

INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO

INFORME SEMESTRAL ENERO - JUNIO 2024

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 periodo enero a junio de 2024 recibido el 15 de agosto de 2024 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
	Publicación del informe del segundo semestre 2023 (último informe publicado)	6
	Entrega de primer reporte 2024.....	6
	Prevención al reporte del primer semestre 2024.....	6
	Desahogo a la prevención al reporte del primer semestre 2024.	6
4	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR TELMEX Y TELNOR	7
	CONSIDERACIONES	7
	ORCI.....	7
	Acceso y Uso Compartido de Torres	8

Uso de sitios, predios y espacios físicos.....	9
OREDA	11
SRL, SRI, SRP y SRMLT	11
ORE.....	68
Enlaces dedicados entre localidades y LDI.....	68
5 ASPECTOS DE MEJORA PARA LA SIGUIENTE ENTREGA DEL REPORTE DE ICD	92
6 CONCLUSIONES	92

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
Acuerdo 2022	Acuerdo ¹ 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."
AEPT	Agente Económico Preponderante en el sector de Telecomunicaciones.
AT	Servicio de Acceso y Uso Compartido de Torres
Coub	Contratación del Servicio de Coubicación para Desagregación del Bucle
CPEUM	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
CS	Concesionario Solicitante.
DOF	Diario Oficial de la Federación.
FO	Servicio de Renta de Fibra Oscura
ICD	Indicador Clave de Desempeño.
Instituto	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Itx	Enlaces Dedicados de Interconexión.
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
Loc y LDI	Enlaces dedicados entre localidades y de larga distancia internacional.
OC	Servicio de Contratación de Servicios de Acceso y Uso Compartido de Obra Civil

¹ 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
Telmex	Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.
Telnor	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 periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024 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 periodo 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.

Publicación del informe del segundo semestre 2023 (último informe publicado)

El 23 de mayo de 2024, fue publicado en el portal del Instituto el informe correspondiente al reporte de ICD del segundo semestre de 2023 presentado por Telmex y Telnor.

Entrega de primer reporte 2024.

El 15 de agosto de 2024, fue recibido en la oficialía de partes del Instituto el reporte de ICD de Telmex y Telnor que comprende el periodo del 1 de enero al 30 de junio de 2024 del presente informe.

Prevención al reporte del primer semestre 2024.

El 12 de septiembre de 2024, se notificó a Telmex/Telnor el oficio IFT/221/UPR/473/2024, mediante el cual se le solicitó remitir, en un plazo de 10 (diez) días hábiles, información relacionada con el escrito presentado el 15 de agosto de 2024.

Desahogo a la prevención al reporte del primer semestre 2024.

El 26 de septiembre de 2024, mediante escrito presentado en la oficialía de partes del Instituto, al que se le asignó el folio 022041, el representante legal de Telmex/Telnor desahogó la prevención efectuada a través del oficio IFT/221/UPR/473/2024.

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 ^{1 y 2}
27	2	AT	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
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 ^{1 y 2}
29	4	AT	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
30	5	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
31	10	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio con verificación de instalación de infraestructura en la fecha programada	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
32	11	AT	Tiempo promedio para la verificación de instalación de infraestructura del servicio	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
33	39	AT	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			realización de trabajos especiales		
34	40	AT	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}

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 periodo 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 periodo 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 ^{1 y 2}
36	2	SPE	Tiempo promedio de ejecución de la visita técnica para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
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 ^{1 y 2}
38	4	SPE	Tiempo promedio de aceptación (con análisis de factibilidad favorable) de las solicitudes recibidas	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
39	5	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio rechazadas (con análisis de factibilidad no favorable)	Solicitud del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
40	10	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio con verificación de instalación de infraestructura en la fecha programada	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
41	11	SPE	Tiempo promedio para la verificación de instalación de infraestructura del servicio	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
42	39	SPE	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
43	40	SPE	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			del tiempo de entrega acordado entre las partes.		

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 periodo 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 periodo 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 ¹ Solo internas ²
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 ^{1 y 2}
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 ¹ Solo internas ²
164	21	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}
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 ^{1 y 2}
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 ^{1 y 2}
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 ¹ Solo internas ²
168	13	SRMLT	Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario nuevo	Provisión del servicio	Sin solicitudes ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
			(línea, paquete, internet), sin acometida		
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 ¹ Solo internas ²
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 ^{1 y 2}
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 ¹ Solo internas ²
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 ^{1 y 2}
173	23	SRL	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ¹ Solo internas ²
174	23	SRI	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
175	23	SRP	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
176	23	SRMLT	Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Sin solicitudes ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
177	27	SRL	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas ¹ Solo internas ²
178	27	SRI	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
179	27	SRP	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
180	27	SRMLT	Tiempo promedio de solución de fallas	Gestión de fallas	Sin solicitudes ^{1 y 2}
181	34	SRL	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
182	34	SRI	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
183	34	SRP	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
184	34	SRMLT	Porcentaje de disponibilidad del servicio	QoS	Sin solicitudes ^{1 y 2}
185	37	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas ¹ Solo internas ²
186	37	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
187	37	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas ¹

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
					Solo internas ²
188	37	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Sin solicitudes ^{1 y 2}
189	38	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
190	38	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Solo internas ²
191	38	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
192	38	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas repetidas	QoS	Sin solicitudes ^{1 y 2}
193	39	SRL	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
194	39	SRI	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
195	39	SRP	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
196	39	SRMLT	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicio	Descripción	Dimensión	Solicitudes
197	40	SRL	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
198	40	SRI	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
199	40	SRP	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}
200	40	SRMLT	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Sin solicitudes ^{1 y 2}

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 periodo 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. Es de mencionar que, el Proveedor de SMR señala que para este servicio no puede compararse frente a las obligaciones del mercado minorista y que a la fecha no existe un registro de tarifa relacionado con un trabajo especial para el servicio minorista.

ICD solo con demanda interna o externa

En el periodo que se reporta, para la dimensión de provisión del servicio, el ICD particular 165 para el SRL, el Proveedor de SMR informa que solo hubo demanda interna del servicio, 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 161, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas sobre el total de solicitudes con análisis de factibilidad favorable".

En el periodo que se reporta, se registraron 10 observaciones en todo el periodo para el grupo externo, de las cuales, solo se habilitaron 2 en el mes de enero, 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 enero con un valor de 992.33%; así como un valor semestral de 14.83% ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas² presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas³, derivando en variaciones porcentuales amplias.

² Para el mes de enero se registraron 2 solicitudes de AXTEL, S.A.B. DE C.V. con 2 habilitaciones, en febrero 2 solicitudes de AXTEL, S.A.B. DE C.V. con 0 habilitaciones y en marzo 2 solicitudes de MEXICO RED DE TELECOMUNICACIONES S. DE R.L. y 4 solicitudes de OPERBES S.A. DE C.V. con 0 habilitaciones

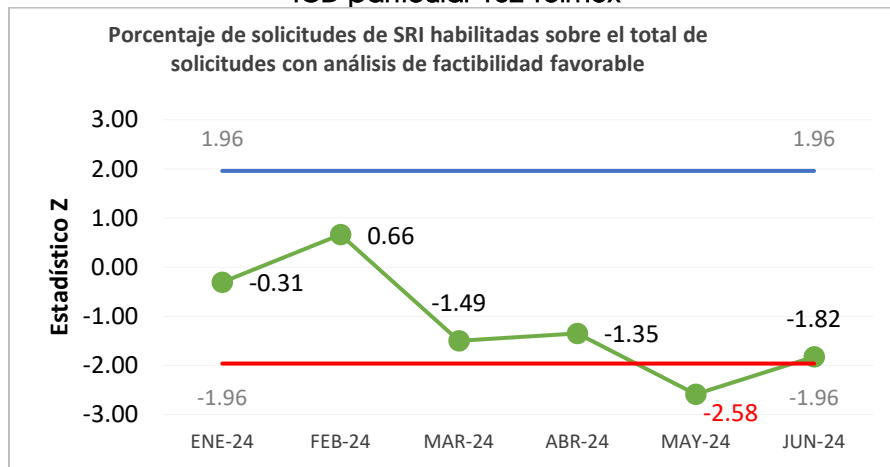
³ Con 21,650 solicitudes en el mes de enero de las cuales se habilitaron 1,982; 11,685 solicitudes en el mes de febrero de las cuales se habilitaron 3,655; 7,283 de las cuales se habilitaron 3,798; así como 82,543 solicitudes semestrales de las cuales se habilitaron 14,376 solicitudes.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, para el mes de enero, se habilitaron el 100% de las solicitudes para el grupo externo, en comparación con el grupo interno donde en enero tuvo el 9.15% de habilitaciones de las solicitudes de servicio, lo que explica la diferencia porcentual tan amplia.

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

En el periodo 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, solo para el mes de mayo el valor se ubica fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación interna.

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



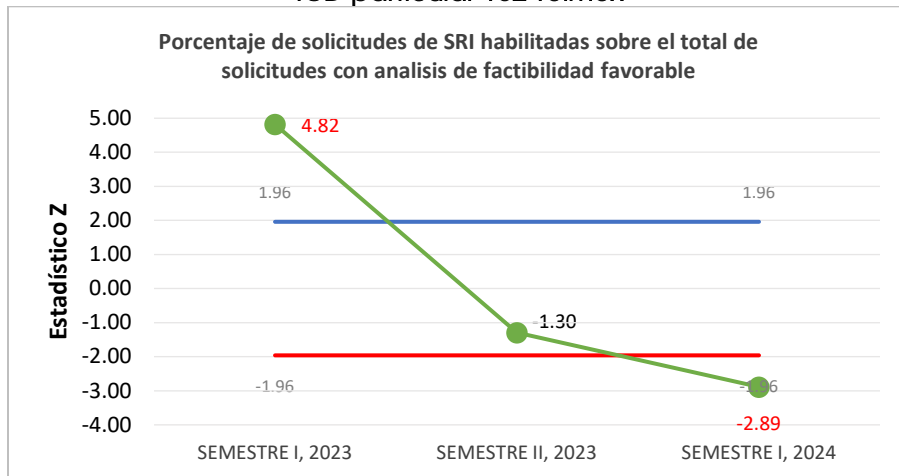
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de mayo es de 27.55%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras

cosas, porque el número de solicitudes externas⁴ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁵, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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 interna.

**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

Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 11.24%, ubicándose ligeramente fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁶ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁷, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Del análisis realizado, se advierte que, el promedio de las solicitudes de servicio habilitadas en el mes de mayo para el grupo externo es de 0.52 frente a un 0.72 del grupo interno, mientras

⁴ Con 42 solicitudes en el mes de mayo de las cuales se habilitaron 22.

⁵ Con 94,904 solicitudes en el mes de mayo de las cuales se habilitaron 68,615.

⁶ Con 692,093 solicitudes semestrales de las cuales se habilitaron 499,328 solicitudes.

⁷ Con 292 solicitudes semestrales de las cuales se habilitaron 187 solicitudes.



que semestralmente 0.64 frente a 0.72 respectivamente. Lo cual significa que en promedio se habilitaron más solicitudes de servicio internas. Por otra parte, para los valores fuera de rango, 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; sin embargo, para este periodo se favoreció al grupo interno.

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

En el periodo que se reporta, ningún mes presentó observaciones suficientes en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica.

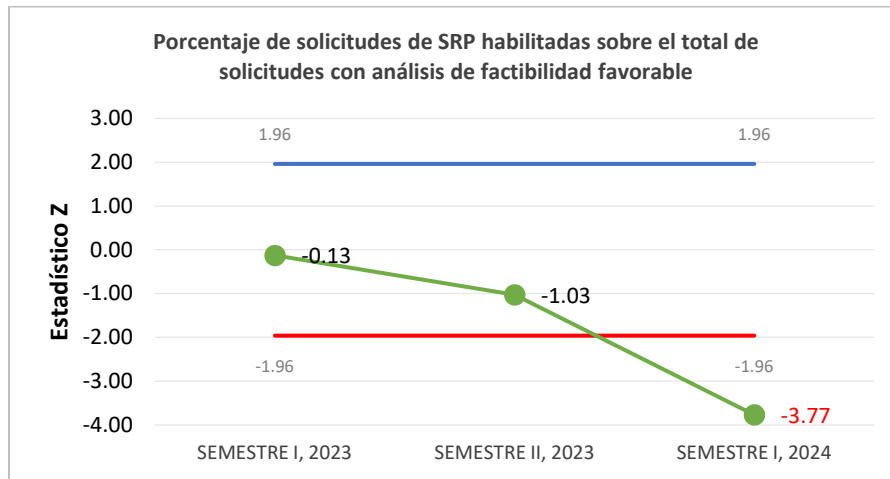
Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor para el mes de enero es de 26.76%, febrero de 17.79%, marzo de 55.84%, abril de 11%, mayo de 66.47% y junio de 38.98%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁸ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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

⁸ Con 19 solicitudes en el mes de enero de las cuales se habilitaron 10, 10 en febrero con 6 habilitaciones. 9 en marzo con 3 habilitaciones, 18 en abril con 12 habilitaciones, 4 en mayo con 1 habilitación, y 13 en junio con 6 habilitaciones.

⁹ Con 129,053 solicitudes en el mes de enero de las cuales se habilitaron 92,746, 108,170 en febrero con 78,947 habilitaciones, 102,241 en marzo con 77,171 habilitaciones, 103,136 en abril con 77,252 habilitaciones, 90,494 en mayo con 67,468 habilitaciones, y 89,532 en junio con 67,724 habilitaciones.

Gráfica 3. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 163 Telmex



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

Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 29.74%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas¹⁰ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas¹¹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el número de solicitudes de servicio con análisis de factibilidad favorable, así como en el número de servicios habilitados en ambos grupos mostraron una diferencia importante de un grupo con respecto al otro, lo que influye en la diferencia porcentual de promedios, así como en el valor del estadístico Z. Por otro lado, como parte de las explicaciones, el Proveedor de SMR menciona que, la OREDA establece procedimientos para la búsqueda de alternativas de solución, por

¹⁰ Con 73 solicitudes semestrales de las cuales se habilitaron 38 solicitudes.

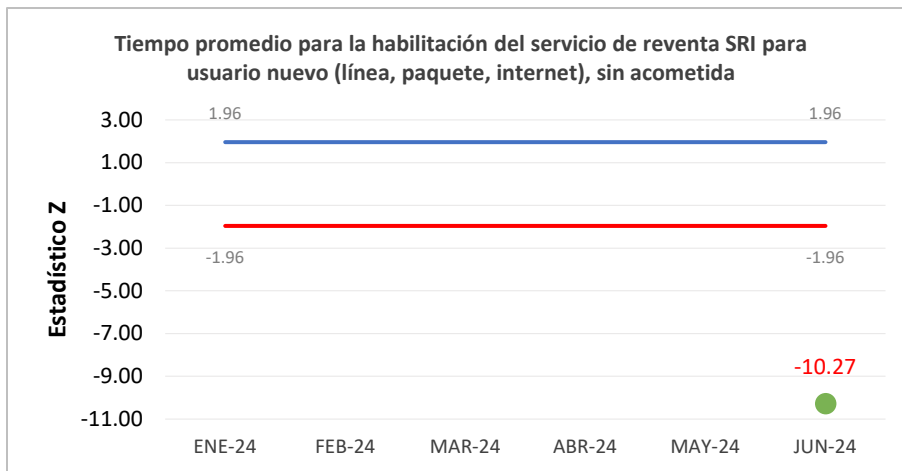
¹¹ Con 622,626 solicitudes semestrales de las cuales se habilitaron 461,308 solicitudes.

lo que a su juicio puede llegar a existir mayor efectividad en la habilitación de servicios externos; sin embargo, para este periodo se favoreció al grupo interno.

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

En el periodo analizado, solo en el mes de junio se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, el cual se ubica fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa, mientras que, para los 5 meses restantes no se reportaron observaciones suficientes del lado del grupo externo, razón por la cual no se puede obtener el valor del estadístico Z, ni su representación gráfica.

