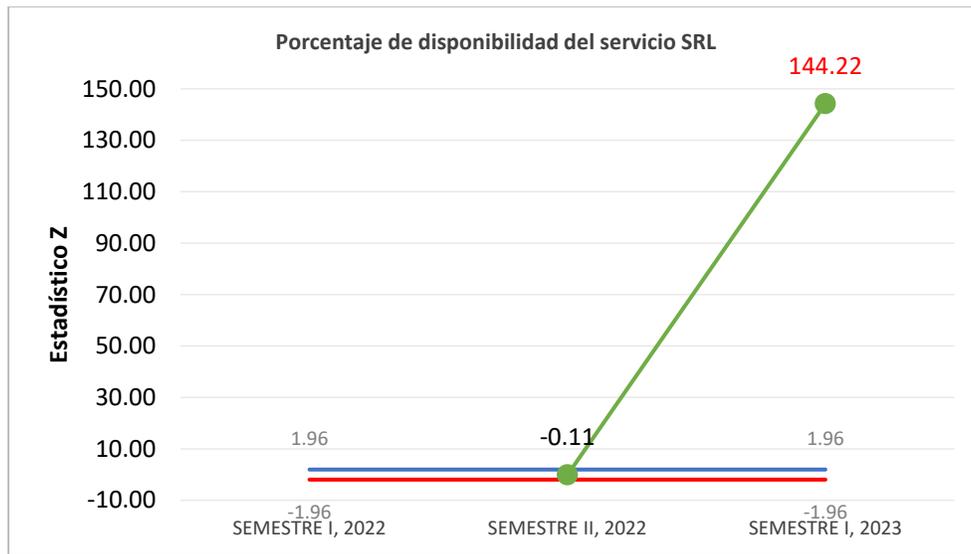


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que en todos los meses del período reportado los valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 20. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 181 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

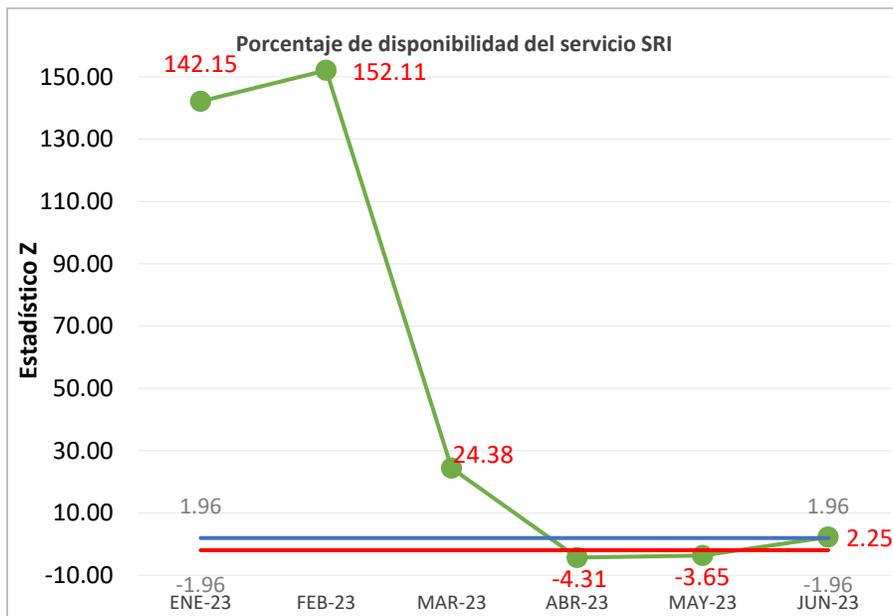
Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, al tener un valor del estadístico Z muy por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad en los servicios entre un grupo y otro<sup>13</sup>, y que en promedio se tiene una mayor disponibilidad del servicio para los CS del grupo externo, a pesar de ello, los valores de la diferencia porcentual de promedios se encuentran dentro del parámetro establecido. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que las fallas son eventos aleatorios entre las solicitudes en ambos grupos y la causa son debido a factores que están fuera del control de Telmex.

<sup>13</sup> Se tienen un total de 6,617,717 servicios en el grupo interno vs 7,801 servicios en el grupo externo

**ICD particular 182, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el período que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, en todos los meses reportados, los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, para los meses de enero, febrero, marzo y junio se favorece la operación externa, mientras que para abril y mayo se favorece la operación interna. Cabe señalar que para los meses de enero y febrero la disponibilidad en el servicio del grupo externo fue del 100%, es decir no se tuvo fallas en el servicio.

**Gráfica 21. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 182 Telmex**

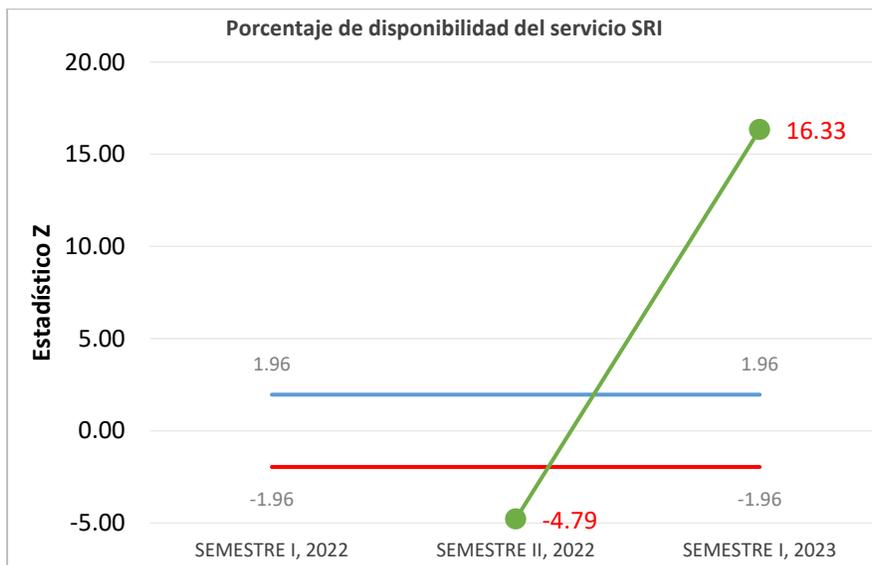


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en todos los meses del período reportado se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 22. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 182 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, al tener un valor del estadístico Z por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad en los servicios entre un grupo y otro<sup>14</sup>, y que en promedio se tiene una mayor disponibilidad del servicio para los CS del grupo externo, sin embargo, gracias a los valores de la diferencia porcentual de promedios se alcanza a ver que no hay tal diferencia en la provisión de los servicios. Por otra parte, el

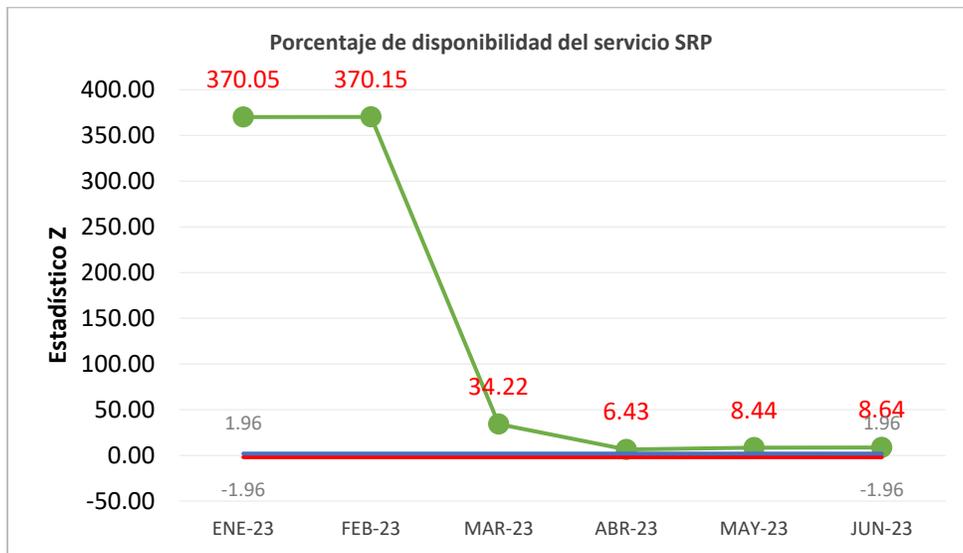
<sup>14</sup> Se tienen un total de 10,784,919 servicios en el grupo interno vs. 54,541 servicios en el grupo externo

Proveedor de SMR señala que las fallas son eventos aleatorios entre las solicitudes en ambos grupos y la causa son debido a factores que están fuera del control de Telmex.

**ICD particular 183, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el período que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, en todos los meses reportados los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa. Cabe señalar que para los meses de enero y febrero la disponibilidad en el servicio del grupo externo fue del 100%, es decir no se tuvo fallas en el servicio.

