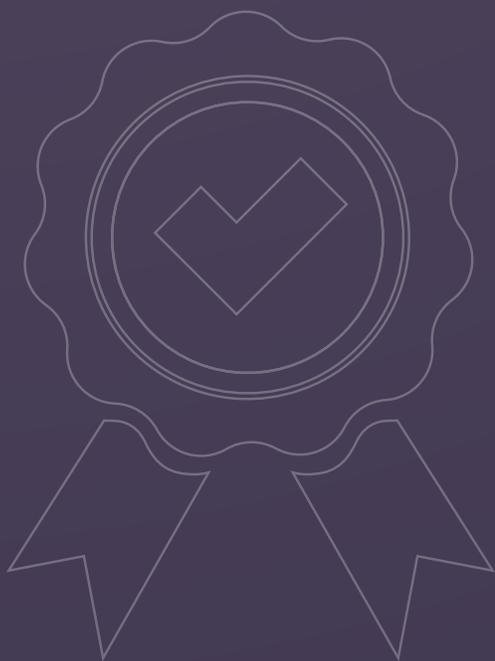


RECONOCIMIENTO
A LAS
BUENAS
PRÁCTICAS
DE LA INDUSTRIA DE
TELECOMUNICACIONES



El Instituto Federal de Telecomunicaciones (Instituto) ha promovido diversas iniciativas que buscan empoderar a las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones, otorgando información sobre sus derechos, a fin de que tomen decisiones informadas, antes de contratar sus servicios y al utilizarlos. Además, el Instituto cuenta con mecanismos para apoyar a las personas usuarias, en caso de que presenten alguna anomalía con sus servicios de telecomunicaciones.

A partir de lo anterior, tomando como referencia a prácticas similares, tanto nacionales como internacionales, el Instituto organizó el Reconocimiento a las Buenas Prácticas de la Industria de Telecomunicaciones, con la finalidad de distinguir e incentivar la realización de acciones que deriven en una provisión de servicios de calidad y accesibles para las personas usuarias.



CARACTERÍSTICAS DEL RECONOCIMIENTO

PRIMERA. OBJETIVOS

- Reconocer a los concesionarios y/o autorizados de servicios de telecomunicaciones que tuvieron un desempeño sobresaliente al atender las inconformidades presentadas por las personas usuarias en el sistema Soy Usuario¹, así como a los que obtuvieron el resultado más alto en la evaluación a los avances en la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones durante el año 2021.
- Difundir el desempeño de todas las empresas evaluadas, a efecto de que las personas usuarias, visualicen y comparen los resultados y compromiso de cada uno de los proveedores.
- Incentivar la sana competencia entre los prestadores de servicios de telecomunicaciones.
- Favorecer la transparencia en la información, así como incentivar la toma de decisiones informadas por parte de las personas usuarias de servicios de telecomunicaciones.

SEGUNDA. CATEGORÍAS

Con base en la información con la que cuenta el Instituto, obtenida a través de la Coordinación General de Política del Usuario, se determinaron las siguientes categorías a premiar:

1. Atención de inconformidades

Con la información obtenida a través de la plataforma Soy Usuario administrada por la Coordinación General de Política del Usuario, se determinó que, a partir de la atención de inconformidades, se puede reconocer el desempeño de las empresas respecto de la resolución de problemáticas reportadas por las personas usuarias de los servicios.

La información que sirvió de base para la evaluación es la que se obtuvo de la propia plataforma y del seguimiento que realiza el Instituto a las inconformidades ingresadas.

Se otorga un reconocimiento por cada una de las siguientes categorías: (i) Servicios fijos² y (ii) Servicios móviles³.

¹ www.soyusuario.ift.org.mx

² Telefonía fija, Internet fijo y televisión de paga.

³ Telefonía e Internet móvil.

2. Implementación de mecanismos de accesibilidad

Se reconoció a las empresas que han implementado de mejor manera las disposiciones en materia de accesibilidad a servicios de telecomunicaciones para personas con discapacidad emitidas por el Instituto.

Lo insumos para la evaluación de esta categoría fueron los obtenidos por el Instituto a través de requerimientos de información a las empresas y las revisiones que se realizan a los portales de Internet, y corresponden a los reportados en los Informes en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores⁴ que publica el Instituto. Se otorgaron dos reconocimientos en esta categoría, uno para las empresas que proveen servicios fijos y otro para las que proveen servicios móviles.