Gráfica 4. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 166 Telmex



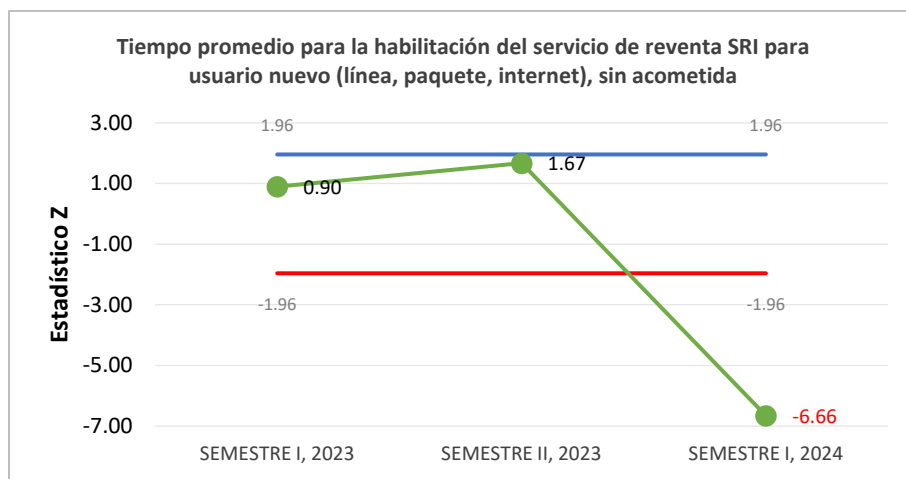
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor para el mes de enero es de 32.48%, febrero de 35.96%, marzo de 22.79%, abril de 54.71%, mayo de 62.56% y junio de 41.75%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas,

porque el número de solicitudes externas¹² presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas¹³, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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

**Gráfica 5. Representación semestral del estadístico Z
 ICD particular 166 Telmex**



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

Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 29.11 %, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas¹⁴ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas¹⁵, derivando en variaciones porcentuales amplias.

¹² En enero se tiene 10 solicitudes, en febrero 8, en marzo 12, en abril 8, en mayo 5 y en junio 38.

¹³ En enero se tiene 109,864 solicitudes, en febrero 98,558, en marzo 99,834, en abril 99,731, en mayo 79,257 y en junio 78,851.

¹⁴ Con 81 solicitudes semestrales.

¹⁵ Con 566,095 solicitudes semestrales.



Del análisis realizado, se advierte que, el tiempo promedio para la habilitación de servicio para usuarios nuevos es en un plazo menor para el grupo externo; ahora bien, en periodos anteriores, el promedio de días hábiles para habilitación entre un grupo y otro eran similares. Por otro lado, como parte de las explicaciones sobre el valor del estadístico Z, el Proveedor de SMR indica que en el servicio de reventa de internet se da preferencia a la atención de los servicios externos.

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

En el periodo analizado, mensualmente no se presentaron observaciones suficientes del lado del grupo externo, razón por la cual no se puede obtener un valor del estadístico Z, ni su representación gráfica.

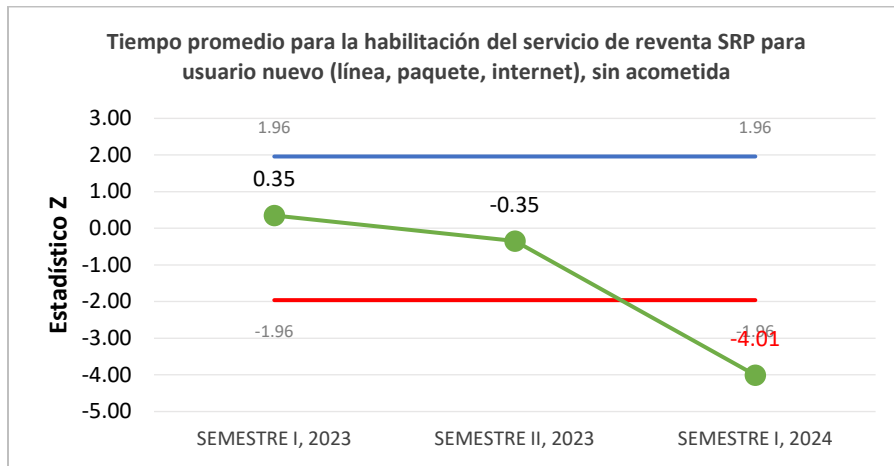
Por otra parte, el valor de la diferencia porcentual de promedios para el mes de enero es de 27.36%, febrero de 40.67%, marzo de 55.57 %, abril de 35.20%, mayo de 48.92% y junio de 13.50%, con lo que se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas¹⁶ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas¹⁷, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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

¹⁶ En enero se tiene 9 solicitudes, en febrero 4, en marzo 2, en abril 10, en mayo 1 y en junio 5.

¹⁷ En enero se tiene 104,945 solicitudes, en febrero 92,647, en marzo 88,174, en abril 85,593, en mayo 76,515 y en junio 77,270.

Gráfica 6. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 167 Telmex



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

Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 30.86%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas¹⁸ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas¹⁹, derivando en variaciones porcentuales amplias

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el tiempo promedio para la habilitación de servicio para usuarios nuevos es más rápido para los concesionarios del grupo externo; además de existir una gran diferencia de solicitudes habilitadas para usuarios nuevos reportadas en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Por otro lado, como parte de las explicaciones sobre el valor del estadístico Z fuera de los límites de control, el Proveedor de SMR señala que en el servicio de reventa de paquetes se da preferencia a la atención de los servicios externos.

¹⁸ Con 31 solicitudes semestrales.

¹⁹ Con 525,134 solicitudes semestrales.



ICD particular 169, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio de reventa para usuario existente (línea, paquete, internet), sin acometida".

En el periodo analizado, no se presentaron observaciones suficientes en ninguno de los meses por parte del grupo externo, razón por lo que no se puede realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que se refiere al cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de enero es de 37.98%. mientras que su valor semestral es de 54.96%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas²⁰ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas²¹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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

En el periodo analizado, no se presentaron observaciones suficientes en ninguno de los meses por parte del grupo externo, razón por lo que no se puede realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por otra parte, por lo que se refiere al cálculo de la diferencia porcentual de promedios únicamente el valor para el mes de mayo se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, para los meses de enero con 19.87%, febrero con 17.78%, marzo con 18.41%, abril con 19.97% y junio con 27.94%, los valores se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas²² presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas²³, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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

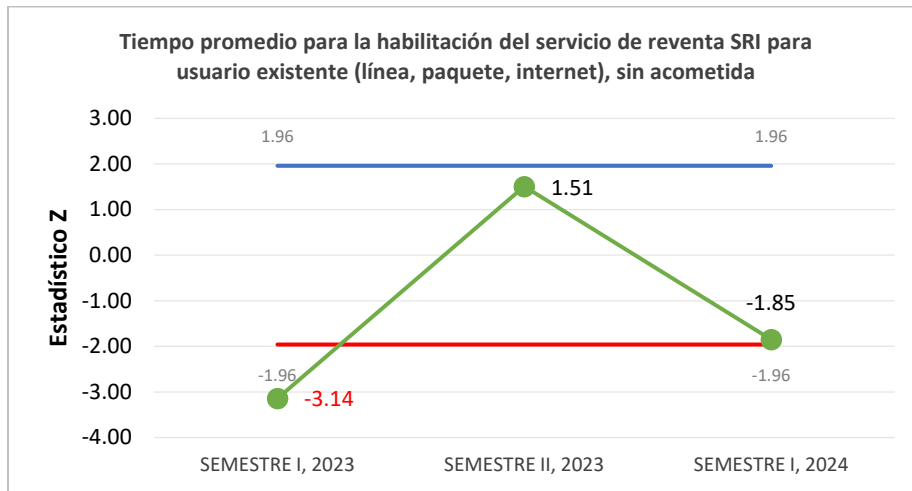
²⁰ Solo el mes de enero presentó 2 solicitudes.

²¹ Con 1,667 solicitudes en el mes de enero, así como 8,460 solicitudes semestrales.

²² Con 19 solicitudes en enero, 13 en febrero, 11 en marzo, 13 en abril, 15 en mayo y 7 en junio.

²³ Con 7,315 solicitudes en enero, 7,194 en febrero, 7,065 en marzo, 7,298 en abril, 7,271 en mayo y 7,040 en junio.

Gráfica 7. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 170 Telmex



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

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes habilitadas en el servicio de reventa de internet para usuarios existentes reportadas en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que, el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

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

Se cuenta con 7 observaciones en todo el periodo 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 enero el valor fue de 70.66%, febrero de 40.48 %, marzo de 69.75%, abril de 19.87% y junio de 11.56%, así como un valor semestral es de 22.94%, se ubican fuera del umbral establecido, esto



derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas²⁴ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas²⁵, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes habilitadas en el servicio de reventa de paquetes para usuarios existentes reportadas en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

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

En el periodo reportado, no se presentaron observaciones suficientes en ninguno de los meses por parte del grupo externo, razón por lo que no se puede realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que, únicamente en el mes de abril el valor se encontró dentro del umbral establecido, mientras que para el mes enero con 10.88%, febrero con 38.45%, marzo con 49.85%, mayo con 13.26% y junio con 20.84%, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas²⁶ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas²⁷, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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

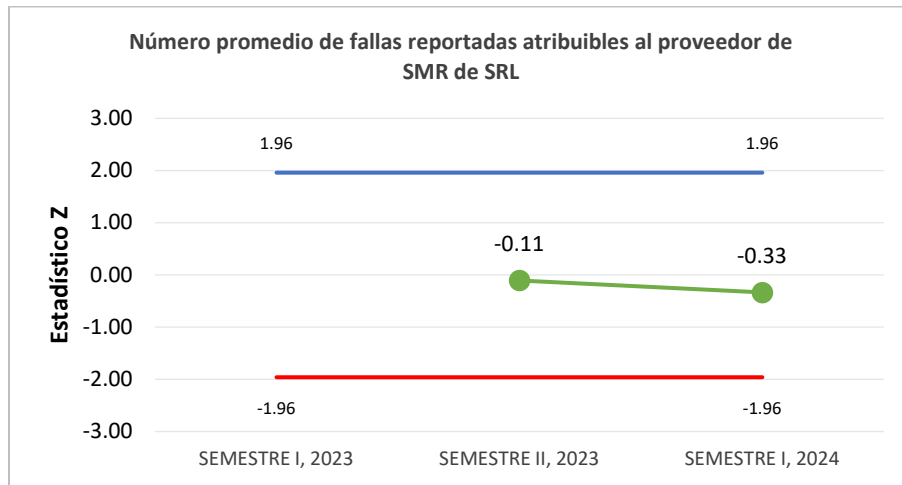
²⁴ Con 1 solicitud en enero, 2 en febrero, 1 en marzo, 2 en abril, 0 en mayo y 1 en junio.

²⁵ Con 13,473 solicitudes en enero, 12,942 en febrero, 12,090 en marzo, 12,572 en abril, 12,134 en mayo y 11,542 en junio.

²⁶ En enero se registraron 12 fallas con 6 atribuibles al Proveedor de SMR, en febrero 5 fallas con 4 atribuibles al Proveedor de SMR, en marzo 7 fallas con 2 atribuibles al Proveedor de SMR, en abril 19 fallas con 10 atribuibles al Proveedor de SMR, en mayo 10 con 6 atribuibles al Proveedor de SMR y en junio 3 fallas con 2 atribuibles al Proveedor de SMR.

²⁷ En enero se registraron 48,638 fallas con 27,289 atribuibles al Proveedor de SMR, en febrero 43,452 fallas con 25,107 atribuibles al Proveedor de SMR, en marzo 39,538 fallas con 22,524 atribuibles al Proveedor de SMR, en abril 44,747 fallas con 25,096 atribuibles al Proveedor de SMR, en mayo 46,800 con 24,792 atribuibles al Proveedor de SMR y en junio 44,371 fallas con 24,480 atribuibles al Proveedor de SMR.

Gráfica 8. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 173 Telmex

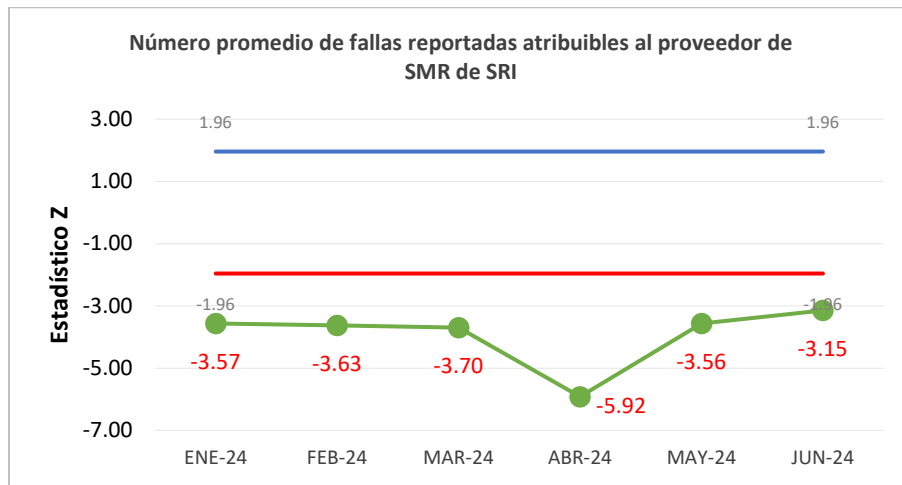


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telmex

Ahora bien, del análisis realizado, se observó que existe una gran diferencia en el número de fallas reportadas en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

ICD particular 174, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR". En el periodo reportado, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales se ubican fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 9. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 174 Telmex



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

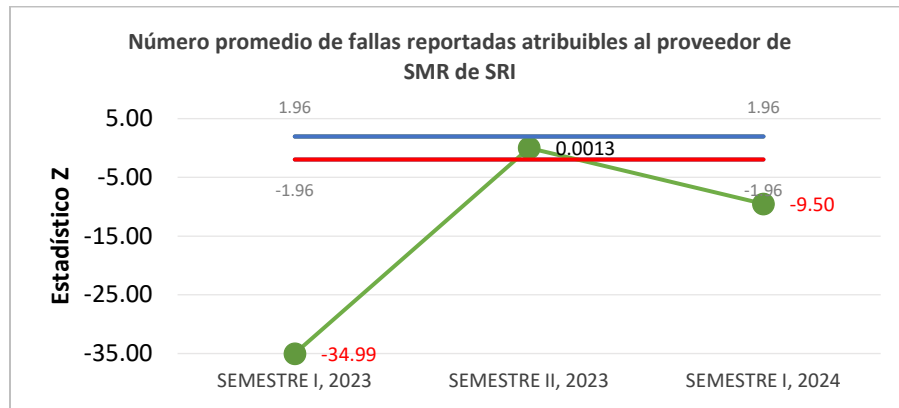
Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de enero con 16.04%, febrero con 15.23%, marzo con 14.72%, abril con 23.53%, mayo con 14.46% y junio con 13.55%, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas²⁸ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas²⁹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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, favoreciendo la operación externa.

²⁸ En enero se registraron 511 fallas con 208 atribuibles al Proveedor de SMR, en febrero 528 fallas con 231 atribuibles al Proveedor de SMR, en marzo 558 fallas con 253 atribuibles al Proveedor de SMR, en abril 583 fallas con 227 atribuibles al Proveedor de SMR, en mayo 599 con 256 atribuibles al Proveedor de SMR y en junio 548 fallas con 233 atribuibles al Proveedor de SMR.

²⁹ En enero se registraron 98,854 fallas con 47,923 atribuibles al Proveedor de SMR, en febrero 93,112 fallas con 48,057 atribuibles al Proveedor de SMR, en marzo 92,394 fallas con 49,122 atribuibles al Proveedor de SMR, en abril 108,611 fallas con 54,303 atribuibles al Proveedor de SMR, en mayo 109,486 con 54,700 atribuibles al Proveedor de SMR y en junio 110,710 fallas con 54,447 atribuibles al Proveedor de SMR.

Gráfica 10. 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 del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 16.17%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas³⁰ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas³¹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se observa que existe una gran diferencia en la cantidad total de fallas reportadas, así como las fallas atribuibles al proveedor de SMR en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Por lo que respecta al valor del estadístico Z fuera de los límites de control establecido, este valor indica que en promedio las fallas atribuibles al proveedor de SMR son menores en el grupo externo. Por otro lado, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR menciona que las fallas son esencialmente eventos aleatorios entre las solicitudes externas e internas y la causa obedece a factores multifactoriales que están fuera del control de Telmex.

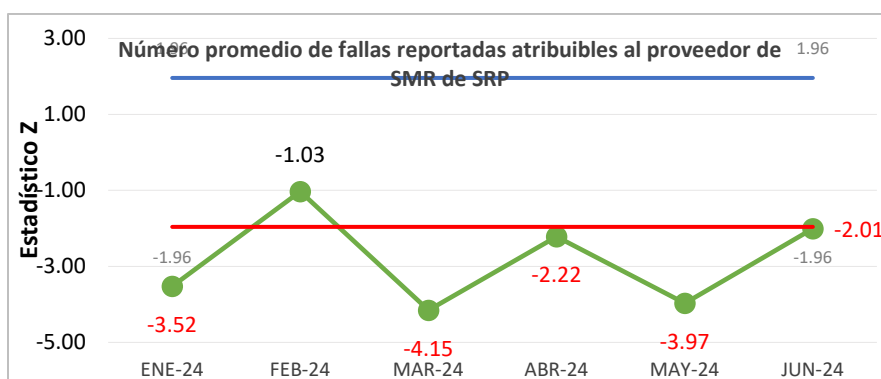
ICD particular 175, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR".