**Gráfica 23. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 183 Telmex**

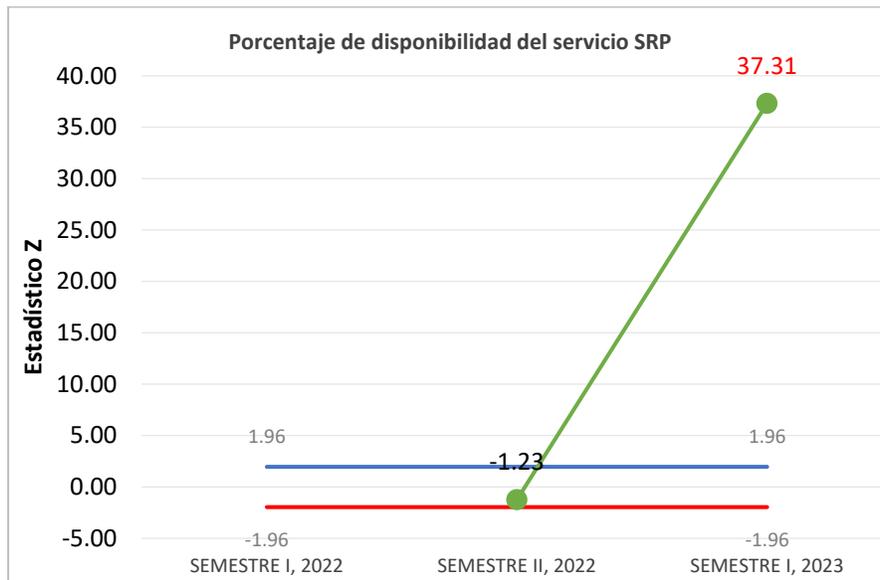


**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en todos los meses del período reportado se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 24. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 183 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, al tener un valor del estadístico Z muy por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad en los servicios entre un grupo y otro<sup>15</sup>, y que en promedio se tiene una mayor disponibilidad del servicio para los CS del grupo externo, sin embargo, gracias a los valores de la diferencia porcentual de

<sup>15</sup> Se tienen un total de 47,501,673 servicios en el grupo interno vs 14,238 servicios en el grupo externo



promedios se alcanza a ver que no hay tal diferencia en la provisión de los servicios. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que las fallas son eventos aleatorios entre las solicitudes en ambos grupos y la causa son debido a factores que están fuera del control de Telmex.

#### **ICD particular 185, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

En el período que se reporta, se presentaron 5 solicitudes de habilitación por parte del grupo externo, de las cuales, ninguna presentó fallas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, razón por la que no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

#### **ICD particular 186, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

A pesar de contar con el número de observaciones de solicitudes de habilitación, se advierte que, al no contar con suficientes fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual<sup>16</sup>.

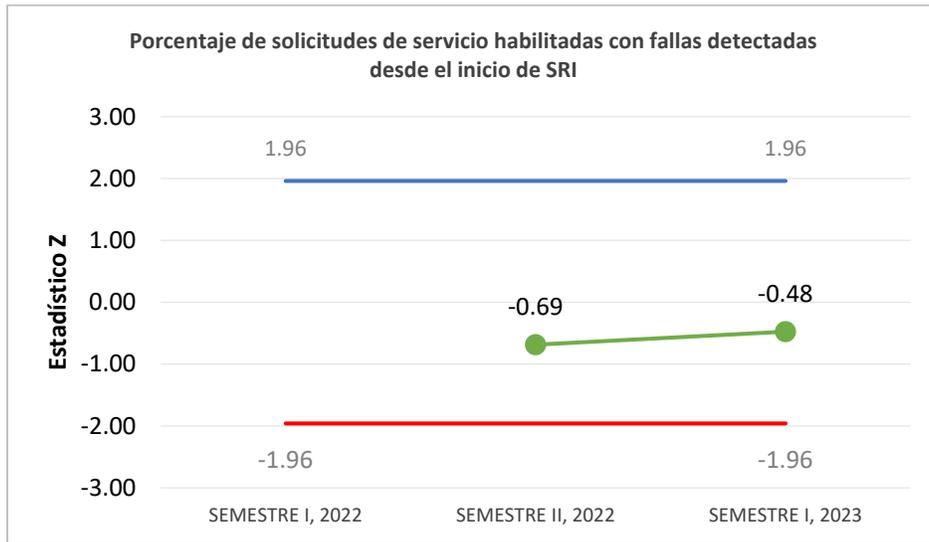
Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para los meses de abril y mayo el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para el mes de marzo es de 276.67%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control.

---

<sup>16</sup> Para el mes de marzo se cuentan con 3 fallas, abril con 1 y mayo con 1

Gráfica 25. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 186 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

**ICD particular 187, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

A pesar de contar con el número de observaciones de habilitación necesarias en el período, al no contar con suficientes fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral<sup>17</sup>.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que para el mes de marzo el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, para el mes de junio el valor es de 384.76%, ubicándose fuera del umbral establecido. De igual forma, el valor semestral es de 44.85% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

<sup>17</sup> Para el mes de marzo se registraron 3 fallas y para junio 1



Por otro lado, el Proveedor de SMR señala que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo, debido a que no se cuenta con la frecuencia suficiente de observaciones, no se grafican ni calculan los valores de la prueba Z. Las fallas son esencialmente eventos aleatorios entre las solicitudes externas e Internas y la causa obedece a factores multifactoriales que están fuera de su control.

**ICD particular 189, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas".**

Únicamente se cuenta con 21 fallas reportadas en el período, ninguna de estas presentó falla repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación para el grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

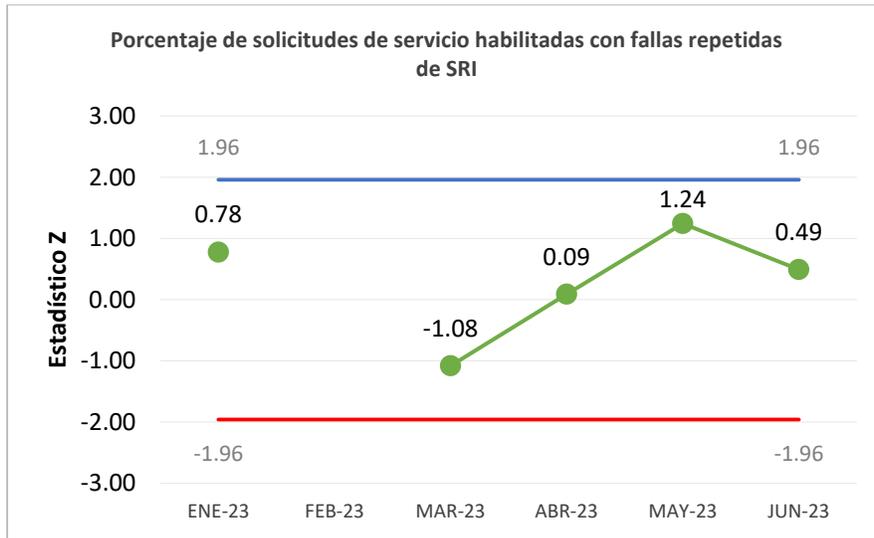
**ICD particular 190, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas".**

Se cuenta con el número de observaciones suficientes en ambos para poder realizar el cálculo del estadístico Z, sin embargo, para el mes de febrero<sup>18</sup> no se contó con las suficientes fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla en el grupo externo para poder realizar el cálculo del estadístico Z. Por lo que hace a los valores Z de los demás meses, estos se encuentran dentro de los límites de control.

---

<sup>18</sup> Se tuvieron solo 4 fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla.

Gráfica 26. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 190 Telmex

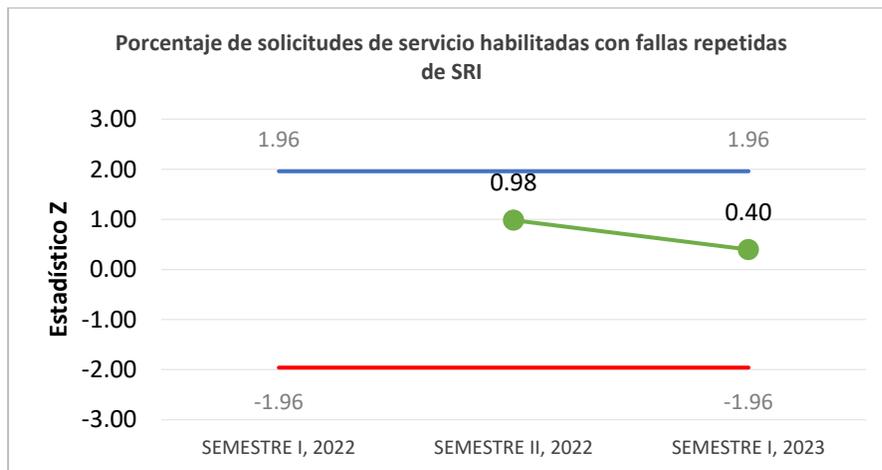


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor para el mes de febrero es de 43.53%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control.

Gráfica 27. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 190 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

### ICD particular 191, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas"

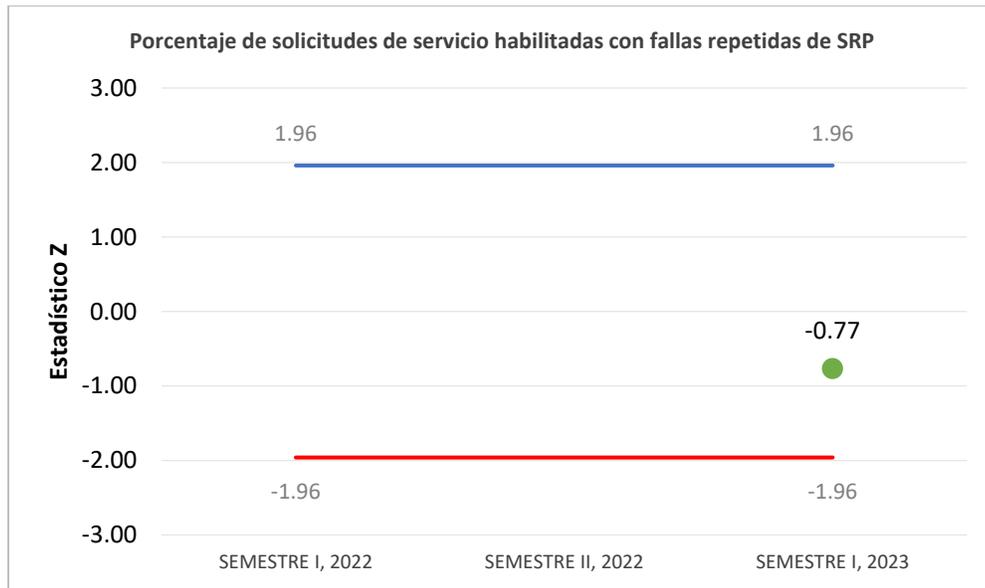
A pesar de contar con el número de observaciones de fallas reportada en el período al no contar con suficientes fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual<sup>19</sup>.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor para el mes de enero es de 38.60%, para febrero de 44.82%, abril de 65.44%, mayo de 38.65% y junio de 48.87%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos.