TERCERA. METODOLOGÍA

1. Atención de inconformidades

Para realizar la evaluación se tomaron en cuenta seis variables: tiempo de atención, folios calificados como satisfechos, folios calificados como insatisfechos, folios no atendidos (cerrados por el Instituto), inconformidades asignadas a la PROFECO y porcentaje de atención.

Se realizó un análisis de los folios recibidos entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021. El corte para realizar el análisis de la información se dio el 31 de diciembre de 2021, a las 23:59hrs.

La puntuación máxima por obtener es de 100 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

Variables	Puntos máximos	Asignación	Fórmula del criterio
Tiempo de atención	20	Entre 0 y 3 días hábiles: 20 Entre 3.1 y 8 días hábiles: 15 Entre 8.1 y 12 días hábiles: 10 Entre 12.1 y 15 días hábiles: 5 Mayor a 15.1 días hábiles: 0	Días de atención/número de folios cerrados por el proveedor.
Folios calificados como satisfechos	10	Entre el 90 y 100% de folios atendidos: 10 Entre 80% y 89% de folios atendidos: 8 Entre 60% y 79% de folios atendidos: 6 Entre el 40 y el 59% de folios atendidos: 4 Menos del 39% de folios atendidos: 0	$(\text{Folios satisfechos} \times 100) / (\text{folios satisfechos} + \text{folios insatisfechos})$
Folios calificados como insatisfechos	15	Menos del 19% calificados como insatisfechos: 15 Entre el 20% y el 39% calificados insatisfechos: 10 Entre el 40 y el 59% calificados insatisfechos: 5 Entre 60% y 79% calificados como insatisfechos: 3 Entre 80% y 100% calificados como insatisfechos: 0	$(\text{Folios insatisfechos} \times 100) / (\text{folios satisfechos} + \text{folios insatisfechos})$
Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	15	Entre 0 y 5% de folios cerrados por el Instituto: 15 Entre 6% y 10% de folios cerrados por el Instituto: 10 Entre 11% y 15% de folios cerrados por el Instituto: 5 Más del 16% de folios cerrados por el Instituto: 0	$(\text{Folios cerrados por el Instituto} \times 100) / \text{Total de folios asignados al proveedor.}$ *Folios asignados al proveedor = folios canalizados al proveedor – (folios cancelados + folios desechados + folios en proceso)

⁴ www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/informes-en-materia-de-accesibilidad

Variables	Puntos máximos	Asignación	Fórmula del criterio
Inconformidades asignadas a la PROFECO	20	Entre el 0% y el 5% canalizados a la PROFECO: 20 Entre el 6% y el 10% canalizados a la PROFECO: 15 Entre 11% y 15% canalizados a la PROFECO: 10 Entre 16% y 20% canalizados a la PROFECO: 5 Más del 21% canalizados a la PROFECO: 0	(Folios asignados a la PROFECO*100) /Total de folios asignados al proveedor. *Folios asignados al proveedor = folios canalizados al proveedor – (folios cancelados+folios desechados+folios en proceso)
Porcentaje de atención	20	Entre el 90 y 100% de folios atendidos: 20 Entre 80% y 89% de folios atendidos: 15 Entre 60% y 79% de folios atendidos: 10 Entre el 40 y el 59% de folios atendidos: 5 Menos del 39% de folios atendidos: 0	(Folios cerrados por el proveedor*100) /Total de folios asignados al proveedor. *Folios asignados al proveedor = folios canalizados al proveedor – (folios cancelados+folios desechados+folios en proceso)
Puntos totales		100	

Nota: Si la empresa no cuenta con información en el rubro, no se agregan puntos, es decir, solo se contabilizan los rubros que cuentan con información. Los reconocimientos se otorgan a las empresas que, en la sumatoria, obtienen el mayor número de puntos, tanto para servicios fijos como móviles.

2. Implementación de mecanismos de accesibilidad

Para realizar la evaluación correspondiente a esta categoría se tomaron en cuenta hasta 11 variables, considerando únicamente las que les son aplicables a cada empresa. La información necesaria para evaluar cada rubro fue la recabada para la elaboración del Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad y Adultos Mayores,⁵ la cual abarca el periodo del 2 de agosto de 2020 al 2 de agosto de 2021.