³⁰ Semestralmente se registraron 3,327 fallas con 1,408 atribuibles al Proveedor de SMR.

³¹ Semestralmente se registraron 613,167 fallas con 309,552 atribuibles al Proveedor de SMR.

En el periodo reportado, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, de los cuales solo en el mes de febrero el valor del estadístico Z se encuentra dentro de los límites de control, mientras que, para los 5 meses restantes los valores se ubican 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 175 Telmex



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

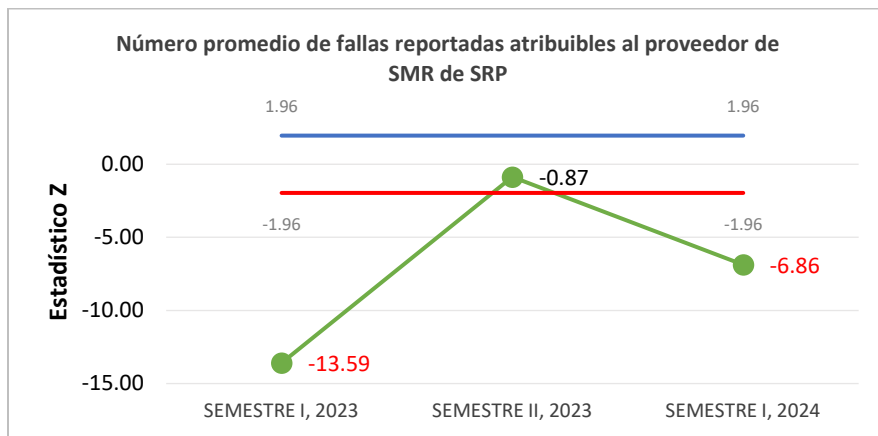
Por lo que hace al valor de la diferencia porcentual de promedios, para el mes enero con 27.97%, marzo con 31.89%, abril con 19.58%, mayo con 31.14% y junio con 19.47%, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas³² presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas³³, derivando en variaciones porcentuales amplias.

³² En enero se registraron 149 fallas con 53 atribuibles al Proveedor de SMR, en febrero 139 fallas con 67 atribuibles al Proveedor de SMR, en marzo 137 fallas con 50 atribuibles al Proveedor de SMR, en abril 114 fallas con 48 atribuibles al Proveedor de SMR, en mayo 142 con 50 atribuibles al Proveedor de SMR y en junio 101 fallas con 41 atribuibles al Proveedor de SMR.

³³ En enero se registraron 413,432 fallas con 204,161 atribuibles al Proveedor de SMR, en febrero 382,800 fallas con 201,216 atribuibles al Proveedor de SMR, en marzo 364,069 fallas con 195,071 atribuibles al Proveedor de SMR, en abril 412,825 fallas con 216,664 atribuibles al Proveedor de SMR, en mayo 423,690 con 216,664 atribuibles al Proveedor de SMR y en junio 414,889 fallas con 209,133 atribuibles al Proveedor de SMR.

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, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 12. Representación semestral 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 del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 23.30%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas³⁴ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas³⁵, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se observa que existe una diferencia muy grande en la cantidad total de fallas reportadas, así como las fallas atribuibles al proveedor de SMR en el periodo entre un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Por lo que respecta al valor del estadístico Z fuera del límite de control establecido, este valor indica que en promedio las fallas atribuibles al proveedor de SMR son menores en el grupo externo. Por otro lado, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR

³⁴ Semestralmente se registraron 782 fallas con 309 atribuibles al Proveedor de SMR.

³⁵ Semestralmente se registraron 2,411,705 fallas con 1,242,390 atribuibles al Proveedor de SMR.

menciona que las fallas son esencialmente eventos aleatorios entre las solicitudes externas e internas y la causa obedece a factores multifactoriales que están fuera del control de Telmex.

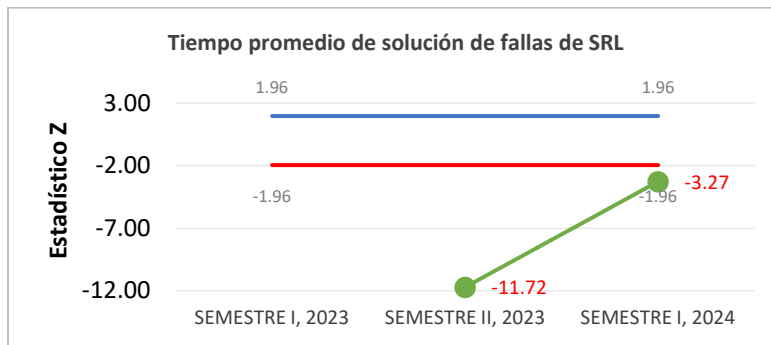
ICD particular 177, "Tiempo promedio de solución de fallas".

En el periodo reportado, se advierte que no se cuenta con las observaciones suficientes de fallas en el periodo en el grupo externo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

Por lo que hace al valor de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de enero con 87.87%, febrero con 12.31%, marzo con 83.17%, abril con 56.27, mayo con 57.17%% y junio con 27.90%, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas³⁶ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas³⁷, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 13. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 177 Telmex



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

³⁶ En enero se registraron 6 fallas, en febrero 4, en marzo 2, en abril 10, en mayo 1 y en junio 7.

³⁷ En enero se registraron 27,289 fallas, en febrero 25,107, en marzo 22,524, en abril 25,096, en mayo 24,792 y en junio 24,480.

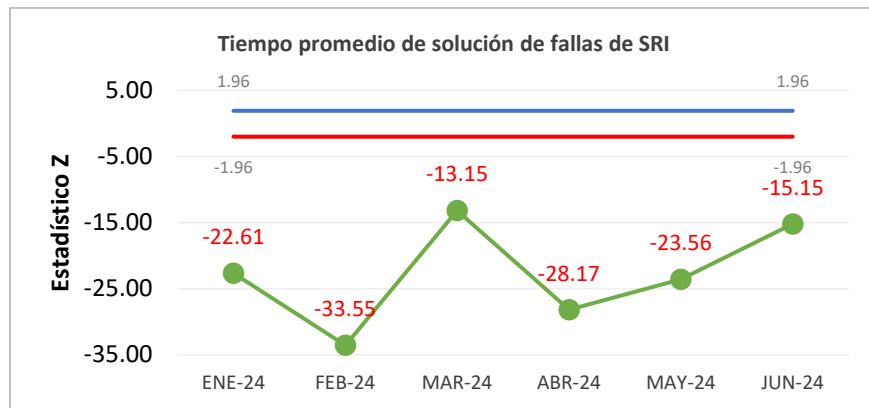
Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 36.73%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas³⁸ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas³⁹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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 en comparación al registrado en el grupo interno. Por otra parte, dentro de las explicaciones del Proveedor de SMR resalta una mayor atención a la operación externa para atención de los CS de acuerdo al resultado obtenido del estadístico Z.

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

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

**Gráfica 14. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 178 Telmex**



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

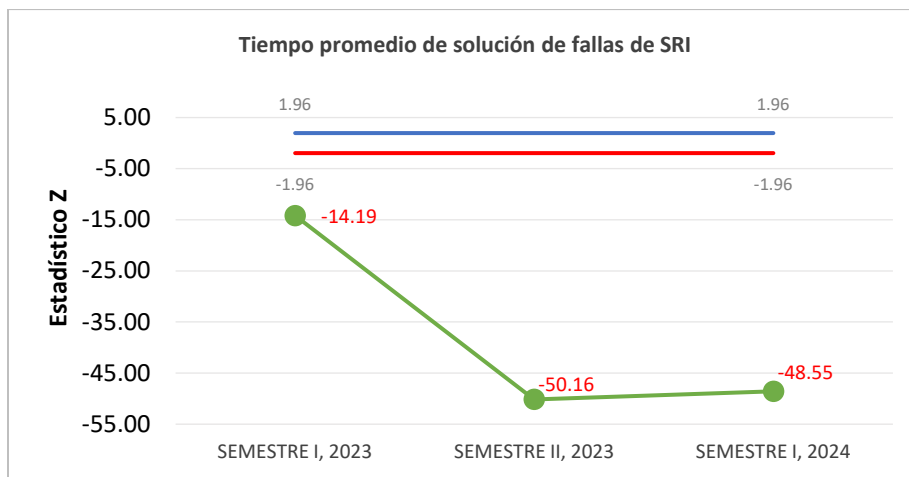
³⁸ Semestralmente se reportaron 30 fallas.

³⁹ Semestralmente se reportaron 149,288 fallas.

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de enero con 65.42 %, febrero con 65.04%, marzo con 55.83%, abril con 64.48%, mayo con 57.39% y junio con 53.60%, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁴⁰ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁴¹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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 15. 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 semestral es de 60.12% ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número

⁴⁰ En enero se registraron 198 fallas, en febrero 228, en marzo 255, en abril 217, en mayo 258 y en junio 252.

⁴¹ En enero se registraron 27,289 fallas, en febrero 25,107, en marzo 22,524, en abril 25,096, en mayo 24,792 y en junio 24,480.

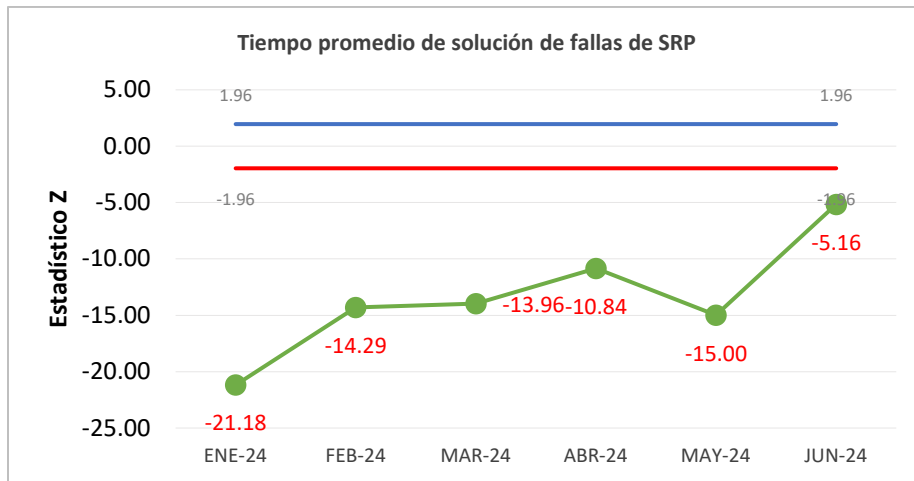
de observaciones externas⁴² presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁴³, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, en promedio se atiende en menor tiempo la solución de la falla para los concesionarios del grupo externo en comparación al registrado en el grupo interno. 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 periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. los cuales todos se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

**Gráfica 16. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 179 Telmex**



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

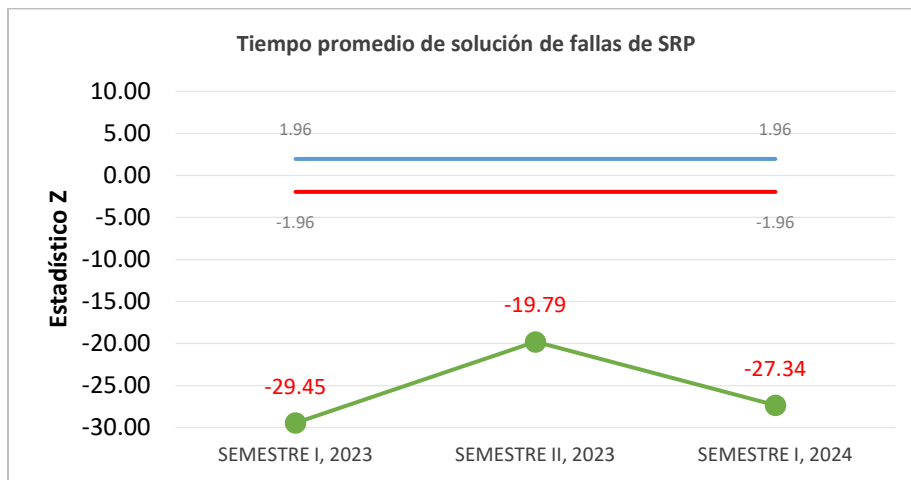
⁴² Semestralmente se reportaron 1,408 fallas.

⁴³ Semestralmente se reportaron 309,552 fallas.

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de enero con 67.16 %, febrero con 62.82%, marzo con 60.34%, abril con 57.53%, mayo con 62.77% y junio con 43.70%, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁴⁴ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁴⁵, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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 17. 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 semestral es de 59.51% ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número

⁴⁴ En enero se registraron 47 fallas, en febrero 70, en marzo 51, en abril 47, en mayo 48 y en junio 46.

⁴⁵ En enero se registraron 204,161 fallas, en febrero 201,216, en marzo 195,071, en abril 216,145, en mayo 216,664 y en junio 209,133.

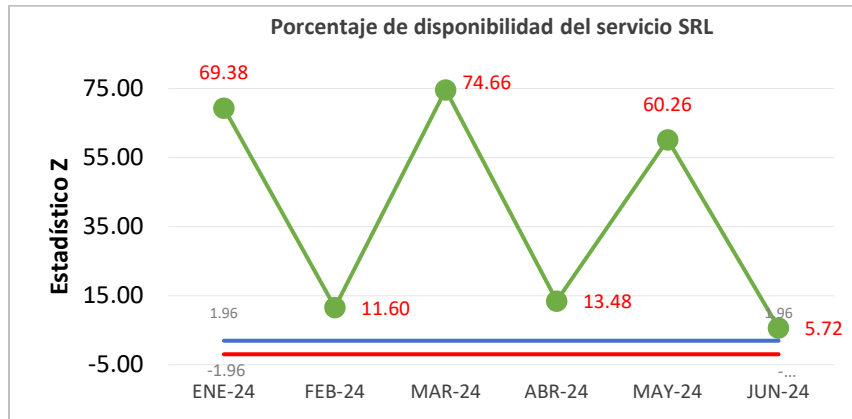
de observaciones externas⁴⁶ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁴⁷, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, en promedio se atiende en menor tiempo la solución de la falla para los concesionarios del grupo externo en comparación al registrado en el grupo interno. 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 periodo 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.

Gráfica 18. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 181 Telmex



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

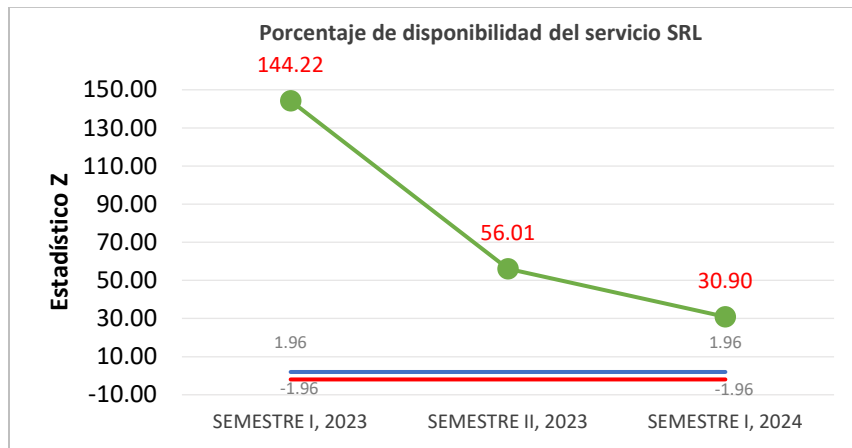
⁴⁶ Semestralmente se reportaron 309 fallas.

⁴⁷ Semestralmente se reportaron 1,242,390 fallas.