<sup>19</sup> Para el mes de enero se registró 1 falla, febrero 1, abril 3, mayo 3 y junio 1

Gráfica 28. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 191 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

### Telnor

#### ICD sin demanda

Durante el período que se reporta, no se presentó información; por lo que para esos ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios.

#### ICD solo con demanda interna o externa

En el período que se reporta, para las dimensiones de provisión del servicio, ICD particulares: 161, 165, 169, para el SRL; 171 para el SRI; gestión de fallas, ICD particulares: 173, 177 para el SRL; QoS, ICD particulares: 185 y 189 para el SRL ; el Proveedor de SMR informa solo demanda interna de servicios, por lo que no se realiza el cálculo del estadístico Z, diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.



### ICD con demanda de los grupos interno y externo

**ICD particular 162, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

Para el grupo externo, no se contó con el mínimo de observaciones suficientes, ya que solo se registraron 6 observaciones de solicitudes de servicio en todo el período, las cuales fueron habilitadas<sup>20</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, se tiene que el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para los meses de febrero con 62.58%, marzo con 52.42%, y mayo con 52.25%, con un valor semestral de 53.76%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos. Al respecto, el PSMR considera que no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan dispares presentan variaciones porcentuales muy amplias y no permiten realizar ninguna conclusión válida.

**ICD particular 163, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".**

Para el grupo externo, no se contó con el mínimo de observaciones, ya que solo se registraron 4 observaciones de solicitudes de servicio en todo el período, las cuales 3 fueron habilitadas<sup>21</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, se tiene que el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para los meses de febrero con 49.57% y marzo con 22.46%, con un valor semestral de 12.65%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos. Al respecto, el PSMR considera que no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan dispares

---

<sup>20</sup> Con 2 observación en febrero, 2 en marzo, y 2 en mayo. Los CS que solicitan el servicio son: AXTEL, S.A.B. DE C.V. y MVS NET, S.A. DE C.V.

<sup>21</sup> Con 2 observación en febrero y 2 en marzo. Los CS que solicitan el servicio son: AXTEL, S.A.B. DE C.V. y OPERBES S.A. DE C.V.



presentan variaciones porcentuales muy amplias y no permiten realizar ninguna conclusión válida.

**ICD particular 166, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida".**

Al respecto, únicamente se cuenta con 2<sup>22</sup> observaciones en todo el período en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para el mes de febrero con 76.04% y marzo con 75.53%, mientras que su valor semestral es de 75.82% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos. Al respecto, el PSMR considera que estadísticamente no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan dispares presentan variaciones porcentuales muy amplias y no permiten realizar ninguna conclusión válida.

**ICD particular 167, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo (línea, paquete, internet), sin acometida".**

Al respecto, únicamente se cuenta con 3<sup>23</sup> observaciones en el grupo externo en el período, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para el mes de febrero con 14.67% y marzo con 75.59%, mientras que su valor semestral es de 35.77% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos. Al respecto, el PSMR considera que no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan dispares presentan variaciones porcentuales muy amplias y no permiten realizar ninguna conclusión válida.

---

<sup>22</sup> Las 2 observaciones fueron en el mes de enero por parte del CS AXTEL, S.A.B. DE C.V.

<sup>23</sup> Con 2 observaciones en el mes de febrero y 1 en marzo. Los CS que solicitan el servicio son: AXTEL, S.A.B. DE C.V. y OPERBES S.A. DE C.V.



**ICD particular 170, Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida.**

Al respecto, únicamente se cuenta con 4<sup>24</sup> observaciones en el grupo externo en el período, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para el mes de febrero con 76.28%, marzo con 51.50% y mayo con 16.43%, mientras que su valor semestral es de 15.21% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos. Al respecto, el PSMR considera que no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan dispares presentan variaciones porcentuales muy amplias y no permiten realizar ninguna conclusión válida.

**ICD particular 174<sup>25</sup>, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".**

En el periodo reportado, ninguno de los meses presentó observaciones suficientes por parte del grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para el mes de abril el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para los meses de mayo con 120.64% y junio con 59.20%, se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

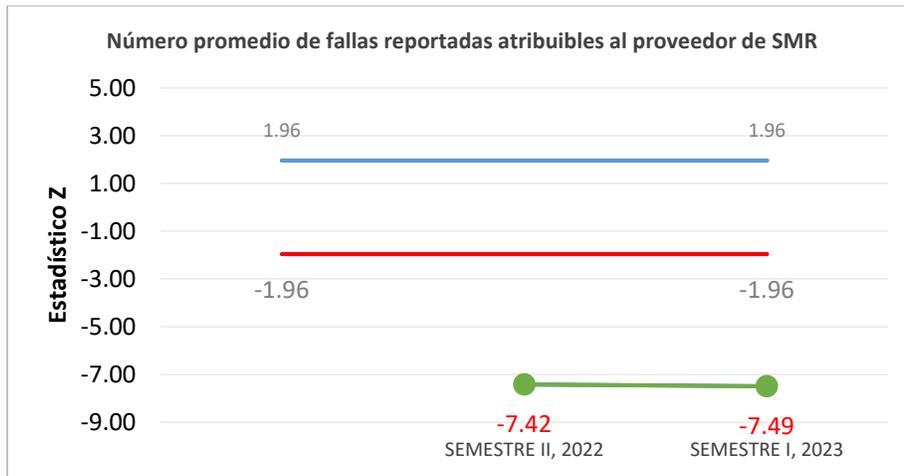
Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor de estadístico Z se ubica dentro de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

---

<sup>24</sup> Con 1 observaciones en el mes de febrero, 1 en marzo y 2 en mayo por parte del CS MVS NET, S.A. DE C.V.

<sup>25</sup> Toda vez que el Proveedor de SMR no realizó el cálculo correctamente, conforme el artículo 10 del Acuerdo 2022, el Instituto realiza el cálculo correspondiente como parte de este informe

Gráfica 29. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 174 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Mientras que el valor de la diferencia porcentual de promedios es de 54.88% ubicándose fuera de los límites de control establecidos, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el valor del estadístico Z por debajo de los límites de control son debido a que en promedio se tiene más fallas atribuibles al Proveedor de SMR reportadas en el grupo interno. así también, se tiene que, en comparación con el período anterior, en esta ocasión para el grupo externo se reportaron tres meses con promedio cero.

### ICD particular 175, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".

Al respecto, únicamente se cuenta con 6<sup>26</sup> observaciones de fallas reportadas, de las cuales solo 2 fueron atribuibles al Proveedor de SMR en todo el período en el grupo externo, razón

<sup>26</sup> Con 3 fallas reportadas en el mes de enero, 2 en abril con ambas atribuibles al Proveedor de SMR y 1 en mayo. Los CS que solicitan el servicio son: MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES S. DE R.L., MVS NET, S.A. DE C.V., OPERBES S.A. DE C.V. y CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V.



por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para el mes de abril es de 68.64%, mientras que su valor semestral es de 32.85% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos. Al respecto, el PSMR considera que no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan dispares presentan variaciones porcentuales muy amplias y no permiten realizar ninguna conclusión válida.

#### **ICD particular 178, "Tiempo promedio de solución de fallas".**

Al respecto, únicamente se cuenta con 16<sup>27</sup> observaciones en el grupo externo en el período, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para los meses de abril con 84.48%, mayo con 77.99% y junio con 81.34%, mientras que su valor semestral es de 82.90% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos. Al respecto, el PSMR considera que no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan dispares presentan variaciones porcentuales muy amplias y no permiten realizar ninguna conclusión válida.

#### **ICD particular 179, "Tiempo promedio de solución de fallas".**

Al respecto, únicamente se cuenta con 2<sup>28</sup> observaciones en el grupo externo en el período, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

---

<sup>27</sup> Con 6 observaciones en el mes de abril, 8 en mayo y 2 en junio. Los CS que solicitan el servicio son: MVS NET, S.A. DE C.V. y CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V.

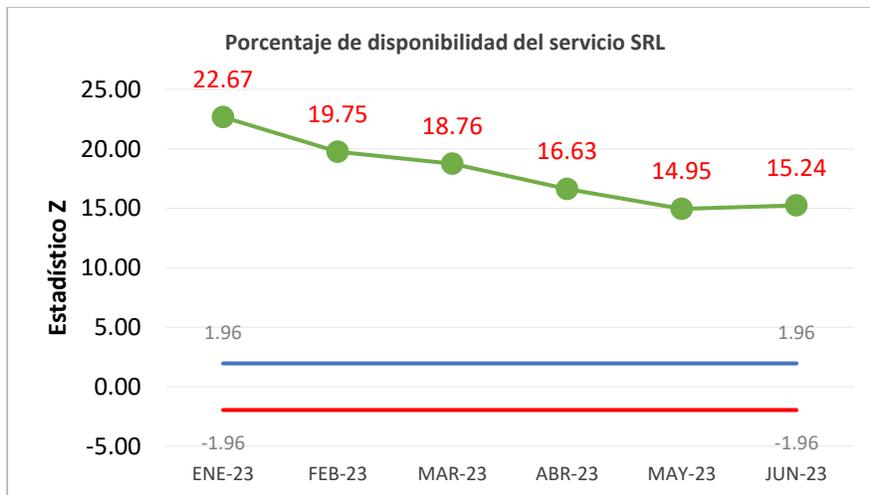
<sup>28</sup> Con 6 observaciones en el mes de abril, 8 en mayo y 2 en junio. Los CS que solicitan el servicio son: MVS NET, S.A. DE C.V. y CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para el mes de abril es de 34.14%, mientras que su valor semestral es de 33.78% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos. Al respecto, el PSMR considera que no es válido comparar el número de solicitudes externas con el número de las solicitudes internas, ya que universos tan dispares presentan variaciones porcentuales muy amplias y no permiten realizar ninguna conclusión válida.