Para la evaluación de esta categoría, la puntuación máxima por obtener son 100 puntos, distribuidos de la siguiente manera:

Variables	Puntos máximos	Asignación
Portales de Internet accesibles	20	% obtenido en la evaluación* 20
Contratos accesibles publicados	15	<ul style="list-style-type: none"> 15 puntos a las empresas que publican su contrato de manera accesible. 5 puntos a las empresas que publican su contrato parcialmente accesible, es decir, que permiten ser leídos por herramientas de asistencia, sin embargo, no cumplen con todos los elementos de accesibilidad requeridos. 0 puntos a las empresas que no publican su contrato o lo publican, pero no con los elementos de accesibilidad requeridos.

⁵ Informe disponible en: <http://www.ift.org.mx/usuarios-y-audiencias/cuarto-informe-en-materia-de-accesibilidad>

Variables	Puntos máximos	Asignación
Tarifas accesibles publicadas	15	<ul style="list-style-type: none"> 15 puntos a las empresas que publican sus tarifas de manera accesible. 0 puntos a las empresas que no publican su contrato o lo publican, pero no con los elementos de accesibilidad requeridos.
Catálogo de equipos terminales accesibles	10	<ul style="list-style-type: none"> 10 puntos a las empresas que tienen publicado un catálogo de los equipos que comercializan en el que se distinguen los equipos que cuentan con funcionalidades de accesibilidad. 0 puntos a las empresas que comercializan equipos terminales y en su catálogo no distinguen los equipos que cuentan con funcionalidades de accesibilidad. <p>Nota: Las empresas que no comercialicen equipos terminales no serán consideradas en la ponderación de este rubro.</p>
Centros de atención accesibles	10	<ul style="list-style-type: none"> 10 puntos a las empresas que reportan centros de atención accesibles y tienen publicada la ubicación de éstos y los elementos de accesibilidad que poseen en su portal de Internet. 0 puntos a las empresas que reportan centros de atención accesibles, pero que no cuentan con su ubicación y los elementos de accesibilidad que poseen en su portal de Internet. <p>Nota: Las empresas que no cuentan con centros de atención no serán consideradas en la ponderación de este rubro.</p>
Documentos accesibles en centros de atención	5	<ul style="list-style-type: none"> 5 puntos a las empresas que reportan mecanismos y/o dispositivos para la consulta de documentos en los centros de atención. 0 puntos a las empresas que cuentan con centros de atención y no reportan mecanismos y/o dispositivos para la consulta de documentos. <p>Nota: Las empresas que no cuentan con centros de atención no serán consideradas en la ponderación de este rubro.</p>
Acciones de capacitación que les permiten contar con personal de atención al público capacitado para atender a los usuarios con discapacidad	5	5 puntos a las empresas que reportan la implementación de acciones de capacitación en el año evaluado.
Alternativas para la suscripción de documentos para personas con discapacidad	5	5 puntos a las empresas que reportan la implementación de alternativas para la suscripción de documentos en el año evaluado.
Mecanismos para que los usuarios con discapacidad realicen trámites a distancia	5	5 puntos a las empresas que reportan la implementación de mecanismos para la realización de trámites a distancia en el año evaluado.
Sistemas habilitados para dar atención y asesoría, así como, recibir y atender quejas de usuarios con discapacidad	5	5 puntos a las empresas que reportan la implementación de sistemas para brindar atención y asesoría en el año evaluado.

Variables	Puntos máximos	Asignación
Medidas adicionales a favor de los usuarios con discapacidad	5	5 puntos a las empresas que reportan la implementación de medidas adicionales en el año evaluado.
Puntos totales		100

La puntuación se otorgó a partir de lo siguiente:

- Las empresas que comercializan equipos terminales y que cuentan con centros de atención a clientes fueron evaluados de conformidad con los 11 rubros que se describen en la tabla anterior, obteniendo su calificación final a partir de la suma de la puntuación obtenida en cada uno de los rubros evaluados.
- Las empresas que comercializan equipos terminales pero que no cuentan con centros de atención a clientes fueron evaluados con únicamente los 9 rubros que le son aplicables de la tabla anterior, obteniendo su calificación final a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Calificación final} = \frac{\text{Promedio del puntaje obtenido en los 9 rubros evaluados}}{\text{Promedio del puntaje máximo de los 9 rubros evaluados}} * 100$$