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que en todos los meses del periodo reportado los valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad 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 19. 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 por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad de los servicios entre un grupo y otro⁴⁸, 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

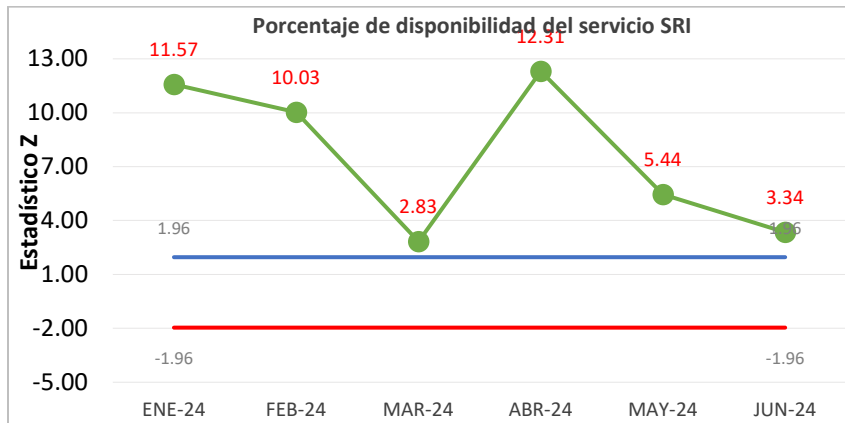
⁴⁸ Se tienen un total de 5,933,244 servicios en el grupo interno vs 7,056 servicios en el grupo externo

dentro del parámetro establecido. Por otra parte, el Proveedor de SMR señala que, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

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

En el periodo 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.

Gráfica 20. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 182 Telmex

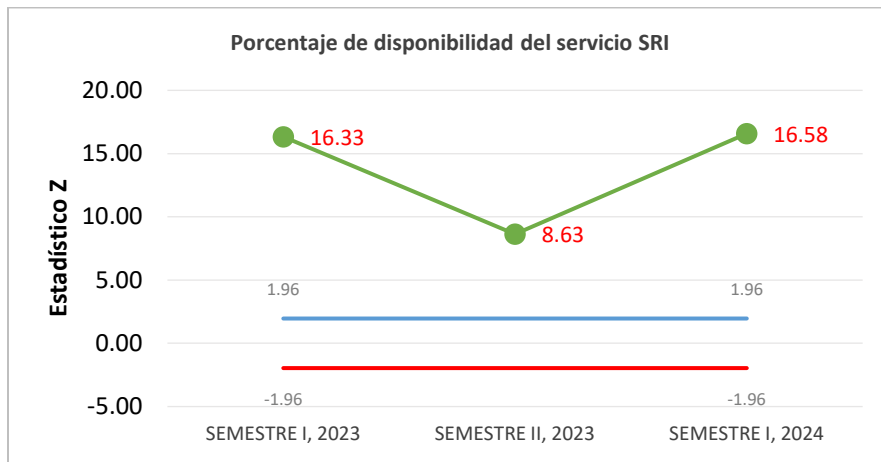


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que en todos los meses del periodo reportado los valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad 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 21. 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 otro⁴⁹, 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, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

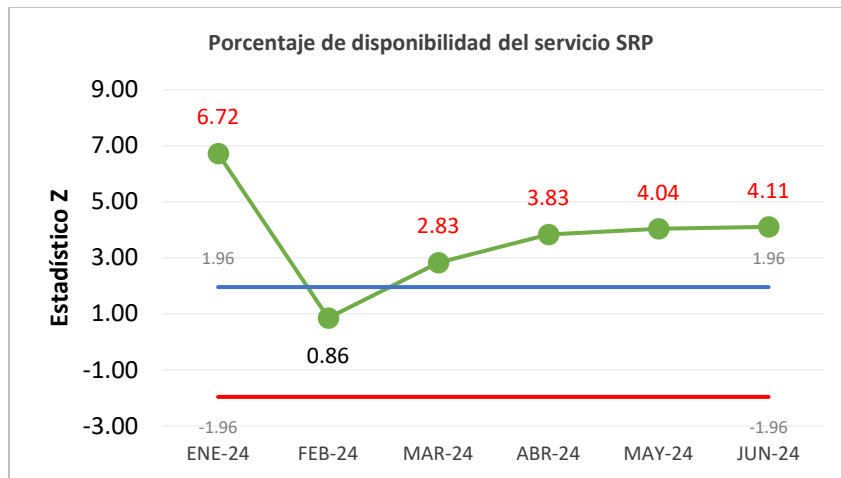
ICD particular 183, "Porcentaje de disponibilidad del servicio".

En el periodo que se reporta, se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z. En ese tenor, se advierte que, únicamente para el mes de febrero el valor Z se ubica dentro de los límites de control, mientras que, para los 5 meses restantes, los valores Z se encuentran fuera de los límites de control, existiendo una

⁴⁹ Se tienen un total de 13,653,580 servicios en el grupo interno vs. 42,605 servicios en el grupo externo

diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 22. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 183 Telmex

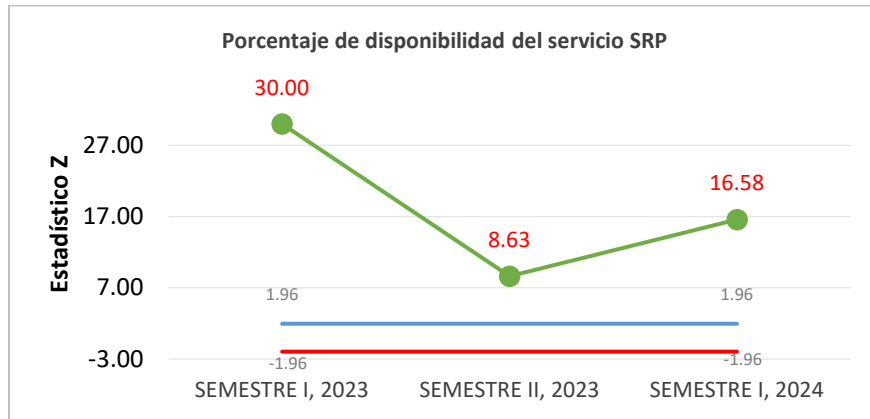


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en todos los meses donde el valor Z estuvo fuera de rango, 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 23. 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 por encima de los límites de control, es debido a que influye la cantidad en los servicios entre un grupo y otro⁵⁰, 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, se privilegia la operación externa para atención de los CS.

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

En el periodo que se reporta, se presentaron solo 2 solicitudes de habilitación por parte del grupo externo, además, 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.

⁵⁰ Se tienen un total de 48,069,158 servicios en el grupo interno vs 12,383 servicios en el grupo externo.

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

En el periodo que se reporta, se advierte que, al no contar con las suficientes fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación en el servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para algunos meses, así como, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual; sin embargo, el Proveedor de SMR realizó el cálculo del estadístico Z para el mes de junio y su representación gráfica, mismo que a continuación se muestra.

Gráfica 24. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 186 Telmex



Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el primer semestre de 2024 presentado por Telmex

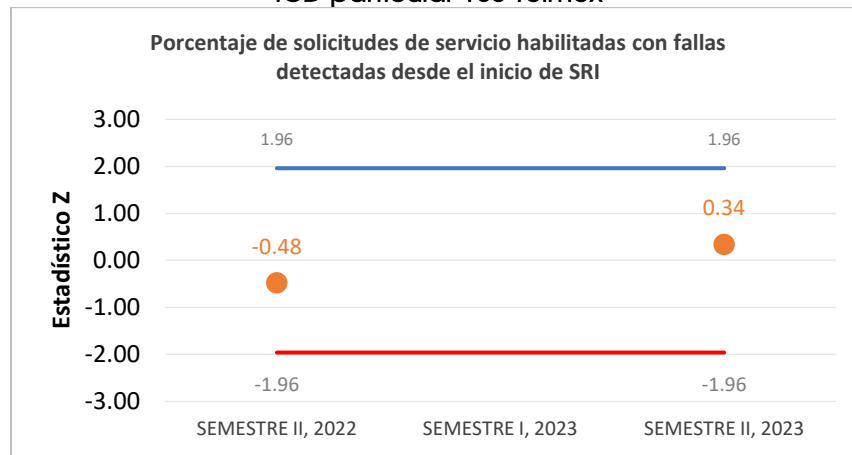
Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se puede obtener valor solo para los meses de febrero con 114.61%, marzo con 231.12% y junio con 51.15%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁵¹ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁵², derivando en variaciones porcentuales amplias.

⁵¹ Con 33 solicitudes en el mes de enero sin fallas, 25 en febrero con 1 falla. 30 en marzo con 2 fallas, 29 en abril sin fallas, 22 en mayo sin fallas, y 48 en junio con 1 falla.

⁵² Con 109,864 solicitudes en el mes de enero con 2,060 fallas, 98,558 en febrero con 1,837 fallas. 99,834 en marzo con 2,010 fallas, 99,735 en abril con 1,947 fallas, 79,257 en mayo con 1,117 fallas, y 78,502 en junio con 1,082 fallas.

Por lo que respecta al cálculo semestral, al no contar con las suficientes fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación en el servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica; sin embargo, el Proveedor de SMR realizó el cálculo del estadístico Z y su representación gráfica, mismo que a continuación se muestra.

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



Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el primer semestre de 2024 presentado por Telmex

Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 20.38%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁵³ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁵⁴, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se observó que existe una gran diferencia en el número solicitudes habilitadas en el periodo entre un grupo y otro, además, en cuanto a la cantidad de las fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación por parte del grupo externo es casi nulo, lo que influye en diferencias porcentuales disparadas. Por otro lado, como parte

⁵³ Con 187 solicitudes con 4 fallas.

⁵⁴ Con 565,750 solicitudes con 10,053 fallas.

de las explicaciones del Proveedor de SMR menciona que el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

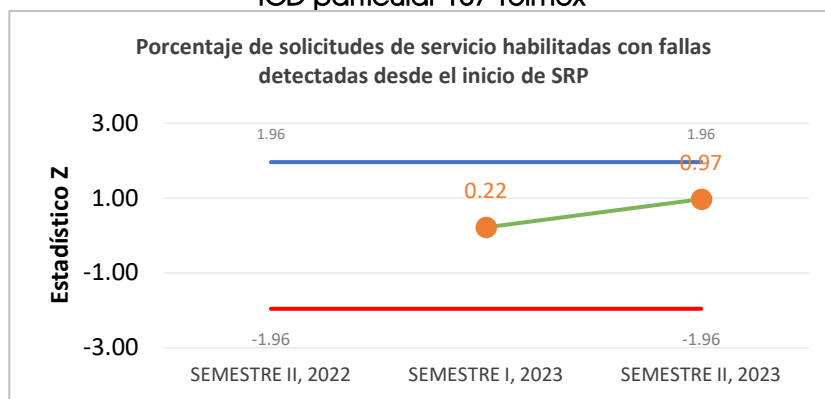
ICD particular 187, "Porcentaje de solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio".

En el periodo que se reporta, se advierte que, al no contar con las 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

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se puede obtener valor solo para el mes de febrero con 1669.76%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, de una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Por lo que respecta al cálculo semestral, al no contar con las suficientes fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación en el servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica; sin embargo, el Proveedor de SMR realizó el cálculo del estadístico Z y su representación gráfica, mismo que a continuación se muestra.

**Gráfica 26. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 187 Telmex**



Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el primer semestre de 2024 presentado por Telmex



Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 201.06%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, de una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas, derivando en variaciones porcentuales amplias.

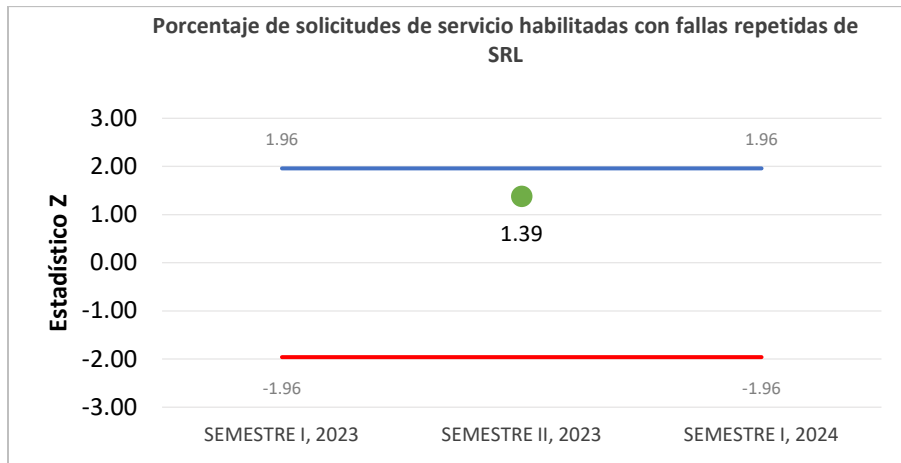
Ahora bien, del análisis realizado, se observó que existe una gran diferencia en el número solicitudes habilitadas en el periodo entre un grupo, además, en cuanto a la cantidad de las fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación por parte del grupo externo es casi nulo, lo que influye en diferencias porcentuales bastante disparadas. 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.

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

En el periodo que se reporta, no se presentaron las observaciones suficientes por parte del grupo externo, además ninguna de las observaciones presentó fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla, razón por la que no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como el valor del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Cabe señalar que, a diferencia del semestre anterior donde se obtuvo un valor del estadístico Z semestral, fue debido a que se cumplió la condición en cuanto al número de fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla en ambos grupos, en esta ocasión no se presentaron fallas repetidas en el grupo externo, por lo que no se pudo obtener un valor del estadístico Z y mantener un histórico semestral.

Gráfica 27. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 189 Telmex

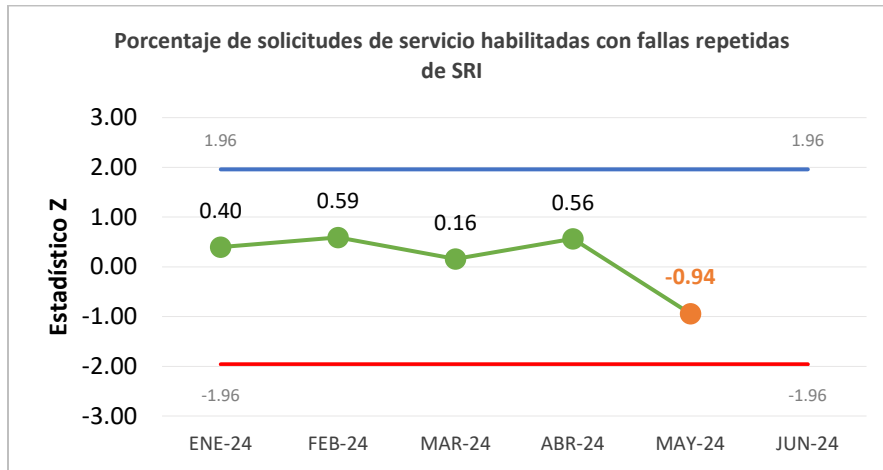


Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el segundo semestre de 2023 presentado por Telmex

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

Se cuenta con el número de observaciones suficientes de fallas reportadas en el periodo en ambos grupos para poder realizar el cálculo del estadístico Z, sin embargo, para los meses de mayo y junio no se contó con las suficientes fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla en el grupo externo como condición para poder realizar el cálculo del estadístico Z, a pesar de ello, el Proveedor de SMR realizó el cálculo del estadístico Z para el mes de mayo y su representación gráfica, misma que a continuación se muestra. Por lo que hace a los valores Z de los demás meses, se encuentran dentro de los límites de control.

Gráfica 28. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 190 Telmex



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

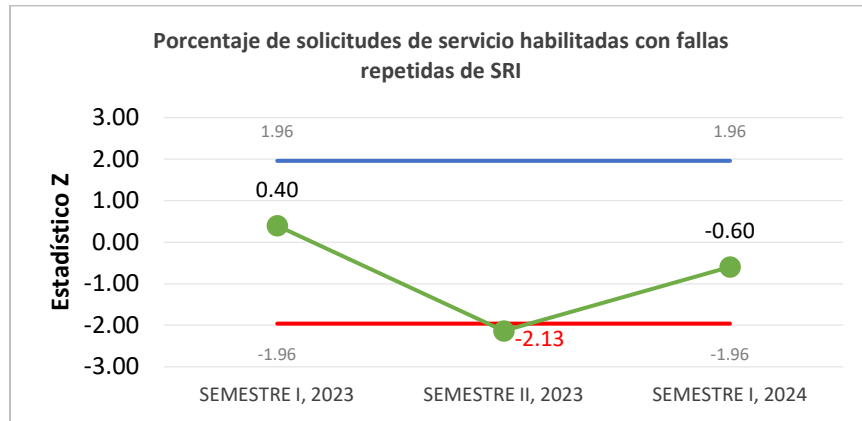
Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, para el mes de mayo el valor es de 31.94%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁵⁵ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁵⁶, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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

⁵⁵ Con 258 fallas en el mes de febrero con 4 fallas repetidas y 252 en junio con 0 fallas repetidas.

⁵⁶ Con 54,700 fallas en el mes de febrero con 1,246 fallas repetidas.