**ICD particular 181, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el período que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, en todos los meses reportados los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa. Cabe señalar que la disponibilidad en el servicio del grupo externo fue del 100% para los todos los meses, es decir, no se tuvo fallas en el servicio.

**Gráfica 30. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 181 Telnor**

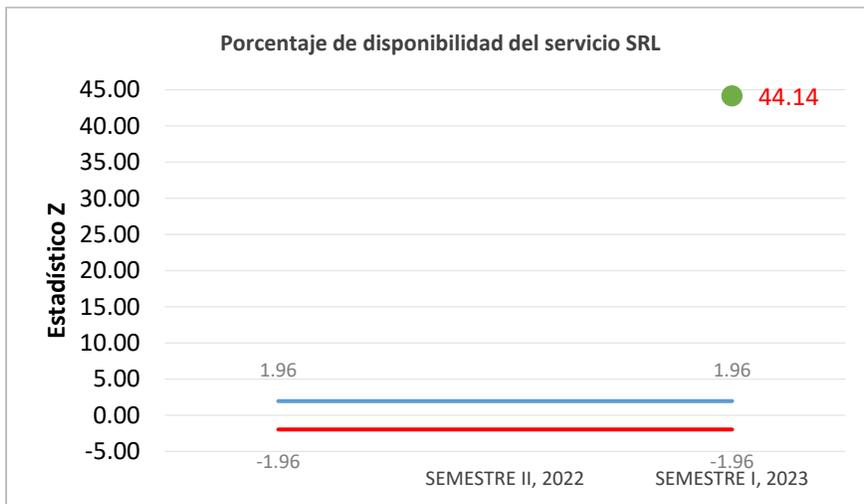


**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que en todos los meses del período reportado los valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 31. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 181 Telnor**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

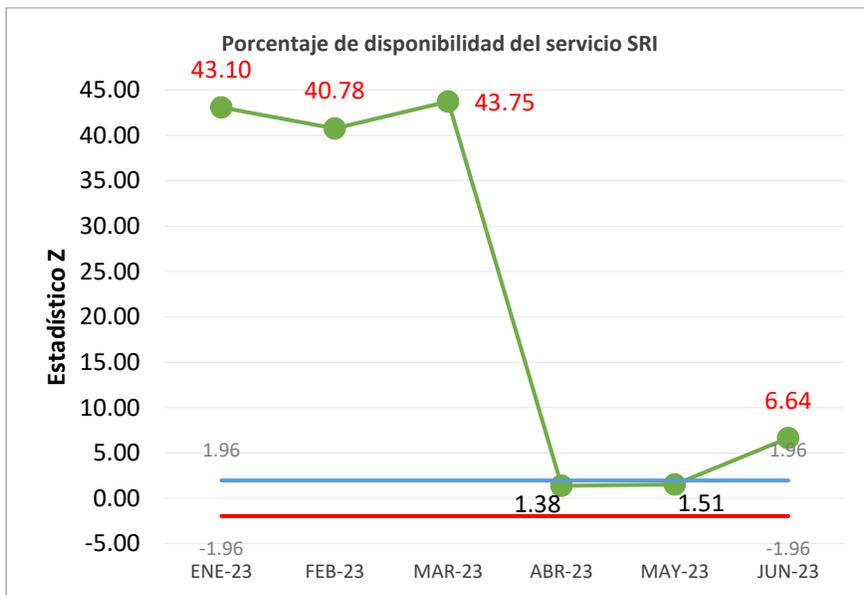
Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

**ICD particular 182, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el período que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, En ese tenor, se advierte que, en los meses de abril y mayo el valor Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos, mientras que, en los

cuatro meses (enero, febrero, marzo y junio) restantes los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa. Cabe señalar que para los meses de enero, febrero y marzo la disponibilidad en el servicio del grupo externo fue del 100%, es decir no se tuvo fallas en el servicio.

**Gráfica 32. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 182 Telnor**

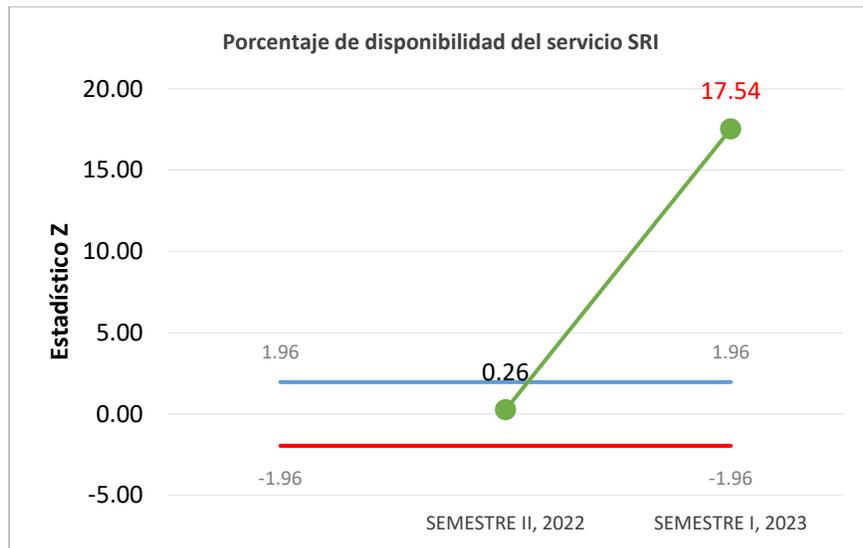


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en los meses de enero, febrero, marzo y junio se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 33. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 182 Telnor



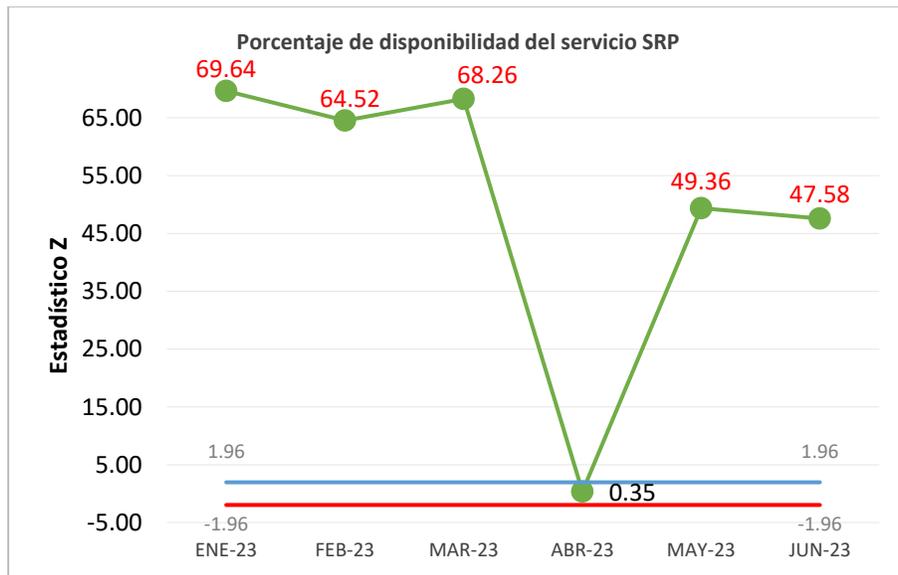
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

**ICD particular 183, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".**

En el período que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, En ese tenor, se advierte que solo en el mes de abril el valor Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos, mientras que, en los cinco meses (enero, febrero, marzo, mayo y junio) restantes los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa. Cabe señalar que para los meses de enero, febrero, marzo, mayo y junio la disponibilidad en el servicio del grupo externo fue del 100%, es decir no se tuvo fallas en el servicio.

Gráfica 34. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 183 Telnor

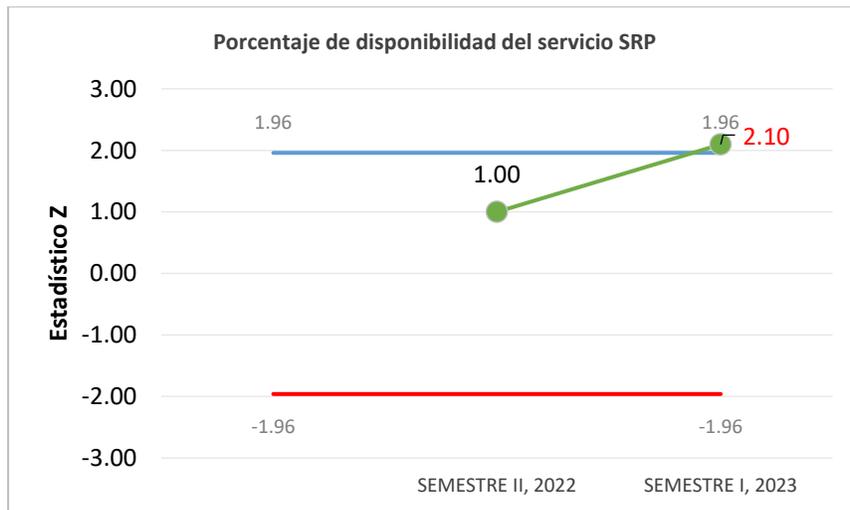


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en los meses de enero, febrero, marzo, mayo y junio se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecidos, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 35. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 183 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

**ICD particular 186, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

Para el grupo externo solo se registraron en conjunto 6<sup>29</sup> observaciones de habilitación en el período, pero sin fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

<sup>29</sup> Con 2 observaciones en el mes de febrero, 2 en marzo y 2 en mayo.

ICD particular 187, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".

Para el grupo externo solo se registraron en conjunto 3<sup>30</sup> observaciones de habilitación en el período, pero sin fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

ICD particular 190, "Porcentaje de enlaces/solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas".