- Las empresas que cuentan con centros de atención a clientes pero que no comercializan equipos terminales fueron evaluados con únicamente los 10 rubros que le son aplicables de la tabla anterior, obteniendo su calificación final a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Calificación final} = \frac{\text{Promedio del puntaje obtenido en los 10 rubros evaluados}}{\text{Promedio del puntaje máximo de los 10 rubros evaluados}} * 100$$

- Las empresas que no cuentan con centros de atención a clientes y que no comercializan equipos terminales fueron evaluados con únicamente los 8 rubros que le son aplicables de la tabla anterior, obteniendo su calificación final a partir de la siguiente fórmula:

$$\text{Calificación final} = \frac{\text{Promedio del puntaje obtenido en los 8 rubros evaluados}}{\text{Promedio del puntaje máximo de los 8 rubros evaluados}} * 100$$

Los reconocimientos se otorgan a las empresas que obtuvieron el mayor número de puntos, tanto para servicios fijos como móviles.

CUARTA. EMPRESAS SUJETAS A EVALUACIÓN

1. Atención de inconformidades

Se evaluaron a todas aquellas empresas que recibieron inconformidades a través de la plataforma Soy Usuario, es decir, aquellas a las que los usuarios seleccionaron como sus proveedores de servicios. Tomando en cuenta únicamente a las empresas que recibieron más de 10 inconformidades durante el año 2021.

Las empresas a evaluadas fueron las siguientes:

SERVICIOS MÓVILES

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V.	AT&T
Wal-Mart Innovación, S. de R.L. de C.V.	Bait
Diri Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Diri
FreedomPop México, S.A. de C.V.	FreedomPop
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Movistar
Talento Net, S. de R.L. de C.V.	Newwww
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	Telcel
Vasanta Comunicaciones, S.A.P.I. de C.V.	Vasanta
Virgin Mobile México, S. de R.L. de C.V.	Virgin Mobile
Truu Innovation, S.A.P.I. de C.V.	Weex
Yonder Media Mobile, S. de R.L. de C.V.	YO Mobile

SERVICIOS FIJOS

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Axtel, S.A.B. de C.V.	Axtel
Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	Blue Telecomm
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	Dish
Eni Networks, S.A.P.I. de C.V.	Eni Networks
Enlace Tpe, S.A De C.V.	Enlace TPE
Cablevisión, S.A. de C.V.	Izzi
Lantointernet, S.A. de C.V.	QuattroCom
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Maxcom
Telefonía por Cable, S.A. de C.V.	Megacable
Islim Telco, S.A.P.I. de C.V.	Netwey
Grupo W Com, S.A. de C.V.	StarTv
Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V.	Sky
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Telnor
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Total Play

2. Implementación de mecanismos de accesibilidad

En esta categoría se evaluaron a las empresas contempladas para la elaboración del Cuarto Informe en Materia de Accesibilidad para personas con Discapacidad y Adultos Mayores y que enseguida se enlistan:

SERVICIOS MÓVILES

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Altcel, S.A.P.I. De C.V.	Altcel
AT&T Comunicaciones Digitales, S. de R.L. de C.V., AT&T Comercialización Móvil, S. de R.L. de C.V. y Grupo AT&T Celullar, S. de R.L. de C.V.	AT&T
Ibo Cell, S.A.P.I. de C.V.	Bueno Cell
Logística ACN México, S. de R.L. de C.V.	Flash Mobile
FreedomPop México, S.A. de C.V.	FreedomPop
Her Mobile, S.A. de C.V.	Her Mobile
Pegaso PCS, S.A. de C.V.	Movistar
Airbus SLC, S.A. de C.V.	Mxlink/ Mxwide
Neus Mobile, S.A.P.I. de C.V.	Neus Mobile
Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V.	Oui
Kubo Cel, S.A.P.I. de C.V.	Qbo cel
Celmex Innova, S.A.P.I. de C.V.	Simpatí
Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.	Telcel
Openip Comunicaciones, S.A. de C.V.	Toka Móvil
Virgin Mobile México, S. de R.L. de C.V.	Virgin Mobile
Comreloaded, S.A.P.I. de C.V.	Weex
Celmax Móvil, S.A. de C.V.	Soriana móvil