Gráfica 29. Representación semestral del estadístico Z
 ICD particular 190 Telmex

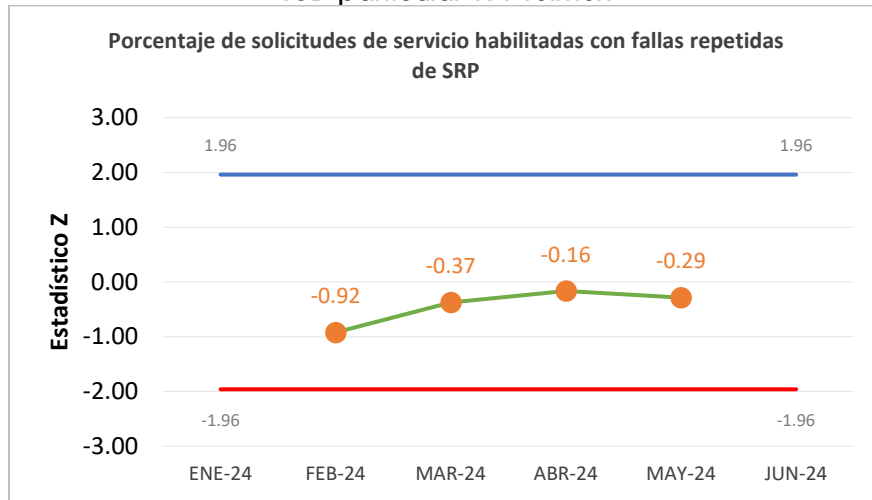


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

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 periodo, al no contar con suficientes fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla en el grupo externo como condición, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual; sin embargo, el Proveedor de SMR realizó el cálculo del estadístico Z y su representación gráfica, mismo que a continuación se muestra.

Gráfica 30. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 191 Telmex



Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el primer semestre de 2024 presentado por Telmex

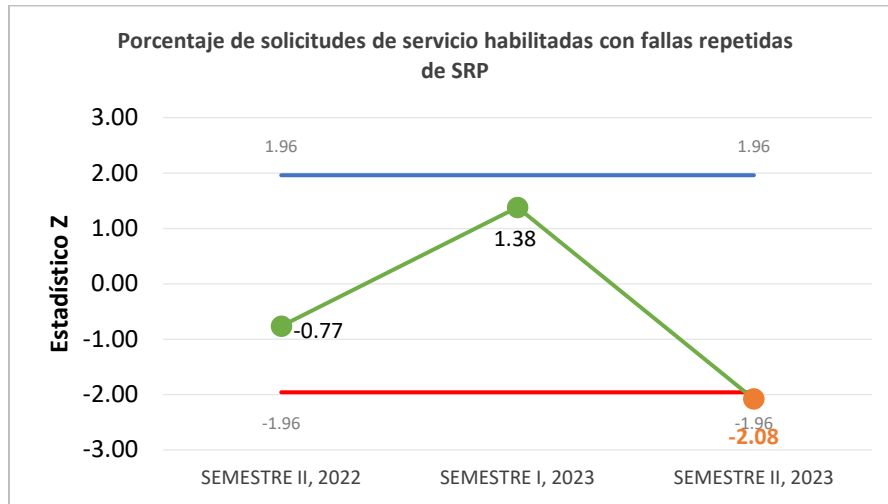
Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el valor para el mes de febrero es de 47.78%, para marzo de 26.94%, para abril de 14.01%, y para mayo de 22.14%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁵⁷ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁵⁸, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Por lo que respecta al cálculo semestral, al no contar con las suficientes fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación en el servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica; sin embargo, el Proveedor de SMR realizó el cálculo del estadístico Z y su representación gráfica, mismo que a continuación se muestra.

⁵⁷ Con 47 fallas en el mes de enero con 0 fallas repetidas, 70 en febrero con 1 falla repetida, 51 en marzo con 1 falla repetida, 47 en abril con 1 falla repetida, 48 en mayo con 1 falla repetida y 46 en junio con 0 fallas repetidas.

⁵⁸ Con 204,161 fallas en el mes de enero con 5,069 fallas repetidas, 201,216 en febrero con 5,505 fallas repetidas, 195,071 en marzo con 5,235 fallas repetidas, 216,145 en abril con 5,348 fallas repetidas, 216,664 en mayo con 5,797 fallas repetidas y 209,133 en junio con 5,769 fallas repetidas.

Gráfica 31. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 191 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 es de 50.85%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁵⁹ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁶⁰, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado se advierte que, la desviación fuera del umbral de los valores de la diferencia porcentual de promedios, es debido a que influye el factor de la cantidad de fallas reportadas y las fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla entre un grupo y otro.

Telnor ICD sin demanda

⁵⁹ Con 309 fallas con 4 repetidas dentro de los siguientes 28 días siguientes a su reparación.

⁶⁰ Con 1242390 fallas con 32723 repetidas dentro de los siguientes 28 días siguientes a su reparación.



Durante el periodo 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 periodo que se reporta, para las dimensiones de provisión del servicio, ICD particulares: **161, 163, 165, 167 y 169**, para el SRL y **171** para el SRI; gestión de fallas, ICD particulares: **173 y 177** para el SRL; QoS, ICD particulares: **185, 187 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 9 observaciones de solicitudes de servicio en todo el periodo, de las cuales 3 fueron habilitadas, 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 un valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de febrero de 27.65%, en marzo de 54.30% y en junio de 71.24%, con un valor semestral de 51.01%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque



el número de solicitudes externas⁶¹ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁶², derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes de servicio en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que, el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo

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 1 observación en el grupo externo en el periodo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de junio es de 20.23%, con un valor semestral de 30.96%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁶³ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁶⁴, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes de servicio en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio.

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

⁶¹ Para el mes de febrero se registraron 2 solicitudes con 1 habilitación, en marzo 1 solicitudes con 1 habilitación y en junio 5 solicitudes con 1 habilitaciones. Así como 9 solicitudes semestrales de las cuales se habilitaron 3 solicitudes

⁶² Con 6,540 solicitudes en el mes de febrero de las cuales se habilitaron 4,520, en marzo 7,161 solicitudes con 4,641 habilitaciones y en junio 5,343 solicitudes con 3,715 habilitaciones. Así como 39,253 solicitudes semestrales de las cuales se habilitaron 26,708 solicitudes.

⁶³ Con 1 observación en el mes de junio por parte del CS MVS NET, S.A. DE C.V.

⁶⁴ En junio se tiene 5,735 observación, mientras que semestralmente se registraron 33,041 observaciones.



Al respecto, únicamente se cuenta con 2 observaciones en el grupo externo en el periodo, 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 tuvo un valor de 103.76 % y en marzo de 47.97%, mientras que su valor semestral es de 71.22% ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁶⁵ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁶⁶, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que existe una gran diferencia de solicitudes de habilitación para usuarios existentes en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta la diferencia que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias.

ICD particular 174, " 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 mayo el valor se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para los meses de enero con 13.23.99%, febrero con 31.51.72%, marzo con 19.76%, abril con 70.51.93% y junio con 45.72%, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el

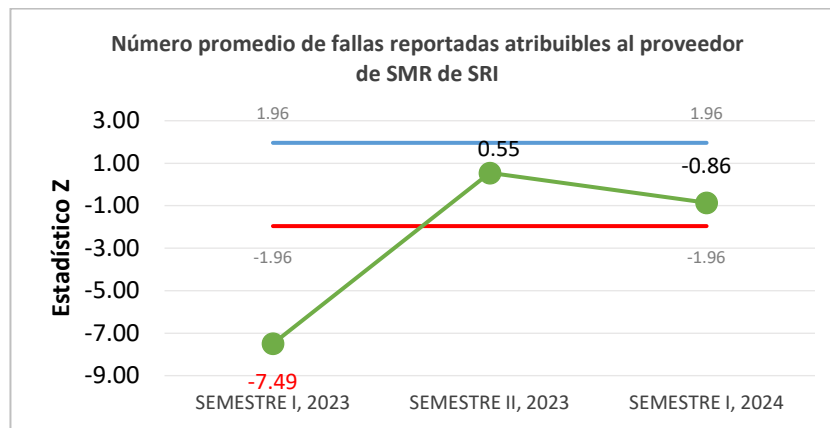
⁶⁵ Con 1 observación en el mes de febrero y 1 en marzo por parte del CS MVS NET, S.A. DE C.V.

⁶⁶ Con 741 observación en febrero, 755 en marzo, mientras que semestralmente se registraron 4,439 observaciones.

número de observaciones externas⁶⁷ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁶⁸, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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

Gráfica 32. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 174 Telnor



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

Ahora bien, el análisis realizado, se advierte que existe una disparidad en la cantidad del número de fallas externas versus las fallas internas, pero es de señalar que, para este periodo el valor del estadístico Z semestral está dentro del rango, debido a que el promedio de fallas atribuibles al Proveedor de SMR entre un grupo y otro es similar. Al respecto, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta la

⁶⁷ En enero se registraron 10 fallas con 4 atribuibles al Proveedor de SMR, en febrero 13 fallas con 4 atribuibles al Proveedor de SMR, en marzo 15 fallas con 7 atribuibles al Proveedor de SMR, en abril 6 fallas con 5 atribuibles al Proveedor de SMR, en mayo 21 con 12 atribuibles al Proveedor de SMR y en junio 19 fallas con 6 atribuibles al Proveedor de SMR.

⁶⁸ En enero se registraron 5,333 fallas con 1,884 atribuibles al Proveedor de SMR, en febrero 5,260 fallas con 2,363 atribuibles al Proveedor de SMR, en marzo 4,682 fallas con 2,723 atribuibles al Proveedor de SMR, en abril 5,412 fallas con 2,645 atribuibles al Proveedor de SMR, en mayo 5,499 con 3,029 atribuibles al Proveedor de SMR y en junio 5,143 fallas con 2,992 atribuibles al Proveedor de SMR.



diferencia que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias.

ICD particular 175, "Número promedio de fallas reportadas atribuibles al Proveedor de SMR". Al respecto, únicamente se cuenta con 3⁶⁹ observaciones de fallas reportadas, de las cuales solo 1 fue atribuible al Proveedor de SMR en todo el periodo 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.

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para el mes de mayo el valor es de 108.71%, mientras que su valor semestral es de 26.66%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁷⁰ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁷¹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que existe una disparidad en la cantidad del número de fallas externas versus las fallas internas. En particular, el valor de la diferencia porcentual de promedios para el mes de mayo se debe a que en el grupo externo el promedio de la falla atribuible al Proveedor de SMR es del 100%. Al respecto, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta la diferencia que existe en el número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias.

⁶⁹ Con 1 falla reportada no atribuible al Proveedor de SMR en los meses de enero y febrero, y 1 falla atribuible al Proveedor de SMR en mayo. Los CS que solicitan el servicio son: CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V., OPERBES S.A. DE C.V. y AXTEL S.A.B. DE C.V.

⁷⁰ En mayo se registró 1 fallas con 1 atribuible al Proveedor de SMR; mientras que semestralmente se registraron 3 fallas con 6 atribuibles al Proveedor de SMR.

⁷¹ En mayo se registró 11,475 fallas con 5,498 atribuible al Proveedor de SMR; mientras que semestralmente se registraron 65,341 fallas con 29,696 atribuibles al Proveedor de SMR.

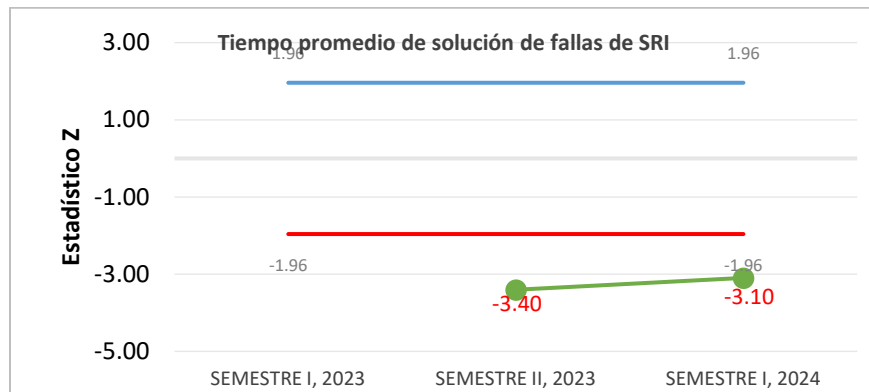
ICD particular 178, “Tiempo promedio de solución de fallas”.

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 otra parte, los valores de la diferencia porcentual de promedios para los meses de enero y marzo se encuentran dentro del umbral establecido, mientras que, el valor para los meses de febrero con 45.17%, abril con 45.63%, mayo con 31.59% y junio con 82.25%, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁷² presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁷³, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Por lo que respecta al agregado 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 33. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 178 Telnor**



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

⁷² Con 4 observaciones en el mes de enero, 4 en febrero, 7 en marzo, 5 en abril, 12 en mayo y 6 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.

⁷³ Con 1,884 observaciones en el mes de enero, 2,363 en febrero, 2,723 en marzo, 2,645 en abril, 3,029 en mayo y 2,992 en junio.



Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 34.68% ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁷⁴ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁷⁵, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte la existencia de disparidad del número de fallas, con 15,636 externas contra 38 internas, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedios, por otro lado, el valor del estadístico semestral nos indica que en promedio se solucionan las fallas en menor tiempo para los concesionarios del grupo externo. Al respecto, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta 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; mientras que, sobre el valor del estadístico Z semestral, señala que se privilegia la operación externa para atención de los CS.

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

Al respecto, únicamente se cuenta con solo 1⁷⁶ observación en el grupo externo en el periodo, razón por la que no es posible realizar el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios se tiene que para el mes de mayo y su valor semestral se encuentran dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una gran diferencia de solicitudes de habilitación para usuarios existentes en el periodo de un grupo y otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio. Al respecto, como parte de las explicaciones sobre la diferencia de los promedios, el Proveedor de SMR resalta la diferencia que existe en el

⁷⁴ Semestralmente se reportaron 38 fallas.

⁷⁵ Semestralmente se reportaron 15,636 fallas.

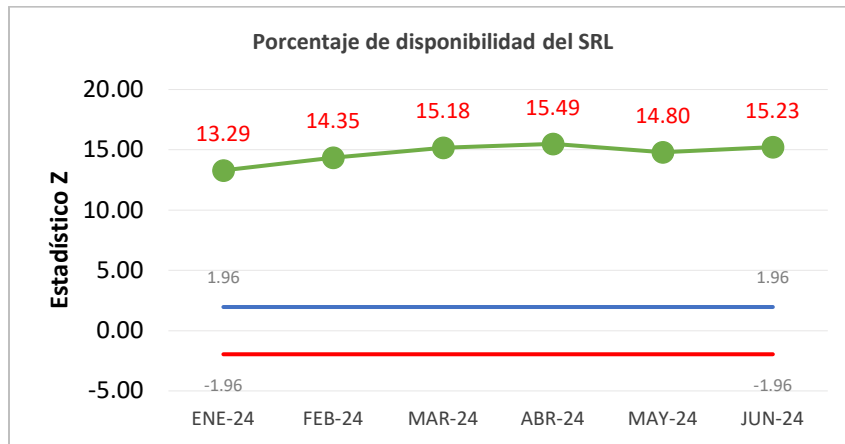
⁷⁶ Con 1 observaciones en el mes de mayo por parte del CS CORPORACION DE RADIO Y TELEVISION DEL NORTE DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V.

número de solicitudes internas contra las solicitudes externas, lo que en su opinión deriva en variaciones porcentuales muy amplias.

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

En el periodo 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.