En el período que se reporta, no se presentaron observaciones suficientes de fallas reportadas para el grupo externo<sup>31</sup>, solo se presentaron 3 fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para los meses de enero es de 50.03 y en mayo con 300.79%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

ICD particular 191, "Porcentaje de enlaces/solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas".

Para el grupo externo solo se registraron en conjunto 3<sup>32</sup> observaciones de fallas reportadas en el período, pero sin fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

---

<sup>30</sup> Con 1 observación en el mes de febrero y 2 en marzo.

<sup>31</sup> Con 7 observaciones de fallas reportadas de las cuales 1 fue repetida en el mes de enero, 1 falla reportada en febrero, 7 fallas reportadas en marzo, 6 fallas reportadas en abril, 9 fallas reportadas en mayo de las cuales 2 fueron repetidas y 2 fallas reportadas en junio.

<sup>32</sup> Con 1 observación de fallas reportadas en el mes de febrero y 2 fallas reportadas en marzo.

## ORE

Se identifica que, por la naturaleza de los servicios que se ofertan, los Proveedores de SMR deben presentar información relacionada con el resultado del estadístico z, representación gráfica, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, la información de soporte y la memoria de cálculo para el servicio de enlaces dedicados entre localidades y LDI.

### Enlaces dedicados entre localidades y LDI

De los 40 (cuarenta) ICD únicos establecidos en el Acuerdo 2022, los Proveedores de SMR reportan 16 (dieciséis) ICD relativos al servicios de Enlaces dedicados entre Localidades y de Larga Distancia Internacional, los cuales se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 4. Enlaces dedicados entre localidades y LDI**  
 ICD reportados por Telmex y Telnor

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicios	Descripción	Dimensión	Solicitudes
210	6	Loc y LDI	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas	Solicitud del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
213	8	Loc y LDI	Tiempo promedio para programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
216	12	Loc y LDI	Tiempo promedio de habilitación del servicio	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
219	22	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR	Provisión del servicio	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
222	28	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicios	Descripción	Dimensión	Solicitudes
225	29	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 2	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Sin solicitudes <sup>2</sup>
228	30	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 3	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1</sup> Sin solicitudes <sup>2</sup>
231	24	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
234	25	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
237	26	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
240	35	Loc y LDI	Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
243	36	Loc y LDI	Promedio de disponibilidad del enlace (con redundancia)	QoS	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>
246	37	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas <sup>1</sup> Solo internas <sup>2</sup>
249	38	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados de fallas repetidas	QoS	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>
252	39	Loc y LDI	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Internas y externas <sup>1 y 2</sup>



Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicios	Descripción	Dimensión	Solicitudes
255	40	Loc y LDI	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes <sup>1 y 2</sup>

**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex y Telnor, y en los ICD únicos y particulares establecidos en el Acuerdo 2022

**Nota 1:** correspondiente a Telmex

**Nota 2:** correspondiente a Telnor

## Telmex

### ICD sin demanda

Durante el período que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio, **ICD particular 213** y Trabajos Especiales, **ICD particular 255**, no se presentaron observaciones de los servicios, por lo que, para ese ICD no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica mensual y semestral, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

### ICD solo con demanda interna o externa

En el período que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio **ICD particular 210**; provisión del servicio **ICD particulares 216**; el Proveedor de SMR solo reportó observaciones de los grupos, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica, así como el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral.

### ICD con demanda de los grupos interno y externo

#### ICD particular 210, "Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas".

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes, por parte del grupo interno ninguna solicitud presentó rechazo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.



Ahora bien, del análisis realizado, el Proveedor de SMR señala que, en la operación propia, no hay rechazo de solicitudes como consecuencia de errores en la información que el personal ingresa a los sistemas, pues la información se valida antes de ingresarla; respecto de las operaciones externas, se ha observado que los CS ingresan sus solicitudes con información errónea o incompleta que deriva en el rechazo de estas solicitudes, dicho rechazo no es imputable a Telmex sino al CS.

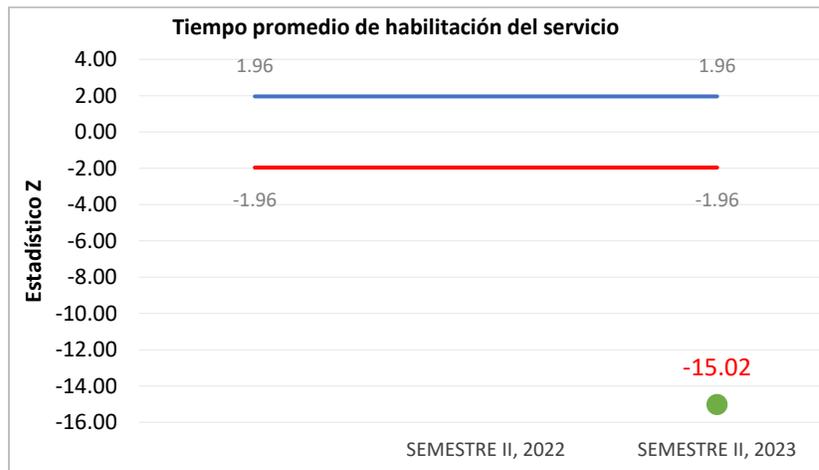
#### **ICD particular 216, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio".**

En los meses reportados en el período no se presentaron observaciones suficientes por parte del grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que, para el mes de enero es de 68.02%, febrero de 67.61%, marzo de 58.77%, abril de 57.99%, mayo de 46.97% y para junio de 64.41%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 36. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 216 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 60.45%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo para la habilitación del servicio se atiende en promedio en menor tiempo para los CS del grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que en la operación propia la fecha de entrega de servicio se realiza por común acuerdo, es decir es una fecha de entrega compromiso (Due Date) y no una fecha de entrega vinculante; por lo que no se tiene obligación de informar en un plazo específico la fecha de entrega vinculante del servicio.

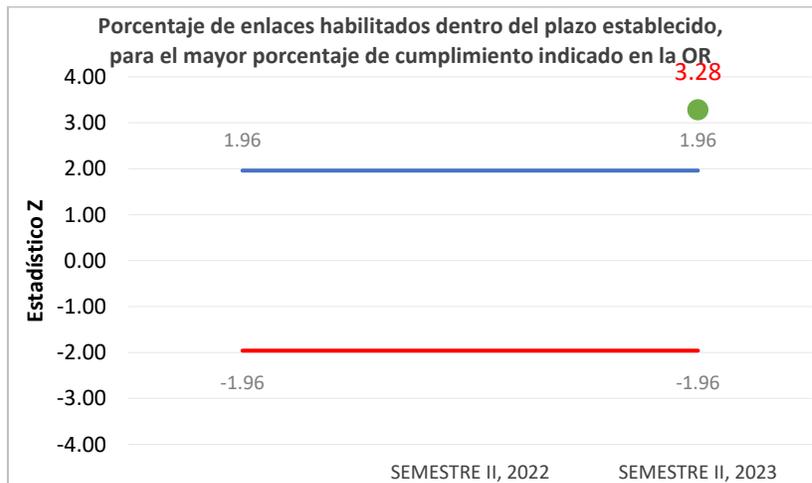
**ICD particular 219, "Porcentaje de enlaces/solicitudes de servicio habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR".**

En los meses reportados en el período no se presentaron observaciones suficientes por parte del grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, los valores para los meses son: enero de 122.66%, febrero de 59.15%, marzo de 51.41%, abril de 30.13%, mayo de 26.40% y para junio de 180%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra fuera de los límites de control establecido, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 37. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 219 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios tiene un valor de 57.69%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

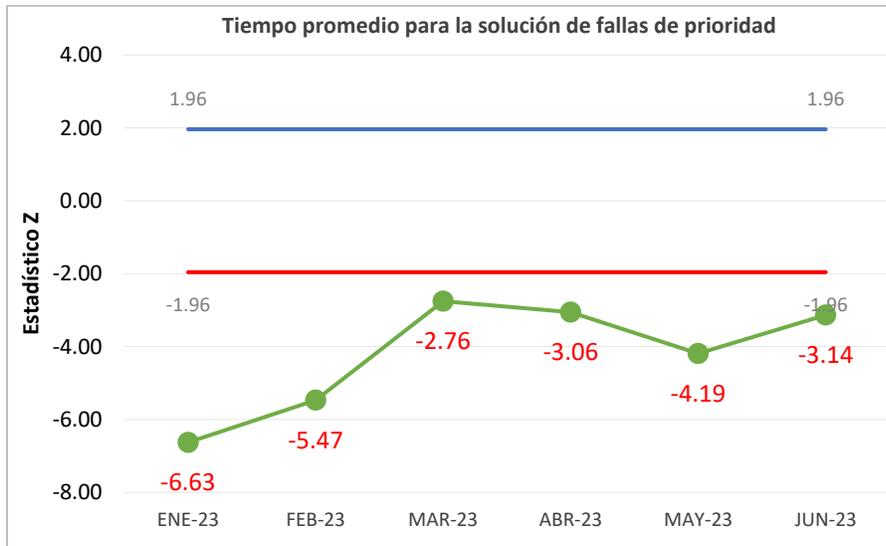
Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que se habilitan más solicitudes del servicio dentro del plazo establecido para los CS del grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que en la operación propia la fecha de entrega de servicio se realiza por común

acuerdo, es decir es una fecha de entrega compromiso (Due Date) y no una fecha de entrega vinculante; por lo que no se tiene obligación de cumplir con un mayor porcentaje los plazos de entrega. Para efectos de realizar este ejercicio se simula que son los mismos porcentajes máximos de plazo de entrega.