SERVICIOS FIJOS

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Comercializadora de Frecuencias Satelitales, S. de R.L. de C.V.	Dish
lentic, S. de R.L. de C.V.	lentic
Cablevisión S.A. de C.V.	Izzi
Servicio y Equipo en Telefonía Internet y Tv, S.A. de C.V., Mega Cable, S.A. de C.V., MYC Red, S.A. de C.V.	Mega Cable
Total Play Telecomunicaciones, S.A. de C.V.	Total Play
Tv Rey de Occidente, S.A. de C.V.	Tv Rey
Cablevisión Red, S.A. de C.V., Televisión Internacional, S.A. de C.V., Cablemás Telecomunicaciones, S.A. de C.V., Tv Cable del Oriente, S.A. de C.V.	Wizz
Operbes, S.A. de C.V.	Bestel
Convergía de México, S.A. de C.V.	Convergía
Marcatel Com, S.A. de C.V.	Marcatel

Concesionario/Autorizado	Nombre Comercial
Megacable Comunicaciones de México, S.A. de C.V.	MCM
Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.	Telmex
Teléfonos del Noroeste, S.A. de C.V.	Telnor
Aire Cable, S.A. de C.V.	Aire Cable
Maxcom Telecomunicaciones, S.A.B. de C.V.	Maxcom
Grupo W Com, S.A. de C.V.	StarGo
Islim Telco, S.A. de C.V.	Netwey
Ultravisión, S.A. de C.V.	Ultravisión
Corporación de Radio y Televisión del Norte de México, S. de R.L. de C.V. y Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.	Sky
Grupo W Com, S.A. de C.V.	StarTv

QUINTA. RESULTADOS

Conforme a los criterios antes señalados, al realizar la evaluación se obtuvieron los siguientes resultados:

1. Atención de inconformidades

SERVICIOS MÓVILES

Empresa	Tiempo de atención (días hábiles)	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención
AT&T	6.8	86%	14%	1%	4%	95%
Bait	20.3	57%	43%	29%	7%	64%
Diri	11.6	79%	21%	16%	14%	70%
FreedomPop	7.1	67%	33%	0	22%	78%
Movistar	5.1	84%	16%	0	6%	94%
Newww	11.5	83%	17%	0	0	100%
Telcel	5.3	58%	42%	0	12%	88%
Vasanta	14.3	33%	67%	6%	19%	75%
Virgin Mobile	26	100%	0	39%	4%	57%
Weex	11.8	100%	0	38%	0	63%
Yo Mobile	13	83%	17%	32%	3%	65%

A partir de lo anterior, se calcularon los siguientes resultados:

Empresa	Tiempo de atención	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención	Puntos totales
AT&T	15	8	15	15	20	20	93
Bait	0	4	5	0	15	10	34
Diri	10	6	10	0	10	10	46
FreedomPop	15	6	10	15	0	10	56
Movistar	15	8	15	15	15	20	88
Newww	10	8	15	15	20	20	88
Telcel	15	4	5	15	10	15	64
Vasanta	5	0	3	10	5	10	33
Virgin Mobile	0	10	15	0	20	5	50
Weex	10	10	15	0	20	10	65
Yo Mobile	5	8	15	0	20	10	58

SERVICIOS FIJOS

Empresa	Tiempo promedio de atención (días hábiles)	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención
Axtel	Sin atendidos	No aplica	No aplica	82%	18%	Sin atendidos
Blue Telecom	Sin atendidos	No aplica	No aplica	77%	23%	Sin atendidos
Dish	9.1	75%	25%	2%	17%	81%
Eni Networks	12.7	60%	40%	4%	4%	92%
Enlace TPE	18.1	71%	29%	16%	5%	79%
Izzi	1.3	64%	36%	0	9%	91%
QuattroCom	28.5	0	100%	77%	0	23%
Maxcom	5.1	50%	50%	0	3%	97%
Megacable	4.3	71%	29%	0	6%	93%
Netwey	15.4	57%	43%	29%	29%	42%
Sky	Sin atendidos	No aplica	No aplica	75%	25%	Sin atendidos
Startv	17.3	50%	50%	0	0	100%
Telmex	8.1	64%	36%	19%	10%	71%
Telnor	2.6	80%	20%	0	3%	97%
Total Play	2.7	71%	29%	0	13%	87%

A partir de lo anterior, se calcularon los siguientes resultados:

