

EXPERTAS QUE TRANSFORMAN



## **GACETA 21 VERSIÓN ACCESIBLE AÑO VI NO. 21. NOVIEMBRE DE 2019**

**Versión accesible [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx)**

Gaceta IFT es el órgano interno de difusión del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Es una publicación periódica. Todos los derechos reservados. Prohibida su reproducción total o parcial. Reserva de derechos ante el Instituto Nacional del Derecho de Autor: 04-2016-041814422500-203. Elaborado por: Instituto Federal de Telecomunicaciones, Insurgentes Sur 1143, Colonia Nochebuena, demarcación territorial Benito Juárez, C.P. 03720, Ciudad de México, Tel: (55)50154000. Certificación de licitud de título en trámite y certificación de licitud de contenido en trámite, expedidos por la Comisión Calificadora de Publicaciones y Revistas Ilustradas de la Secretaría de Gobernación. El contenido de los artículos, así como sus títulos y, en su caso, fotografías y gráficos utilizados son responsabilidad exclusiva del autor, y no necesariamente reflejan el criterio editorial del Instituto Federal de Telecomunicaciones. Las opiniones y juicios sobre instituciones públicas y privadas, organizaciones sociales y personajes públicos que se publican en las páginas de la Gaceta IFT también son responsabilidad exclusiva de cada autor y no implican el respaldo del Instituto.

## EDITORIAL

La especialización es una de las principales características de quienes están a cargo de las labores sustantivas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). En efecto, este órgano regulador ha logrado el cumplimiento de su mandato constitucional y el importante avance en el ámbito regulatorio, en gran parte, por el *expertis* de quienes lo integran.

La técnica y la experiencia son indispensables en la tarea regulatoria en sectores como el de las telecomunicaciones y la radiodifusión; de ahí que, la capacitación constante y el desarrollo de nuevas habilidades juegan un obligado papel en el desempeño de las funciones asignadas a los encargados de trazar las medidas que en materia de regulación y competencia emite este Instituto.

Por ello, la Gaceta IFT presenta su edición “Expertas que transforman” (la primera de dos tomos), en la que funcionarias del Instituto plasman, a través de su avezada pluma, cómo ha impactado su participación y conocimientos en el desarrollo de las telecomunicaciones o la radiodifusión.

Así, expertas del IFT comparten su perspectiva sobre proyectos en los que, como profesionales dedicadas a un intenso trabajo regulatorio, han participado institucionalmente, y cuyos resultados se traducen en que más mexicanos tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, así como en que estos sectores se desarrollen en condiciones de competencia y mayor calidad.

**Angelina Mejía Guerrero**

Coordinadora General de Comunicación Social

## 1. LA AUTORIDAD INVESTIGADORA DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

### PAULINA MARTÍNEZ YOUN, TITULAR DE LA AUTORIDAD INVESTIGADORA

La Autoridad Investigadora del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) desempeña una labor relevante, como órgano dotado de autonomía técnica y de gestión para decidir sobre su funcionamiento y resoluciones, encargado de desahogar investigaciones sobre probables violaciones a la Ley Federal de Competencia Económica, como prácticas monopólicas y concentraciones ilícitas, así como sobre restricciones que impiden la operación eficiente de los mercados.

A partir del segundo semestre de 2017, la Autoridad Investigadora ha iniciado 10 investigaciones como parte de sus atribuciones en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión.

Como asunto relevante, derivado que durante la investigación se encontraron elementos que hicieron probable la responsabilidad de América Móvil y de Radiomóvil Dipsa de la comisión de una práctica monopólica relativa, por haber celebrado exclusividades en la comercialización de tiempo aire del servicio de telefonía móvil, se les emplazó al procedimiento en forma de juicio. Las exclusividades afectan a la competencia y al usuario final, al impedir que los competidores participen en el mercado ofreciendo mayores y mejores opciones en beneficio del consumidor. En abril de 2018, el Pleno del IFT resolvió que la práctica monopólica tenía el objeto de excluir indebidamente a otros agentes económicos del mercado relevante e impuso una multa de 96 millones de pesos.

Por otro lado, se fijó criterio en el ejercicio armónico de atribuciones regulatorias y de competencia del IFT. Derivado de una investigación iniciada por denuncia en contra del agente económico preponderante en el sector de telecomunicaciones, se determinó que cuando una medida regulatoria le otorgue la flexibilidad de otorgar acceso a capacidad en un ducto o, en caso de capacidad limitada, el acceso a fibra, no existe negativa de trato si se otorga capacidad, aunque no sea a esta última. El denunciante promovió juicio de amparo y el juzgado y el tribunal confirmaron la decisión de la autoridad.