**ICD particular 222, "Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1".**

En el período se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 38. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 222 Telmex**



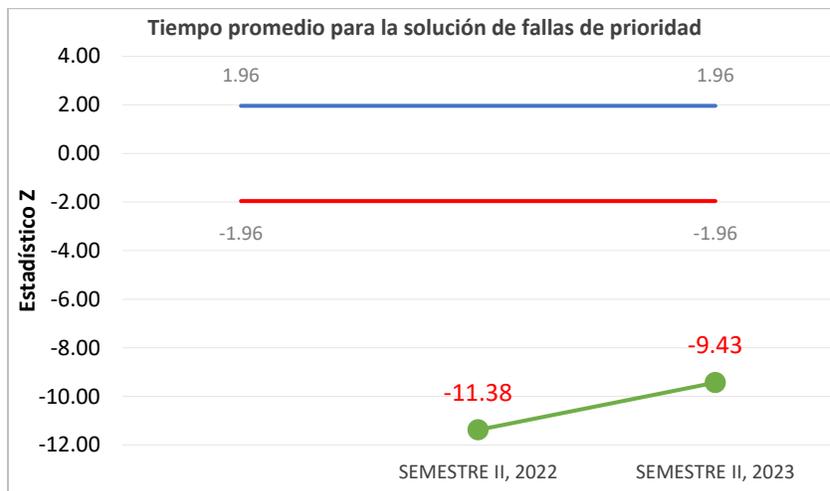
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, del cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el mes de enero es de 77.19%, febrero de 71.62%, marzo de 66.39%, abril de 55.09%, mayo de

60.72 y para junio de 57.13%, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentra fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 39. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 222 Telmex**



**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, del cálculo de la diferencia porcentual de promedios su valor es de 65.71%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el tiempo para la solución de la falla se atiende de manera más rápida a los CS del grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos.



### ICD particular 225, "Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 2".

En los meses reportados, no se cuenta con el número de observaciones suficientes de fallas reportadas en ambos grupos<sup>33</sup>, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, para el mes de abril su valor es de 6.27% encontrándose dentro del umbral, mientras que su valor semestral es de 107.26%. Al respecto, del análisis realizado al agregado semestral, se advierte que ambos grupos registraron el mismo número de fallas prioridad 2.

### ICD particular 228, "Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 3".

En los meses reportados en el período no se presentaron observaciones suficientes por parte de ambos grupos<sup>34</sup>, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el mes de febrero es de 86.68% encontrándose dentro del umbral establecido. Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios para los meses de enero es de 71.62% y marzo de 81.49%, así como un valor semestral de 72.14% se ubican fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, en promedio el tiempo para la solución de la falla se atiende en menor tiempo para los CS del grupo externo.

### ICD particular 231, "Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR".

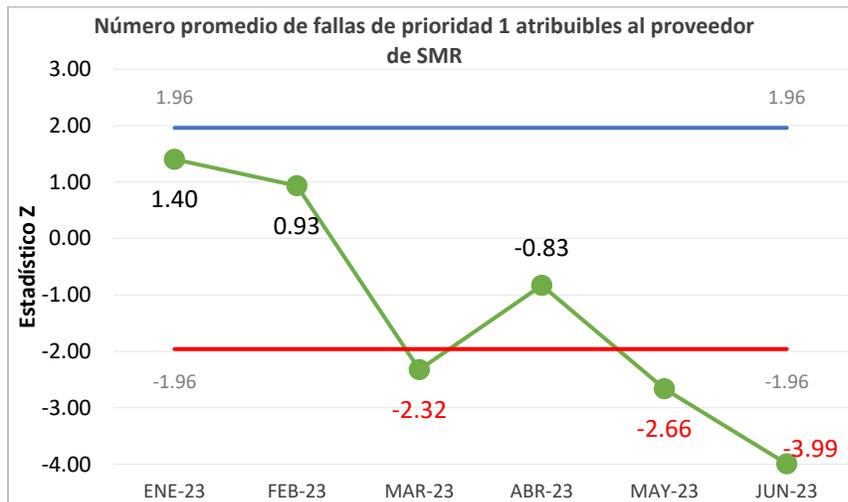
En el período que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, de los cuales, para los meses de enero, febrero y abril,

<sup>33</sup> 3 fallas reportadas en todo el período para el grupo interno vs 1 falla reportada para el grupo externo.

<sup>34</sup> Se reportaron 22 fallas para el grupo externo las cuales se distribuyen de la siguiente manera: 5 en enero, 6 en febrero, 6 en marzo, 1 en abril y 4 en junio. Mientras que para el grupo externo se reportaron 4 fallas distribuidas de la siguiente manera: 1 en enero, 2 en febrero y 1 en marzo.

los valores Z se encuentra dentro de los límites de control, mientras que, para los meses de marzo, mayo y junio los valores Z se ubican fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 40. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 231 Telmex

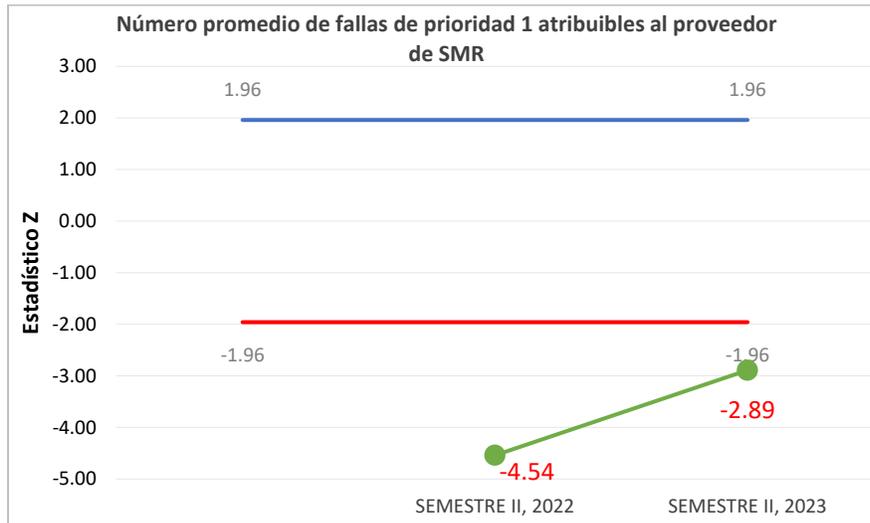


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el mes de marzo es de 19.57%, en mayo es de 22.82% y en junio con 33.55%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Por lo que se respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecido, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 41. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 231 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, del cálculo de la diferencia porcentual de promedios su valor es de 11.49%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, en el reporte el Proveedor de SMR indica que para los valores fuera de rango las fallas son esencialmente eventos aleatorios entre las solicitudes externas e internas y la causa obedece a situaciones multifactoriales que están fuera del control de Telmex. Por otra parte, en análisis realizado, se advierte que se tiene en promedio más fallas atribuibles al Proveedor de SMR en el total de enlaces activos en el grupo interno.

### ICD particular 234, "Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR".

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de enlaces activos, no se tienen las suficientes fallas de prioridad 2 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces



en ambos grupos, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el mes de abril es de 321.13%, así como un valor semestral de 319.28% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

#### **ICD particular 237, "Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR".**

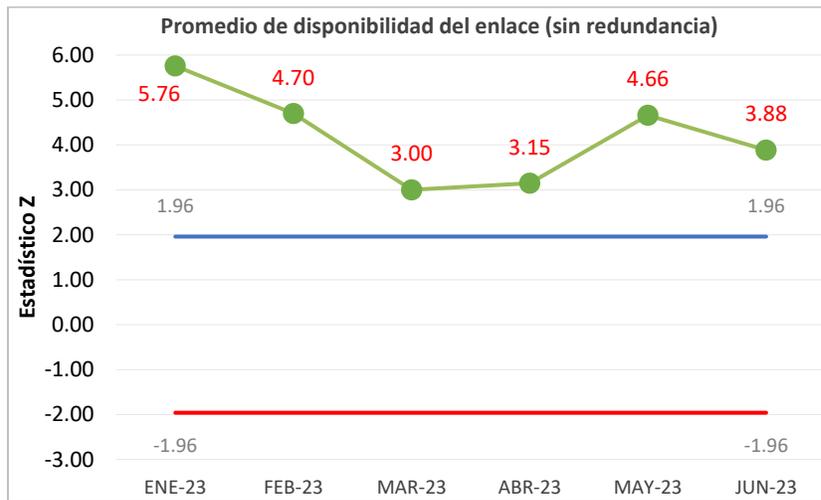
Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de enlaces activos, solo se tienen 4 fallas de prioridad 3 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces por parte del grupo externo en todo el período reportado, mientras que en el grupo interno se tienen 22 fallas, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, solo se pudo realizar el cálculo para los meses de enero con 17.92%, febrero con 35.39% y marzo con 31.29%, así como un valor semestral de 23.76% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

#### **ICD particular 240, "Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)".**

En los meses reportados en el período se presentaron observaciones suficientes en ambos lados para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 42. Representación mensual del estadístico Z  
 ICD particular 240 Telmex

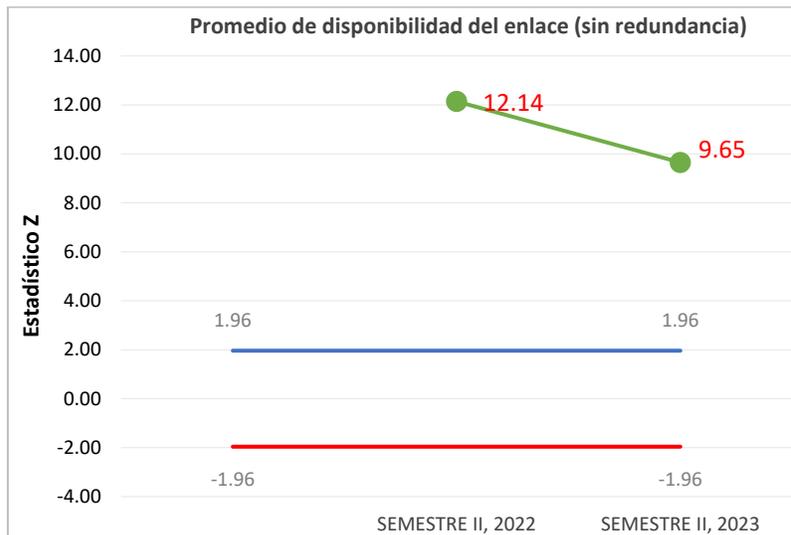


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, su valor para todos los meses se encuentra dentro del umbral establecido, lo que indica que no existe una diferencia de los promedios entre ambos grupos.