Gráfica 34. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 181 Telnor

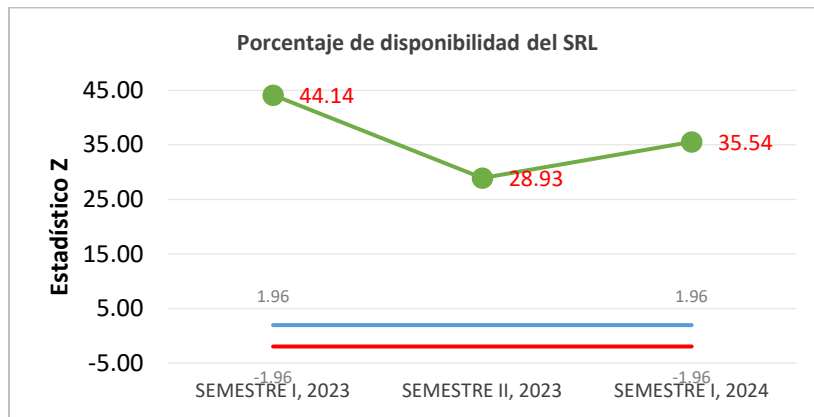


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que en todos los meses del periodo reportado los valores se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad en el servicio 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 181 Telnor



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

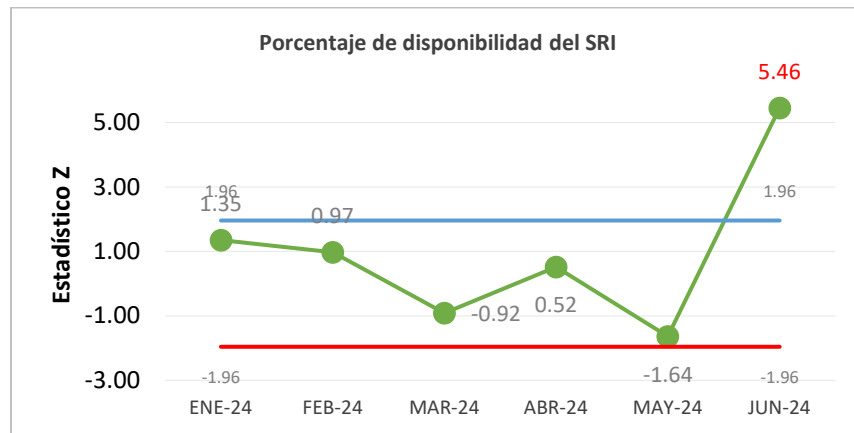
Mientras que, el valor de la diferencia porcentual de promedios semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte 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. Al respecto, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR señala la falta de eventos externos que representen tiempo fuera de servicio.

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

En el periodo 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 junio 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, mientras que, para los 5 meses restantes el valor Z se encuentra dentro de los límites de control establecidos.

Gráfica 36. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 182 Telnor

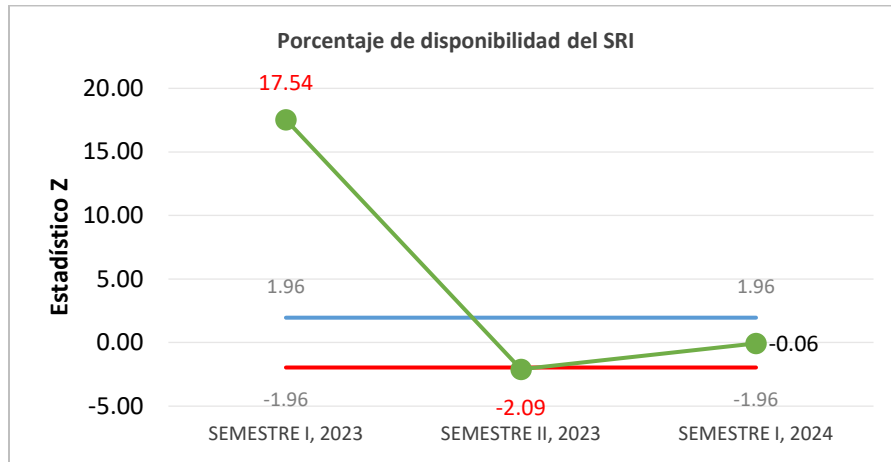


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que hace a la diferencia porcentual de promedios, se tiene que para el mes de junio donde se tuvo un valor del estadístico Z fuera de los límites de control, su valor porcentual se encuentra dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad en el servicio entre ambos grupos.

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

Gráfica 37. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 182 Telnor



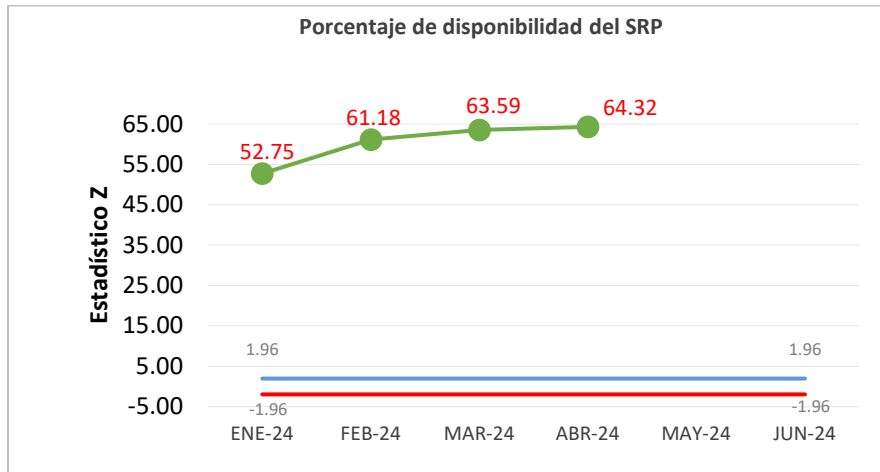
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte semestral de Telnor

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que para el mes donde se obtuvo un valor del estadístico Z fuera de los límites de control, este es debido a que se tiene mayor disponibilidad en el servicio de reventa de internet en el grupo externo, por lo tanto, no se observa un favorecimiento hacia el grupo interno. Al respecto, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR señala que se privilegia la operación externa para atención de los CS.

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

En el periodo que se reporta, no se presentaron observaciones suficientes solo en los meses de mayo y junio en el grupo externo para poder obtener un valor del estadístico Z. Mientras que, para los meses de enero, febrero, marzo y abril los valores Z se ubican 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 38. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 183 Telnor

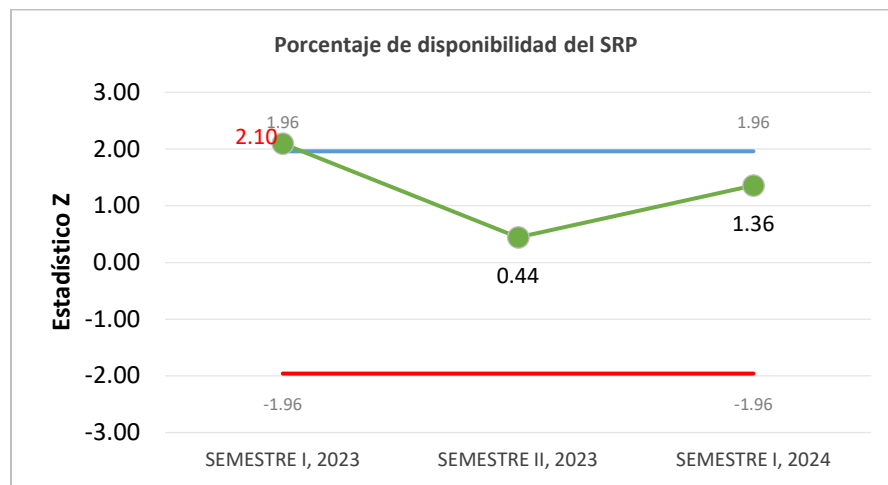


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telnor

Por lo que hace al cálculo de la diferencia porcentual de promedios, los valores en los meses de todo el periodo se encuentran dentro de los parámetros establecidos, debido a que se tiene una diferencia mínima en los promedios de disponibilidad en el servicio entre ambos grupos.

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

Gráfica 39. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 183 Telnor



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

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que los valores Z fuera de los límites de control, se deben en gran medida, a que la disponibilidad en el servicio para los meses en el grupo externo no presentó fallas en el servicio de reventa de paquetes. Al respecto, como parte de las explicaciones del Proveedor de SMR, sobre los valores del estadístico Z, señala que no hubo eventos externos que representen tiempo fuera de servicio.

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

En el periodo que se reporta, no se presentaron las observaciones de habilitación suficientes, además de no contar con ninguna falla detectada en los 8 días siguientes a la habilitación en el servicio en el grupo externo⁷⁷, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

⁷⁷ Se presentaron 3 solicitudes de habilitación: 1 en febrero, 1 en marzo y 1 en junio.

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

En el periodo que se reporta, no se presentaron las observaciones de fallar reportadas mínimas mensuales, además de no contar con las suficientes fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla como condición en el grupo externo, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios para algunos meses, así como, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otro lado, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios para el mes de marzo se encuentra dentro del umbral establecido, mientras que el valor para el mes de mayo con 29.30% y el valor semestral de 60.13%, se ubican fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁷⁸ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁷⁹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que el número de fallas reportadas en el periodo, así como las fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla, mostraron una diferencia importante de un grupo con respecto al otro, lo que influye en el valor de la diferencia porcentual de promedio

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

En el periodo reportado, no se presentaron las observaciones de fallar reportadas suficientes, además de no contar con ninguna falla repetida dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla como en el grupo externo⁸⁰, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

⁷⁸ Para el mes de marzo se presentaron 7 fallas con 1 falla repetida y en mayo 12 fallas con 1 falla repetida; mientras que semestral se reportaron 38 fallas con solo 2 fallas repetidas.

⁷⁹ Para el mes de marzo se presentaron 2,723 fallas con 452 fallas repetidas y en mayo 3,029 fallas con 357 fallas repetidas; mientras que semestral se reportaron 15,636 fallas con solo 2,064 fallas repetidas.

⁸⁰ Solo el mes de mayo registro 1 falla reportada en el periodo.

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 ^{1 y 2}
213	8	Loc y LDI	Tiempo promedio para programación de la fecha de habilitación del servicio para las solicitudes aceptadas	Solicitud del servicio	Solo externas ^{1 y 2}
216	12	Loc y LDI	Tiempo promedio de habilitación del servicio	Provisión del servicio	Internas y externas ^{1 y 2}
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 ^{1 y 2}
222	28	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
225	29	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 2	Gestión de fallas	Solo externas ¹ Sin solicitudes ²

Número de ICD particular	Número de ICD único	Servicios	Descripción	Dimensión	Solicitudes
228	30	Loc y LDI	Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 3	Gestión de fallas	Internas y externas ¹ Sin solicitudes ²
231	24	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
234	25	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 2 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
237	26	Loc y LDI	Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR	Gestión de fallas	Internas y externas ^{1 y 2}
240	35	Loc y LDI	Promedio de disponibilidad del enlace (sin redundancia)	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
243	36	Loc y LDI	Promedio de disponibilidad del enlace (con redundancia)	QoS	Sin solicitudes ^{1 y 2}
246	37	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados con fallas detectadas desde el inicio	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
249	38	Loc y LDI	Porcentaje de enlaces habilitados de fallas repetidas	QoS	Internas y externas ^{1 y 2}
252	39	Loc y LDI	Porcentaje de solicitudes de servicio que requieren la realización de trabajos especiales	Trabajos especiales	Internas y externas ^{1 y 2}
255	40	Loc y LDI	Porcentaje de trabajos especiales entregados/finalizados dentro del tiempo de entrega acordado entre las partes.	Trabajos especiales	Solo externas ^{1 y 2}



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 periodo que se reporta, para la dimensión de QoS, el **ICD particular 243**, no presenta observaciones de servicio, por lo que, 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 periodo que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio **ICD particular 213**; para gestión de fallas, **ICD particular 225**; para trabajos especiales **ICD particular 255**, el Proveedor de SMR solo reportó observaciones de uno 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".

A pesar de contar con el número de observaciones suficientes en el periodo, al no contar con solicitudes rechazadas por parte del grupo interno, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Al respecto, 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.

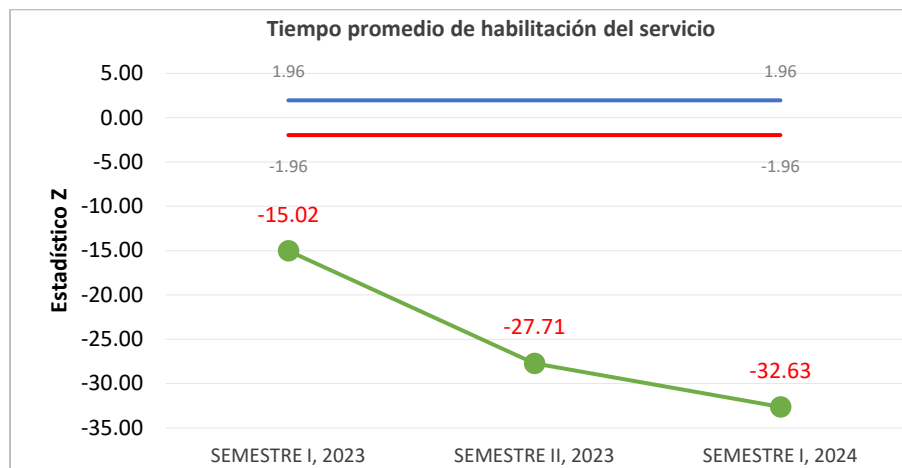
ICD particular 216, "Tiempo promedio para la habilitación del servicio".

En los meses reportados en el periodo 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 86.37%, en febrero de 95.68%, en marzo de 80.15%, en abril de 84.73%, en mayo de 77.82% y para junio de 80.70%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁸¹ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁸², derivando en variaciones porcentuales amplias.

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 40. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 216 Telmex**



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

⁸¹ En enero se tiene 14 solicitudes, en febrero 5, en marzo 7, en abril 7, en mayo 11 y en junio 7.

⁸² En enero se tiene 379 solicitudes, en febrero 398, en marzo 261, en abril 151, en mayo 345 y en junio 220.



Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 85.15%, ubicándose fuera del umbral establecido, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁸³ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁸⁴, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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 para este servicio se privilegia la operación para los CS externos respecto a los internos, así también, menciona 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 periodo 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 426.39%, en febrero de 503.03%, en marzo de 173.96%, en abril de 132.31%, en mayo de 213.64% y para junio de 214.08%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁸⁵ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁸⁶, derivando en variaciones porcentuales amplias.

⁸³ Con 51 solicitudes semestrales.

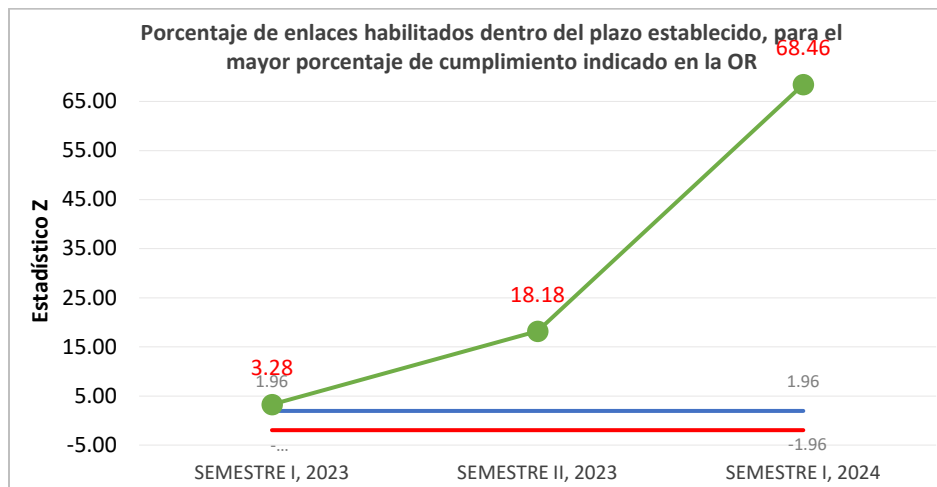
⁸⁴ Con 1,754 solicitudes semestrales.

⁸⁵ En enero se tiene 14 solicitudes, en febrero 6, en marzo 8, en abril 12, en mayo 14 y en junio 7. Con todas las solicitudes habilitadas dentro del plazo establecido.

⁸⁶ Con 379 solicitudes en el mes de mayo de las cuales se habilitaron 72, 398 en febrero con 66 habilitaciones. 253 en marzo con 95 habilitaciones, 151 en abril con 65 habilitaciones, 345 en mayo con 110 habilitaciones, y 223 en junio con 71 habilitaciones.

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 41. 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 266.46%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas⁸⁷ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas⁸⁸, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que para el grupo externo todas las solicitudes se habilitaron en el plazo establecido indicado, es por ello que se tiene una eficiencia del 100% de habilitaciones en promedio a diferencia del al periodo pasado en el grupo externo, por ello es que para este periodo se obtuvo un valor alto de la diferencia en el porcentual de promedios, así como el aumento del valor del estadístico Z. Por otra parte, el Proveedor de

⁸⁷ Con 61 solicitudes semestrales de las cuales se habilitaron 61 solicitudes dentro del plazo establecido.