Empresa	Tiempo de atención	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención	Puntos totales
Axtel	Sin atendidos	No aplica	No aplica	0	5	Sin atendidos	5
Blue Telecom	Sin atendidos	No aplica	No aplica	0	0	Sin atendidos	0
Dish	10	6	10	15	5	15	61
Eni Networks	5	6	5	15	20	20	71
Enlace TPE	0	6	10	0	20	10	46
Izzi	20	6	10	15	15	20	86
QuattroCom	0	0	0	0	20	0	20
Maxcom	15	4	5	15	20	20	79
Megacable	15	6	10	15	15	20	81
Netwey	0	4	5	0	0	5	14
Sky	Sin atendidos	No aplica	No aplica	0	0	Sin atendidos	0
StarTv	0	4	5	15	20	20	64
Telmex	10	6	10	0	15	10	51
Telnor	20	8	10	15	20	20	93
Total Play	20	6	10	15	10	15	76

2. Implementación de mecanismos de accesibilidad

SERVICIOS MÓVILES

Empresa	Evaluación de la accesibilidad web	Contratos accesibles publicados	Tarifas accesibles publicadas	Catálogo de equipos terminales accesibles	Centros de atención accesibles	Documentos accesibles en centros de atención	Acciones de capacitación que les permiten contar con personal de atención al público capacitado para atender a los usuarios con discapacidad	Alternativas para la suscripción de documentos para personas con discapacidad	Mecanismos para que los usuarios con discapacidad realicen trámites a distancia	Sistemas habilitados para dar atención y asesoría, así como, recibir y atender quejas de usuarios con discapacidad	Medidas adicionales a favor de los usuarios con discapacidad	Puntos Totales
AT&T	18.1	15.0	15.0	10.0	10.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	98.1
Her mobile	14.3	15.0	15.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	95.3
Weex	16.7	15.0	15.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	0.0	5.0	0.0	84.9
Telcel	17.5	5.0	15.0	10.0	10.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	82.5
Movistar	16.6	15.0	0.0	10.0	10.0	0.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	76.6
Bueno Cell	15.1	5.0	15.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	75.7
FreedomPop	14.5	15.0	0.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	68.1
Altcel	13.3	15.0	0.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	66.4
Soriana móvil	14.9	15.0	0.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	0.0	5.0	0.0	61.7
Virgin Mobile	15.3	0.0	15.0	NA	NA	NA	0.0	5.0	0.0	5.0	0.0	55.4
Flash Mobile	12.1	0.0	0.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	51.0
Simpatí	15.2	0.0	15.0	NA	NA	NA	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	41.5
Qbo cel	14.5	0.0	15.0	NA	NA	NA	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.5
Oui	10.1	0.0	0.0	NA	NA	NA	0.0	5.0	5.0	5.0	0.0	34.6
Toka	9.6	0.0	0.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	0.0	5.0	0.0	33.8
Mxlink/ Mxwide	9.6	0.0	0.0	NA	NA	NA	0.0	0.0	5.0	5.0	0.0	26.9
Neus Mobile	11.6	0.0	0.0	0.0	NA	NA	0.0	0.0	5.0	5.0	0.0	26.4

SERVICIOS FIJOS

Empresa	Evaluación de la accesibilidad web	Contratos accesibles publicados	Tarifas accesibles publicadas	Catálogo de equipos terminales accesibles	Centros de atención accesibles	Documentos accesibles en centros de atención	Acciones de capacitación que les permiten contar con personal de atención al público capacitado para atender a los usuarios con discapacidad	Alternativas para la suscripción de documentos para personas con discapacidad	Mecanismos para que los usuarios con discapacidad realicen trámites a distancia	Sistemas habilitados para dar atención y asesoría, así como, recibir y atender quejas de usuarios con discapacidad	Medidas adicionales a favor de los usuarios con discapacidad	Puntos Totales
StarTv	14.9	15.0	15.0	NA	10.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	87.9
Izzi	16.3	5.0	15.0	NA	10.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	78.4
Telnor	15.2	15.0	0.0	10.0	10.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	75.2
Telmex	14.7	15.0	0.0	10.0	10.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	74.7
Marcatel	16.0	15.0	0.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	70.1
Aire Cable	13.6	0.0	15.0	NA	10.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	70.0
MCM	14.8	5.0	15.0	NA	NA	NA	0.0	5.0	0.0	5.0	5.0	68.5
Ultravisión	15.8	15.0	0.0	NA	10.0	5.0	0.0	5.0	5.0	5.0	0.0	66.9
Tv Rey	15.3	15.0	0.0	NA	10.0	5.0	0.0	5.0	5.0	5.0	0.0	66.4
Dish	13.1	0.0	15.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	66.1
Mega Cable	14.4	15.0	0.0	NA	10.0	5.0	0.0	5.0	5.0	5.0	0.0	65.4
Wizz	16.4	5.0	0.0	NA	10.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	62.1
Netwey	9.0	0.0	15.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	60.5
Maxcom	14.7	15.0	0.0	NA	NA	NA	5.0	0.0	0.0	5.0	0.0	54.5
Bestel	13.6	5.0	0.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	53.1
Sky	15.2	0.0	0.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	48.4
StarGo	7.9	0.0	0.0	NA	NA	NA	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	38.4
Convergía	10.3	0.0	0.0	NA	NA	NA	0.0	5.0	5.0	5.0	0.0	34.7
Total Play	11.4	0.0	0.0	NA	NA	NA	0.0	5.0	0.0	5.0	0.0	29.4
lentic	10.3	0.0	0.0	NA	NA	NA	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	14.2