Por lo que respecta al cálculo semestral el valor del estadístico Z se ubica fuera de los límites de control establecido, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 43. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 240 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios su valor semestral es de 0.01%, encontrándose dentro del umbral establecido, lo que indica que no existe una diferencia de los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el promedio de disponibilidad del enlace es mayor en el grupo externo. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos.

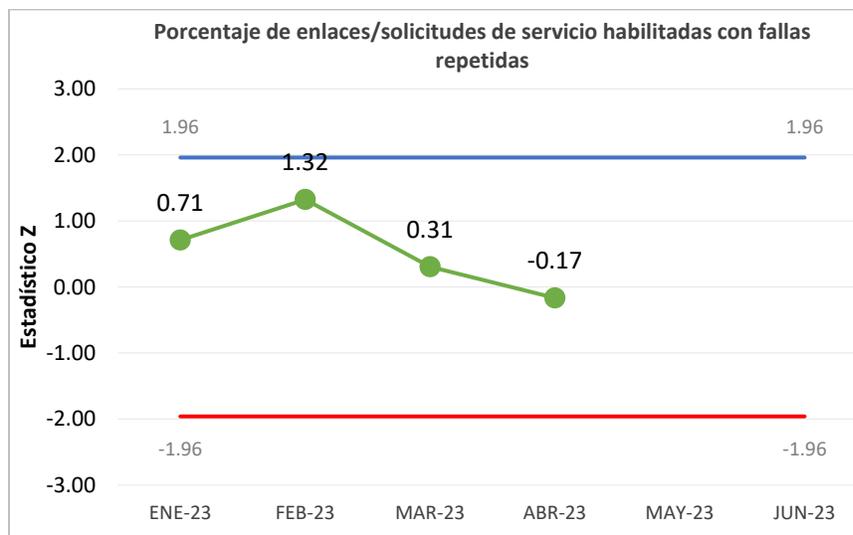
**ICD particular 246, "Porcentaje de enlaces de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".**

Si bien, solo se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes habilitadas a nivel semestral en el grupo externo, pero no cuenta con fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

ICD particular 249, "Porcentaje de enlaces habilitados de fallas repetidas".

En el período que se reporta, algunos meses presentaron observaciones suficientes y condiciones necesarias en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, para los meses de enero, febrero, marzo y abril, el valor Z se encuentra dentro del límite de control<sup>35</sup>.

Gráfica 44. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 249 Telmex



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

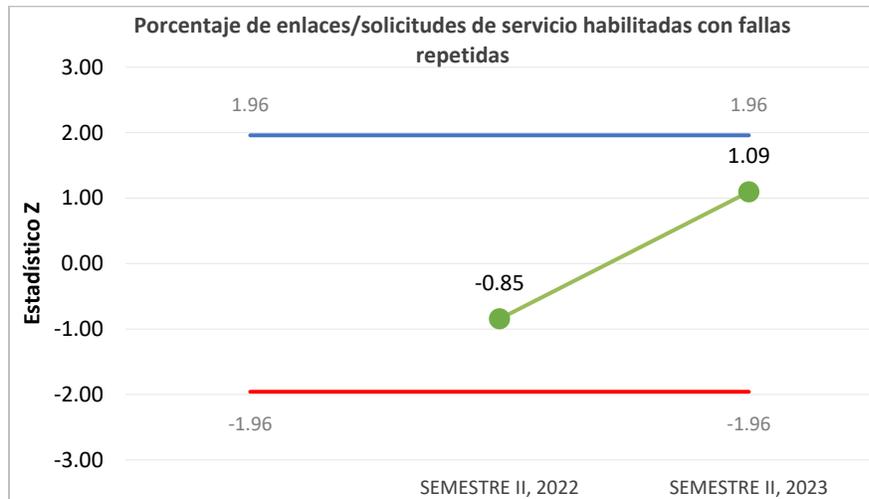
Por otra parte, para el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de mayo es de 51.27% y junio es de 72.50% ubicándose por arriba del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el porcentaje de enlaces habilitados para el mes junio, las fallas repetidas son mayor en el grupo interno.

<sup>35</sup> En el mes de mayo se registraron 4 fallas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio y en junio solo 1 falla

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se encuentran dentro de los límites de control.

**Gráfica 45. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 249 Telmex**



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

**ICD particular 252, "Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales".**

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes de servicio en ambos grupos, no se requirieron trabajos especiales por parte del grupo interno, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Ahora bien, del análisis realizado, el Proveedor de SMR señala que, en la operación interna no se tiene considerado un trabajo especial por evento como sucede en la operación externa, en cambio, para sus propias operaciones realizan proyectos de desarrollo que consideran en el diseño de sus redes la disponibilidad tecnológica, la demanda proyectada, el tiempo para juntar la demanda necesaria, la rentabilidad del proyecto, entre otras cosas.



Telnor

### ICD sin demanda

Durante el período que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio, **ICD particular 213**; Gestión de Fallas, **ICD particular 225 y 228**; QoS, **ICD particulares 243 y 246** y Trabajos Especiales, **ICD particular 255**; no se presentaron observaciones de los servicios, por lo que, para los ICD mencionados no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, su representación gráfica mensual y semestral, ni el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual y semestral

### ICD con demanda de los grupos interno y externo.

#### ICD particular 210, "Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas".

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes recibidas en el grupo externo, mientras que, para el grupo interno a pesar de contar con el número suficiente de observaciones al no tener ninguna solicitud rechazada<sup>36</sup>, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.

#### ICD particular 216, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio".

No se cuenta el número de observaciones suficientes de solicitudes habilitadas en ambos grupos<sup>37</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual, así como su cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que se tiene un valor semestral de 55.73% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

#### ICD particular 219, "Porcentaje de enlaces habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR".

<sup>36</sup> Se tienen 35 observaciones de solicitud en todo el período del grupo interno sin ninguna rechazada, mientras que el grupo externo cuenta con 15 observaciones de solicitud en todo el período con solo 2 rechazada (1 en marzo y 1 en mayo).

<sup>37</sup> Se tiene solo 1 observación en todo el período y es en el mes de abril en el grupo interno, mientras que en el grupo externo se tiene solo 1 observación en todo el período y es en el mes de junio.



No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes habilitadas en ambos grupos<sup>38</sup>, razón por la que no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

#### ICD particular 222, "Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1".

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de fallas reportadas en ambos grupos<sup>39</sup>, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que el valor para los meses de enero es de 48.65%, febrero de 88.57%, marzo 95.42% y mayo con 33.33%, mientras que su valor semestral es de 79.62% ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

#### ICD particular 231, "Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR".

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de enlaces activos, no se tienen las suficientes fallas de prioridad 1 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces por ambos grupos, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios mensual se obtiene en enero con 1186.67%, febrero con 241.38%, marzo con 141.21% y mayo con 265.45%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

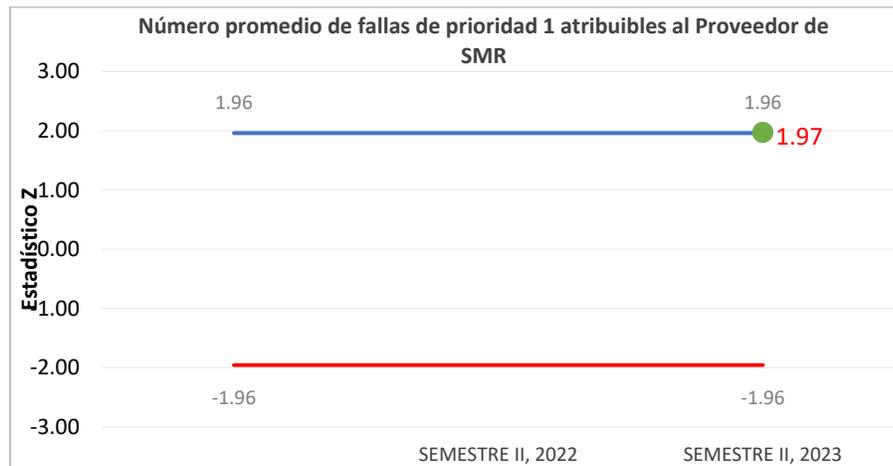
Por lo que respecta al cálculo semestral el valor del estadístico Z se ubica ligeramente fuera de los límites de control establecido, existiendo una diferencia estadísticamente entre ambos grupos.

---

<sup>38</sup> Se tiene solo 1 observación en todo el período, pero no fue habilitada dentro del plazo establecido en el grupo interno, mientras que en el grupo externo tiene solo 1 observación en todo el período y fue habilitada dentro del plazo establecido.

<sup>39</sup> 8 fallas reportadas en todo el período para el grupo interno vs 8 fallas reportadas para el grupo externo.

Gráfica 467. Representación semestral del estadístico Z  
ICD particular 231 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

El cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral tiene un valor de 251.48%, ubicándose fuera del umbral establecido, lo que significa que existe una diferencia en los promedios entre ambos grupos.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, en promedio se tienen más fallas en los enlaces en el grupo externo.