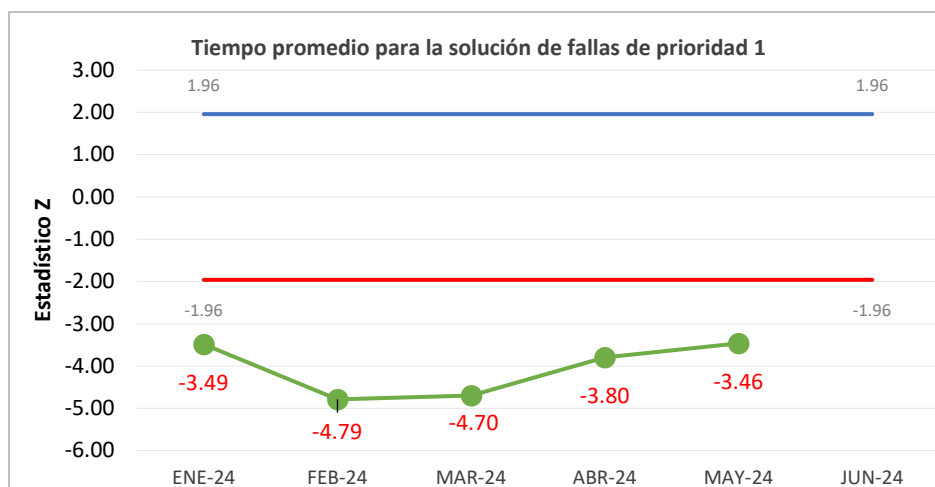
⁸⁸ Con 1,759 solicitudes semestrales de las cuales se habilitaron 480 solicitudes dentro del plazo establecido.

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. Adicionalmente, respecto al valor obtenido menciona que se privilegia la operación de los externos respecto la de los internos.

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

En el periodo únicamente en el mes de junio no se presentaron las observaciones suficientes por parte del grupo externo para poder obtener un valor del estadístico Z, a diferencia de los 5 meses restantes donde se cumplieron las observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales todos 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 222 Telmex**



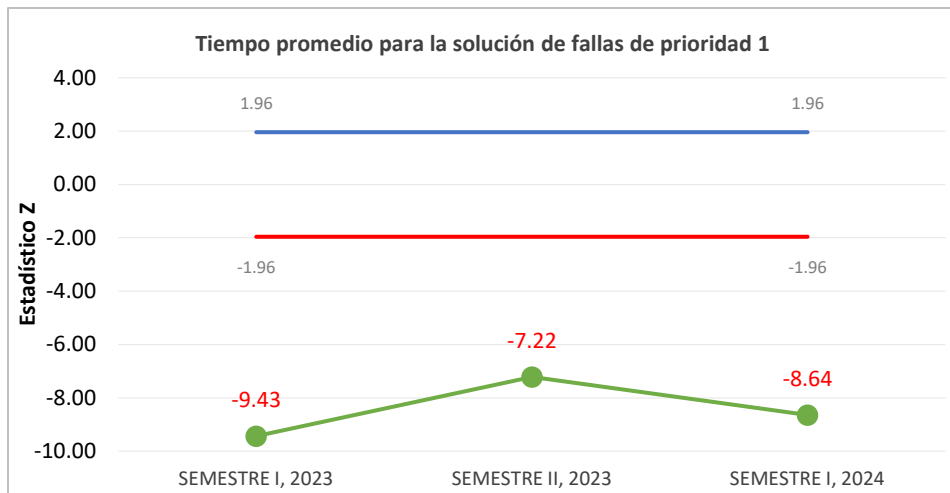
Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, del cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el mes de enero el valor es de 77.16%, en febrero de 68.61%, en marzo de 68.11%, en abril de

55.78%, en mayo de 53.13% y para junio de 63.24%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁸⁹ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁹⁰, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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 43. 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, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral tuvo un valor de 65%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el

⁸⁹ En enero se tiene 95 fallas, en febrero 79, en marzo 89, en abril 76, en mayo 79 y en junio 22.

⁹⁰ En enero se tiene 533 solicitudes, en febrero 463, en marzo 561, en abril 551, en mayo 562 y en junio 599.



número de observaciones externas⁹¹ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁹², derivando en variaciones porcentuales amplias

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

En los meses reportados en el periodo no se presentaron observaciones suficientes por parte de 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 valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios únicamente se puede calcular para el mes de enero con 82.14% y febrero con 93.90%, así como un valor semestral de 79.45%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁹³ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁹⁴, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que la cantidad en el número de fallas repetidas en el periodo en ambos grupos es muy poca y no permiten realizar una adecuada comparación de los promedios.

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

En el periodo 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 mayo, los valores Z se encuentran dentro de los límites de control, mientras que, para los meses de marzo, abril y junio, los valores Z se ubican fuera de los límites de control, existiendo una

⁹¹ Con 440 solicitudes semestrales.

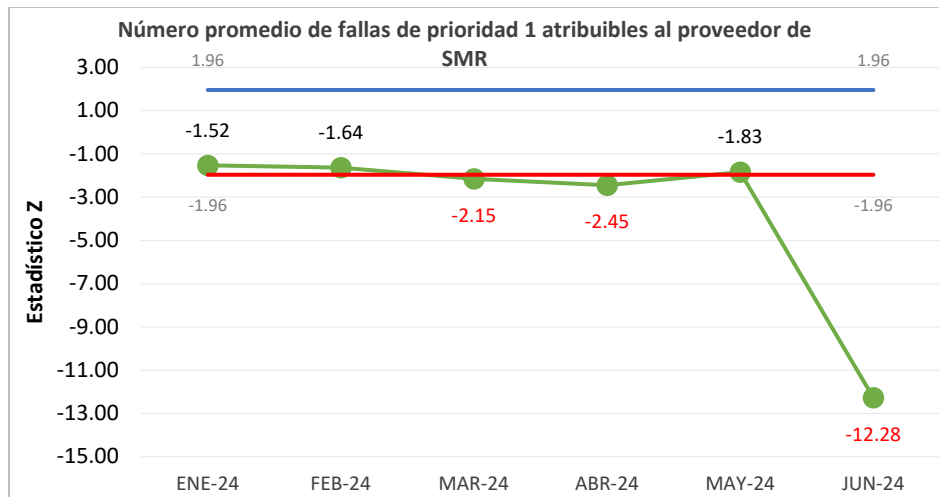
⁹² Con 3,269 solicitudes semestrales.

⁹³ Solo se tienen 3 observaciones en todo el periodo (1 falla en enero, 1 en mayo y 1 en junio).

⁹⁴ Solo se tienen 10 observaciones en todo el periodo (2 fallas en enero, 1 en marzo, 3 en abril, 3 en mayo y 1 en junio).

diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 44. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 231 Telmex



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

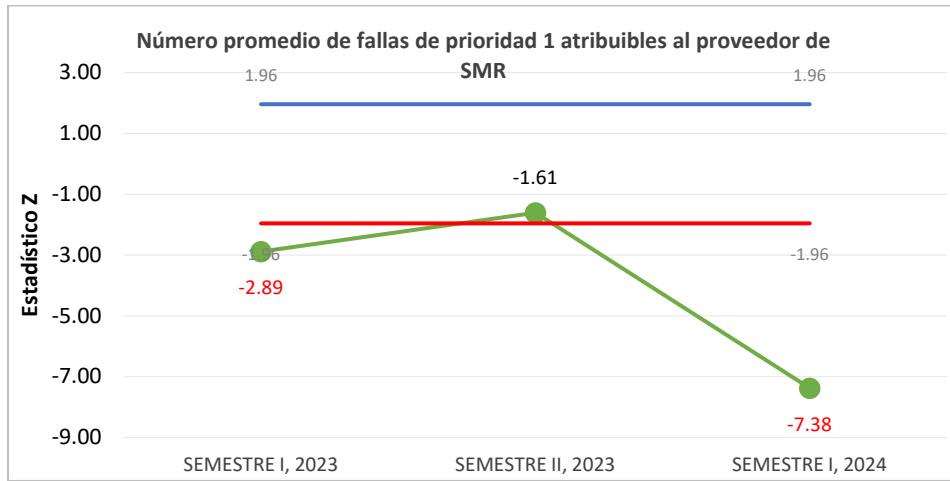
Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el mes de marzo es de 22.13%, abril de 25.13% y en junio de 78.91%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁹⁵ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁹⁶, derivando en variaciones porcentuales amplias.

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

⁹⁵ En marzo se tiene 2,497 enlaces activos con 89 fallas, en abril 2,221 enlaces activos con 75 fallas, y en junio 2,123 enlaces activos con 22 fallas.

⁹⁶ En marzo se tiene 12,256 enlaces activos con 533 fallas, en abril 12,217 enlaces activos con 551 fallas, y en junio 12,193 enlaces activos con 599 fallas.

Gráfica 45. Representación semestral del estadístico Z ICD particular 231 Telmex



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

Mientras que, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios semestral es de 30.46%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁹⁷ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas⁹⁸, derivando en variaciones porcentuales amplias

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que para los valores del estadístico Z mensual se tiene en promedio más fallas atribuibles al Proveedor de SMR en el total de enlaces activos en el grupo interno, mientras que, para los valores fuera del umbral de la diferencia de los promedios, es debido a que existe una disparidad en la cantidad del número de enlaces para el servicio externo frente al servicio interno, lo que deriva en variaciones porcentuales amplias. Al respecto, 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.

⁹⁷ Se tiene 14,191 enlaces activos con 439 fallas semestrales.

⁹⁸ Se tiene 73,485 enlaces activos con 3,269 fallas semestrales.



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 para el grupo interno, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

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, no se tienen las suficientes fallas de prioridad 3 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces en ambos grupos como condición, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios en algunos meses, así como el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Por otra parte, el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios solo se puede obtener para el mes de mayo con 88.17% y junio con 474.32%, así como un valor semestral de 55.34%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas⁹⁹ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas¹⁰⁰, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, existe una diferencia importante en la relación de número de enlaces activos y el número de fallas entre ambos grupos, lo que se refleja en el valor de la diferencia porcentual de promedios.

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

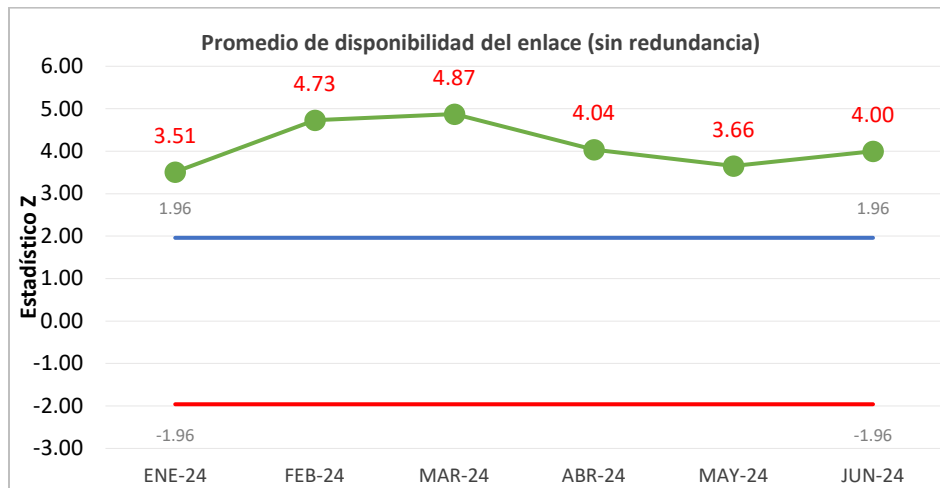
En los meses reportados en el periodo se presentaron observaciones suficientes en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z, los cuales todos se encuentran fuera de

⁹⁹ En mayo se tiene 2,173 enlaces activos con 1 fallas y en junio 2,123 enlaces activos con 1 fallas. Así como 14,191 enlaces activos con 3 fallas semestrales.

¹⁰⁰ En mayo se tiene 12,267 enlaces activos con 3 fallas y en junio 12,193 enlaces activos con 1 fallas. Así como 73,485 enlaces activos con 10 fallas semestrales.

los límites de control, existiendo una diferencia estadísticamente significativa entre ambos grupos, favoreciendo la operación externa.

Gráfica 46. Representación mensual del estadístico Z ICD particular 240 Telmex

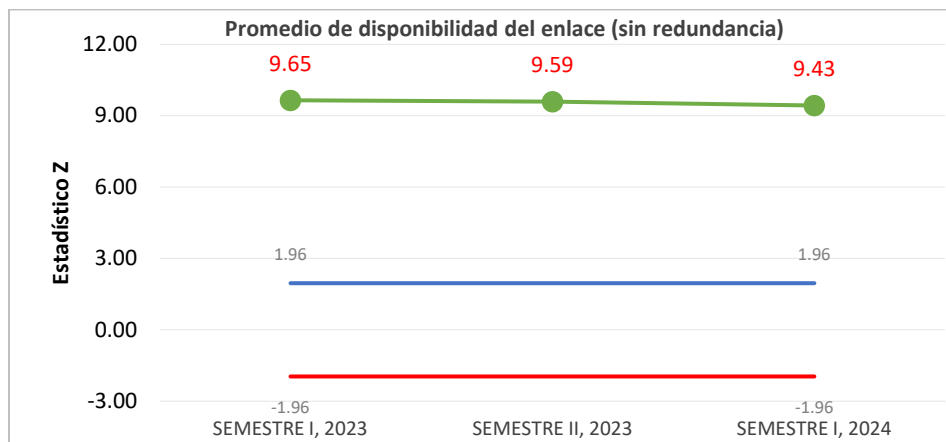


Fuente: elaboración propia a partir de los datos proporcionados en el reporte mensual de Telmex

Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, su valor para todos los meses se encuentra dentro del umbral establecido.

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 47. 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 valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios su valor semestral se encuentra dentro del umbral establecido.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, el promedio de disponibilidad del enlace es mayor en el grupo externo, además se observa que se está manteniendo la misma tendencia con periodos anteriores. 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".

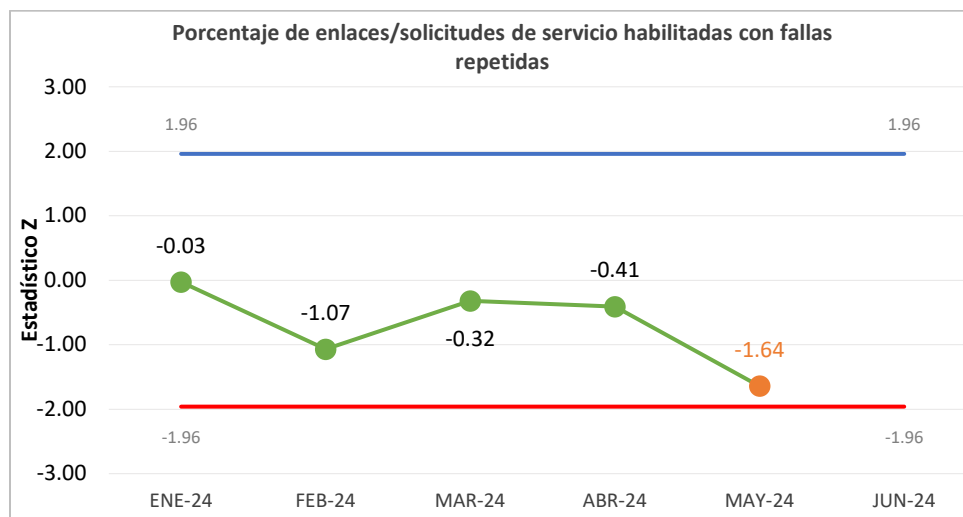
Si bien, se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes habilitadas al no contar con fallas detectadas en los 8 días siguientes a la habilitación del servicio en el grupo externo, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, el cálculo del estadístico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

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

En el periodo que se reporta, solo cuatro meses presentaron observaciones suficientes y condiciones necesarias en ambos grupos para poder obtener un valor del estadístico Z; sin

embargo, el Proveedor de SMR realizó el cálculo del estadístico Z para el mes de mayo y su representación gráfica. 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.

**Gráfica 48. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 249 Telmex**



Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el primer semestre de 2024 presentado por Telmex

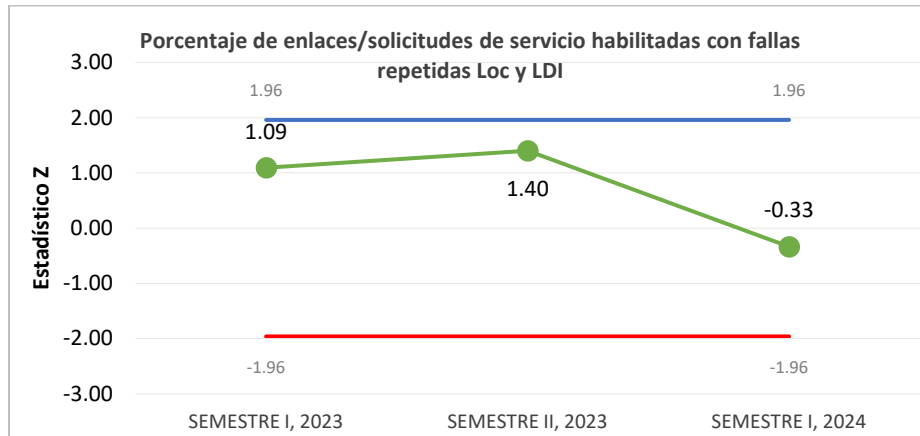
Por otra parte, para el cálculo de la diferencia porcentual de promedios el valor para el mes de mayo es de 51.71%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas¹⁰¹ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas¹⁰², derivando en variaciones porcentuales amplias.