SEXTA. GANADORES

De lo anterior, se desprende que las siguientes empresas resultaron las ganadoras del Reconocimiento a las Buenas Prácticas de la Industria de Telecomunicaciones al obtener el mejor puntaje:

1. Atención de inconformidades

SERVICIOS MÓVILES

La empresa **AT&T** obtuvo 93 puntos en total, el mejor puntaje que se integró conforme a lo siguiente:

Empresa	Tiempo de atención	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención	Puntos totales
AT&T	15	8	15	15	20	20	93

SERVICIOS FIJOS

La empresa **Telnor** obtuvo 93 puntos en total, el mejor puntaje que se integró conforme a lo siguiente:

Empresa	Tiempo de atención	Folios calificados satisfechos	Folios calificados como insatisfechos	Folios no atendidos (cerrados por el Instituto)	Inconformidades asignadas a la PROFECO	Porcentaje de atención	Puntos totales
Telnor	20	8	10	15	20	20	93

2. Implementación de mecanismos de accesibilidad

SERVICIOS MÓVILES

La empresa **AT&T** obtuvo 98.1 puntos en total, el mejor puntaje que se integró conforme a lo siguiente:

Empresa	Evaluación de la accesibilidad web	Contratos accesibles publicados	Tarifas accesibles publicadas	Catálogo de equipos terminales accesibles	Centros de atención accesibles	Documentos accesibles en centros de atención	Acciones de capacitación que les permiten contar con personal de atención al público capacitado para atender a los usuarios con discapacidad	Alternativas para la suscripción de documentos para personas con discapacidad	Mecanismos para que los usuarios con discapacidad realicen trámites a distancia	Sistemas habilitados para dar atención y asesoría, así como, recibir y atender quejas de usuarios con discapacidad	Medidas adicionales a favor de los usuarios con discapacidad	Puntos Totales
AT&T	18.1	15.0	15.0	10.0	10.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	98.1

SERVICIOS FIJOS

La empresa **StarTv** obtuvo 87.9 puntos en total, el mejor puntaje que se integró conforme a lo siguiente:

Empresa	Evaluación de la accesibilidad web	Contratos accesibles publicados	Tarifas accesibles publicadas	Catálogo de equipos terminales accesibles	Centros de atención accesibles	Documentos accesibles en centros de atención	Acciones de capacitación que les permiten contar con personal de atención al público capacitado para atender a los usuarios con discapacidad	Alternativas para la suscripción de documentos para personas con discapacidad	Mecanismos para que los usuarios con discapacidad realicen trámites a distancia	Sistemas habilitados para dar atención y asesoría, así como, recibir y atender quejas de usuarios con discapacidad	Medidas adicionales a favor de los usuarios con discapacidad	Puntos Totales
StarTv	14.9	15.0	15.0	NA	10.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	0.0	87.9

RECONOCIMIENTO
A LAS
BUENAS
PRÁCTICAS
DE LA INDUSTRIA DE
TELECOMUNICACIONES



Instituto Federal de Telecomunicaciones
Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena
Demarcación Territorial Benito Juárez
C.P. 03720 Ciudad de México
Tel: 55 50154000 / 800 2000 120
www.ift.org.mx