**ICD particular 234, "Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR".**

Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de enlaces activos, no se tienen fallas de prioridad 2 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces en el grupo interno, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

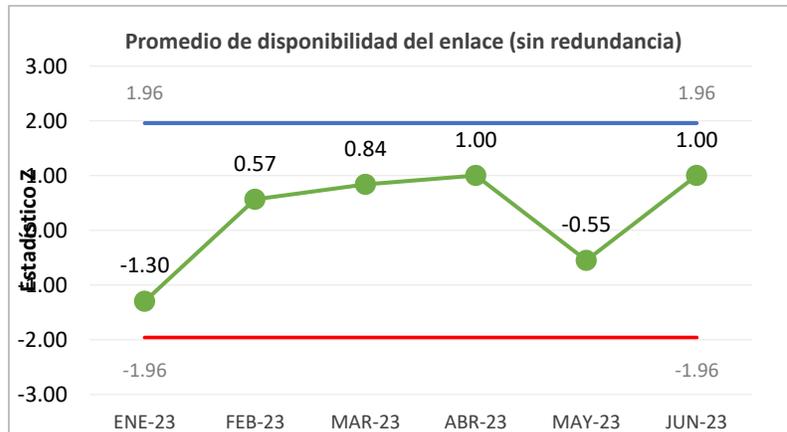
ICD particular 237, “Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR”.

Si bien, se cuenta el número de observaciones suficientes de enlaces activos, no se tienen fallas de prioridad 3 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces en ambos grupos, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual ni semestral.

ICD particular 240, “Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)”.

En los meses reportados se presentaron observaciones suficientes en ambos lados para poder obtener el valor del estadístico Z, los cuales se encuentran dentro de los límites de control.

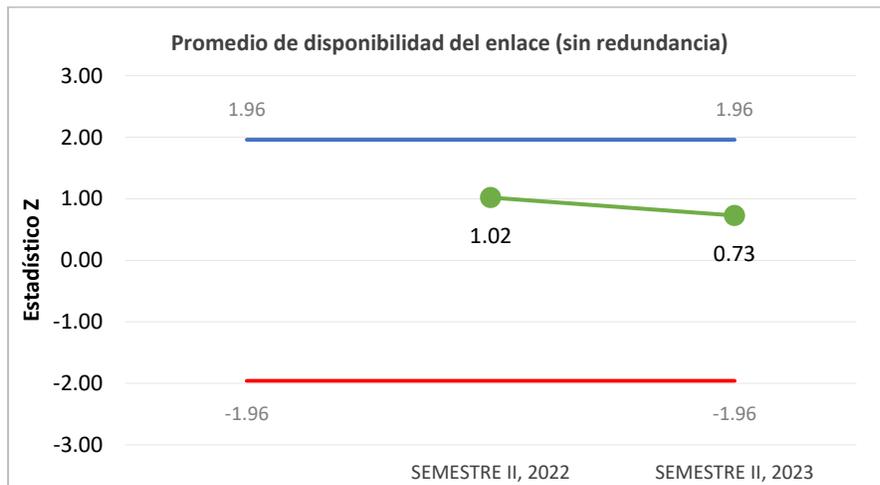
Gráfica 47. Representación mensual del estadístico Z  
ICD particular 240 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que respecta al cálculo semestral, el valor del estadístico Z se ubica dentro de los límites de control.

Gráfica 48. Representación semestral del estadístico Z  
 ICD particular 240 Telnor



Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

**ICD particular 249, “Porcentaje de enlaces habilitados de fallas repetidas”**

No se cuenta con el mínimo de observaciones suficientes de fallas atribuibles al Proveedor de SMR reportadas en el período en ambos grupos, pero además ninguna de estas presentó fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación del lado del grupo externo, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, así como su representación gráfica mensual y semestral.

**ICD particular 252, “Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales”.**

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes de servicio, de los cuales solo se requirieron 3 solicitudes con trabajo especial por parte del grupo externo en todo el período, mientras que para el grupo interno ninguna solicitud requirió trabajo especial, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, la diferencia porcentual de promedios, ni su representación gráfica mensual y semestral.



Ahora bien, del análisis realizado, el Proveedor de SMR señala que, en la operación interna no se tiene considerado un trabajo especial por evento como sucede en la operación externa, para sus propias operaciones realizan proyectos de desarrollo que consideran en el diseño de sus redes la disponibilidad tecnológica, la demanda proyectada, el tiempo para juntar la demanda necesaria, la rentabilidad del proyecto, entre otras cosas

## 5 ASPECTOS DE MEJORA PARA LA SIGUIENTE ENTREGA DEL REPORTE DE ICD

---

- Como parte del análisis de la información, se advirtió que para algunos ICD el cálculo del estadístico Z se realizó considerando las variables de forma equivocada, en ese tenor los Proveedores de SMR deberán tomar en cuenta para los reportes sucesivos lo siguiente:

*“A la Provisión de los Servicios Externos/Internos. Cantidad de observaciones que cumplen con cierto criterio en la Provisión de Servicios Externos/Internos”, es decir, las observaciones consideradas una por una, y*

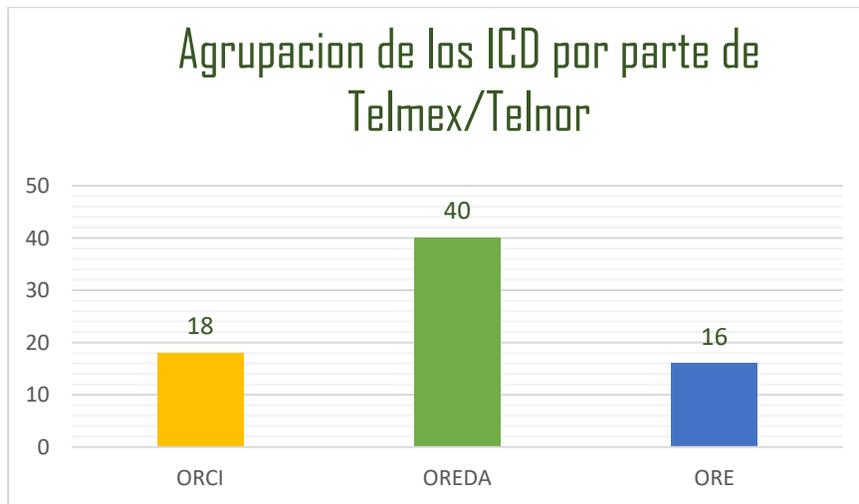
*“n es la población para la Provisión de los Servicios Externos/Internos. Cantidad de datos derivados de la Provisión de Servicios Externos/Internos”, es decir, el total de las observaciones.*

Por lo anterior, al momento de realizar el cálculo del estadístico z, se debe considerar la sumatoria de los datos de cada una de las observaciones sobre la población como lo indica el artículo 8 del Acuerdo 2022.

- Se advirtieron ICD donde los cálculos reportados para la varianza no coinciden con la información de soporte, provocando que el valor del estadístico Z sea incorrecto.
- Se identificaron ICD donde una vez hecho del conocimiento del PSMR errores de cálculo, en su corrección se presentan de nueva cuenta cálculos equivocados.
- En algunos ICD las observaciones y justificaciones proporcionadas por los Proveedores de SMR no abundan sobre las causas que originan resultados fuera de los parámetros establecidos tanto para el estadístico Z como para la diferencia porcentual de promedios.

## 6 CONCLUSIONES

Telmex y Telnor presentaron 72 ICD particulares cada uno, agrupados por oferta de referencia como se muestra a continuación:



Para Telmex se identificó que:

I. Para ORCI:

18 ICD no tuvieron demanda en el servicio (9 para AT y 9 de SPE), motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna

II. Para OREDA:

- o 16 ICD no tuvieron demanda (correspondientes al SRMLT y TE);
- o 1 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo;

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna

- 21 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 10 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 11 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, es de señalar que para algunos casos si puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

III. Para ORE:

- 2 ICD no tuvo demanda.
- 2 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo.

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna

- 13 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 6 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 7 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, pero para algunos casos puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

Para Telnor se identificó que:

I. Para ORCI:

- 18 ICD no tuvieron demanda en el servicio (AT y SPE).

Sin información recabada no se puede detectar alguna diferencia en cuanto a la provisión SMR.

II. Para OREDA:

- 16 ICD no tuvieron demanda (correspondientes al SRMLT y TE);

- 9 ICD solo cuentan con demanda de un solo grupo;

Motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna.

- 16 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 4 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 12 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios.

### III. Para ORE:

- 6 ICD no tuvieron demanda, motivo por el cual no se puede obtener valores en la metodología empleada, para poder detectar alguna situación en cuanto a la provisión de los servicios externa vs interna.
- 10 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 2 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 8 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, pero para algunos casos puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

Para los ICD en los que se contó con la información suficiente para realizar los cálculos del estadístico Z y la diferencia porcentual de promedios, se identificó que existieron casos donde este valor estuvo fuera de los límites establecidos entre el -1.96 y el 1.96, sin embargo, del análisis realizado no se advierte algún indicio de discriminación de los servicios mayoristas provistos por el AEPT hacia los Concesionarios Solicitantes o que el AEPT beneficiara a sus operaciones internas o a sus filiales, toda vez que el resultado de los cálculos del estadístico Z y de la diferencia porcentual de promedios indica una operación favorable a las operaciones externas.



Por otro lado, para aquellos ICD en los que no se alcanzó el número mínimo de observaciones para realizar el cálculo del estadístico Z, se consideró el resultado de la diferencia porcentual de promedios, con el objetivo de identificar diferencias superiores al 10% establecido en el Acuerdo 2022, lo que brinda un panorama general acerca de la provisión del servicio además de elementos que permiten un análisis de los ICD, considerando para ello la cantidad de observaciones de cada grupo así como el número de observaciones que cumplan cierto criterio. Derivado de lo anterior, se identificó una diferencia entre los promedios para algunos ICD, sin embargo, debido a la cantidad de observaciones reportadas y a los resultados obtenidos en su conjunto para todo el semestre, no se advierte algún indicio de discriminación hacia la demanda externa o que el AEPT beneficie sus operaciones internas.