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

¹⁰¹ Se tiene 90 fallas en el mes de mayo con 3 fallas repetidas, mientras que, para el mes de junio se registraron 28 fallas, pero sin ninguna repetida.

¹⁰² Se tiene 565 fallas en el mes de mayo con 39 fallas repetidas y en junio 600 fallas con 13 fallas repetidas.

Gráfica 49. 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 de la diferencia porcentual de promedios, así como el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral.

Ahora bien, 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 periodo que se reporta, para las dimensiones de gestión de fallas, los ICD particular es: 225 y 228; para QoS, el ICD particular 243, no presentaron observaciones de servicio, por lo

que, 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 periodo que se reporta, para las dimensiones de solicitud de servicio **ICD particular 213**; para trabajos especiales **ICD particular 255**; el Proveedor de SMR solo reportó observaciones de uno 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".

No se cuenta con el número de observaciones suficientes de solicitudes recibidas en ambos grupos¹⁰³, por lo 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.

Al respecto, 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 Telnor sino al CS.

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

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

¹⁰³ Se tienen 15 observaciones de solicitud en todo el periodo del grupo interno sin ninguna solicitud rechazada, mientras que el grupo externo cuenta con 15 observaciones de solicitud en todo el periodo con solo 5 rechazadas (1 en enero, 2 en febrero y 2 en junio).



Por otra parte, solo es posible calcular el de la diferencia porcentual de promedios para el mes de marzo con un valor de 87.57%, así como un valor semestral de 90.03%; ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas¹⁰⁴ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas¹⁰⁵, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, 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 habilitados dentro del plazo establecido, para el mayor porcentaje de cumplimiento indicado en la OR".

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

Por otra parte, para el valor del cálculo de la diferencia porcentual de promedios, se tienen información para el mes de marzo en ambos grupos, pero debido a que el promedio de solicitudes habilitadas dentro del plazo establecido es del 100% en ambos grupos, no se puede obtener un valor, mientras que el valor semestral es de 220.00%, debido a que el grupo externo presentó en promedio el 100% de solicitudes habilitadas dentro del plazo establecido; y por lo tanto se ubica fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas¹⁰⁶ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas¹⁰⁷, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, 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

¹⁰⁴ Se tienen 16 observaciones en todo el periodo en el grupo interno (4 en enero, 6 en febrero, 2 en marzo, 2 en abril, 1 en mayo y 1 en junio).

¹⁰⁵ Se tienen solo 2 observaciones en todo el periodo y ambas son en el mes de abril.

¹⁰⁶ Se tienen solo 3 observaciones en todo el periodo con las mismas 3 habilitadas dentro del plazo establecido.

¹⁰⁷ Se tienen 16 observaciones en todo el periodo, de las cuales 5 fueron habilitadas dentro del plazo establecido.



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 222, "Tiempo promedio para la solución de fallas de prioridad 1"

No se cuenta con el número de observaciones suficientes en ambos grupos, 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 puede calcular solo para el mes de marzo con 40.38% y para mes de abril con 77.05%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de solicitudes externas¹⁰⁸ presenta una diferencia significativa respecto al número de solicitudes internas¹⁰⁹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, la cantidad en el número de fallas repetidas en el periodo en ambos grupos es muy poca y no permiten realizar una adecuada comparación de los promedios. Al respecto, el Proveedor de SMR señala que, el resultado de la diferencia porcentual de promedios no resulta adecuado ni representativo.

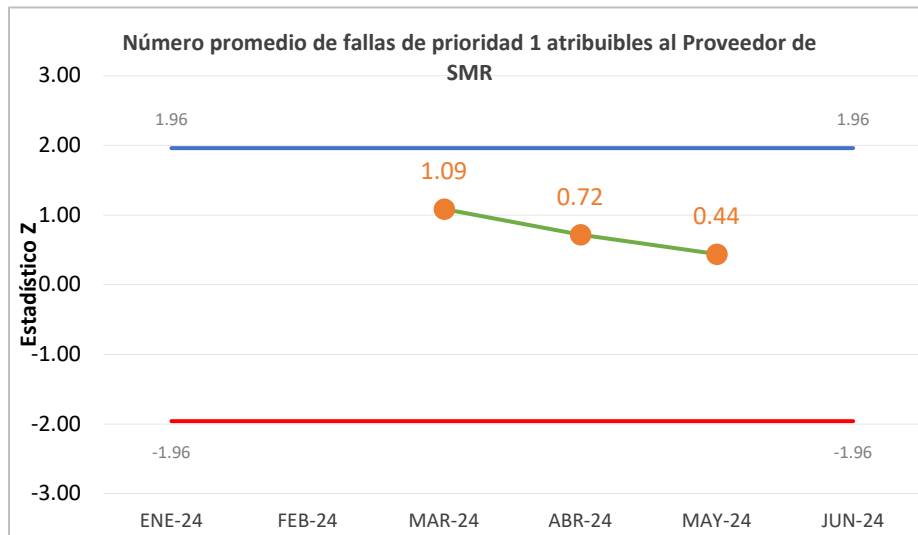
ICD particular 231, "Número promedio de fallas de prioridad 1 atribuibles al Proveedor de SMR".

Si bien, se cuenta con el número de mínimo de observaciones de enlaces activos en ambos grupos, no se tienen las suficientes fallas de prioridad 1 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces como condición en ambos grupos mensualmente, motivo por el cual, no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios, así como el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual y semestral; sin embargo, el Proveedor de SMR realizó el cálculo del estadístico Z y su representación gráfica para los meses de marzo, abril y mayo, mismo que a continuación se muestra.

¹⁰⁸ Se tienen 4 observaciones de fallas en todo el periodo (3 fallas en marzo y 1 en mayo).

¹⁰⁹ Se tienen 8 observaciones de fallas en todo el periodo en el grupo interno (3 fallas en febrero, 2 en marzo, 1 en abril y 2 en mayo).

Gráfica 50. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 231 Telnor



Fuente: reporte de indicadores clave de desempeño para el primer semestre de 2024 presentado por Telnor

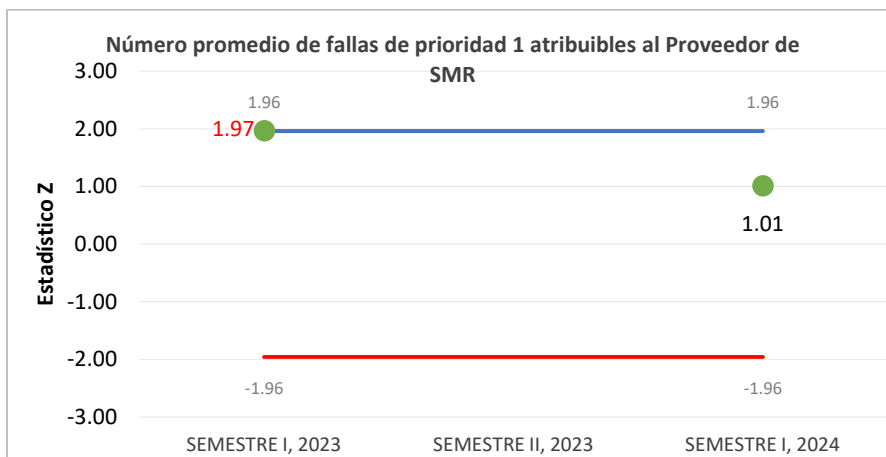
Por otra parte, el cálculo de la diferencia porcentual de promedios se obtiene que, para el mes de marzo es de 22.13%, abril de 25.13% y en mayo de 87.00%, ubicándose fuera del umbral establecido, esto derivado, entre otras cosas, porque el número de observaciones externas¹¹⁰ presenta una diferencia significativa respecto al número de observaciones internas¹¹¹, derivando en variaciones porcentuales amplias.

¹¹⁰ En marzo se tiene 54 enlaces activos con 3 fallas, en abril 50 enlaces activos con 1 falla, y en mayo 50 enlaces activos con 1 falla.

¹¹¹ En marzo se tiene 188 enlaces activos con 2 fallas, en abril 188 enlaces activos con 1 falla, y en mayo 187 enlaces activos con 2 fallas.

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

Gráfica 51. Representación semestral del estadístico Z
ICD particular 231 Telnor



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

Ahora bien, del análisis realizado, se advierte que, para los valores fuera del umbral establecido en la diferencia de los promedios, es debido a que existe una disparidad en la cantidad del número de enlaces para el servicio externo frente al servicio interno siendo este último, hasta cuatro veces superior, lo que deriva en variaciones porcentuales amplias.

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 en ambos grupos, ninguno tuvo fallas de prioridad 2 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces, 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.

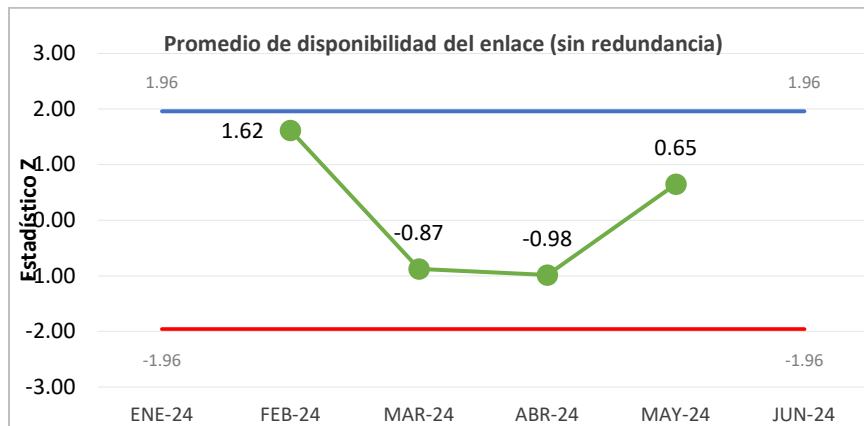
ICD particular 237, “Número promedio de fallas de prioridad 3 atribuibles al Proveedor de SMR”.

Si bien, se cuenta el número de observaciones suficientes de enlaces activos en ambos grupos, ninguno tuvo fallas de prioridad 3 atribuibles a los Proveedores de SMR asociadas a los enlaces, 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 grupos para poder obtener el valor del estadístico Z, los cuales se encuentran dentro de los límites de control. Cabe señalar que para los meses de enero y junio de la disponibilidad en el enlace en ambos grupos fue del 100%, es decir no se tuvo fallas en el servicio, motivo por el cual no es posible realizar el cálculo de la diferencia porcentual de promedios y el cálculo del estadístico Z, ni su representación gráfica mensual.

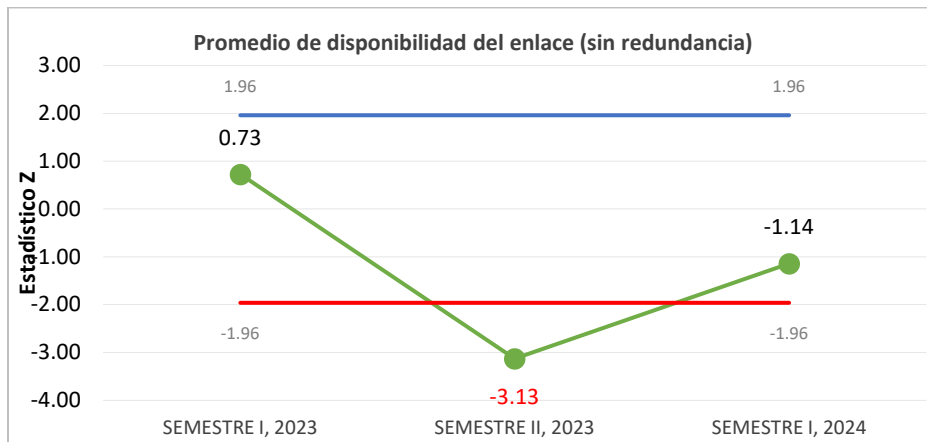
Gráfica 52. Representación mensual del estadístico Z
ICD particular 240 Telnor



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 encuentra dentro de los límites de control establecidos.

**Gráfica 53. 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 246, “Porcentaje de enlaces/solicitudes de servicio habilitadas con fallas detectadas desde el inicio”

En el periodo reportado, no se cuenta con las observaciones suficientes de solicitudes habilitadas en ambos grupos, además ninguna presentó 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, así como su representación gráfica mensual y semestral.

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

En el periodo reportado, no se cuenta con las observaciones suficientes de fallas atribuibles al PSMR en ambos grupos, además para el caso del grupo interno no se presentaron fallas repetidas dentro de los 28 días siguientes a la última reparación de falla, 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 en ambos grupos, además solo para el grupo externo 5 solicitudes requirieron con trabajo especial en todo el periodo, mientras que para el grupo interno ninguna solicitud requirió trabajo especial, 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.

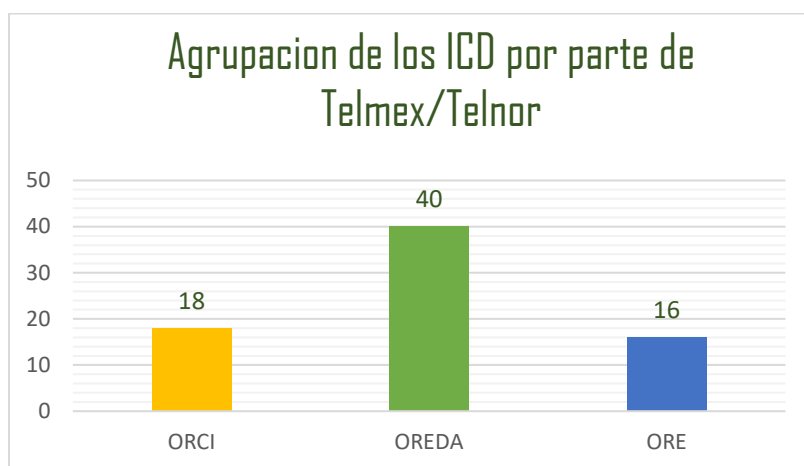
Ahora bien, del análisis realizado, el Proveedor de SMR señala que, en la operación interna no se tiene considerado un trabajo especial por evento como sucede en la operación externa, para sus propias operaciones realizan proyectos de desarrollo que consideran en el diseño de sus redes la disponibilidad 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

- Para el ICD 174, el Proveedor de SMR, omitió agregar en su representación gráfica el valor que se obtuvo del agregado semestral anterior, por lo que se deberá agregar los valores de los periodos n-2, n-1 y n conforme se establece en el artículo 8 del Acuerdo en los informes siguientes.
- Para el ICD 183, el Proveedor de SMR, omitió agregar en su representación gráfica los valores que se obtuvieron de los agregados semestrales anteriores, por lo que se deberá agregar los valores de los periodos n-2, n-1 y n conforme se establece en el artículo 8 del Acuerdo en los informes siguientes.
- Los Proveedores de SMR deberá proporcionar justificaciones adecuadas 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 74 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);

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

- 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

- o 23 ICD cuentan con demanda de ambos grupos de los cuales: 18 ICD cumple con el mínimo de observaciones para analizar correctamente la información conforme a la metodología empleada; y 5 ICD tienen demanda en ambos

grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones o cumplen con las condiciones necesarias 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:

- 1 ICD no tuvo demanda.

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

- 3 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

- 12 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 6 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, sin embargo, 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);

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

- 11 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: 5 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 o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, sin embargo, para algunos casos puede aplicarse el cálculo de la diferencia porcentual de promedios al ICD.

III. Para ORE:

- 3 ICD no tuvo demanda.

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

- 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

- 11 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 9 ICD tienen demanda en ambos grupos, pero no se cuenta con el mínimo de observaciones o cumplen con las condiciones necesarias para poder detectar alguna diferencia en prestación de servicios por medio del estadístico Z, sin embargo, 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 otra parte, se advirtieron casos donde el cálculo del estadístico Z arroja un valor favorable a la operación del grupo interno, sin embargo, al ser el primer periodo donde se identifica este comportamiento, se evaluará la evolución que tengan esos ICD para poder identificar si se trata de casos aislados o responde a cuestiones sistémicas.

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.