Las guías y lineamientos son herramientas útiles para comprender mejor y cumplir con la Ley Federal de Competencia Económica. Desempeñan un papel importante en la construcción de políticas de competencia efectivas y en la mejora de la seguridad y certeza jurídicas de los agentes económicos. En este tenor, desde 2018 se han emitido diversas guías y lineamientos, relativas a la presentación de denuncias de prácticas monopólicas y concentraciones ilícitas en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión, ante la Autoridad Investigadora del IFT<sup>1</sup>, así como para su presentación a través de medios electrónicos<sup>2</sup>; sobre el procedimiento de dispensa o reducción del importe de multas en investigaciones de prácticas monopólicas relativas o concentraciones ilícitas<sup>3</sup>, así como para la presentación de las solicitudes de investigación de condiciones de mercado en los mencionados sectores<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Disponible en:  
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/guiaparalapresentaciondedenunciasdepracticasmopolicasyconcentracionesilicitas.pdf>

<sup>2</sup> Disponible en:  
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/lineamientosparalapresentaciondedenunciasatravesdemedioselectronicos.pdf>

<sup>3</sup> Disponible en:  
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/guadelprocedimientodedispensaoreducciondelimportedemultas.pdf>

<sup>4</sup> Disponible en:  
<http://www.ift.org.mx/sites/default/files/guadelprocedimientodedispensaoreducciondelimportedemultas.pdf>

Con la misma finalidad, y en miras de brindar información a los ciudadanos, se han elaborado estudios sobre el empaquetamiento y descuento de los servicios fijos de telecomunicaciones<sup>5</sup>, y sobre el mercado de contenidos audiovisuales y relaciones verticales en la industria de las telecomunicaciones<sup>6</sup>, y publicado reportes de encuestas dirigidas a anunciantes y agencias de medios en el servicio de radiodifusión sonora<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/autoridad-investigadora/estudiosobreempaquetamientoydescuentodelosserviciosfijosdetelecomunicaciones-1.pdf>

<sup>6</sup> Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/autoridad-investigadora/estudioversioncompletafinal-3.pdf>

<sup>7</sup> Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/autoridad-investigadora/estudioversioncompletafinal-3.pdf>

## 2. EL ROL DE LA ASESORÍA JURÍDICA ANTE EL NUEVO RÉGIMEN CONSTITUCIONAL EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES.

**SONIA CELADA, DIRECTORA GENERAL DE CONSULTA JURÍDICA DE LA UNIDAD DE LA UNIDAD DE ASUNTOS JURÍDICOS**

La Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones estableció un régimen de impugnaciones sin precedentes, para algunos era justo lo que el país necesitaba, para otros, resultó ser un exceso legislativo: el juicio de amparo se estableció como único medio de defensa en contra de actos, normas y omisiones del IFT, además de que éstos no podrían ser objeto de suspensión<sup>8</sup>.

Esta medida tuvo como origen una litigiosidad desmedida que llegó a paralizar las decisiones del regulador<sup>9</sup>. El hecho de eliminar el juicio contencioso administrativo y la posibilidad de suspender los actos del IFT, hizo más fuertes sus decisiones. También se eliminó el recurso en sede administrativa y con ello, la posibilidad de que el nuevo órgano autónomo reconsiderara sus propias decisiones.

¿Por qué esa medida incidió en todas las unidades administrativas del IFT? La respuesta es clara, ahora más que nunca, cada proyecto, cada norma y cada resolución requieren estar blindados.

Los servidores públicos del IFT tenemos una carga inédita, ya que las decisiones que se tomen serán, con excepción del amparo, incuestionables; obliga a revisarlas una y otra vez, a examinar si están apegadas a la Constitución, si están debidamente fundadas y motivadas, si respetan los derechos humanos. Por virtud de la reforma, los actos del IFT deben llevar un blindaje jurídico digno del nuevo régimen constitucional.

Esto no es tarea fácil y aunque es una obligación que comparten todas las unidades administrativas, recae de manera especial en la Unidad de Asuntos Jurídicos incluyendo la Dirección General de Consulta Jurídica (DGCJ).

La DGCJ funge como órgano de consulta de las unidades administrativas del IFT sobre los ordenamientos legales aplicables en el ámbito de su competencia y también actúa como asesor jurídico del Pleno y del Presidente del IFT. Participa en análisis de proyectos regulatorios y propone al Pleno criterios de interpretación legal.

Su labor está relacionada con el Eje Transversal del Plan Anual de Trabajo del Instituto: Fortalecimiento Institucional. Por la naturaleza de sus funciones, la labor de la DGCJ se desarrolla como trabajo en equipo, trabajo que es transversal, en el que se busca la sinergia de todas las unidades administrativas involucradas a efecto de consolidar los resultados trazados para el IFT, el producto final debe ser jurídicamente robusto. Como cualquier área de servicio, el trabajo de la DGCJ debe pasar desapercibido.

Desde esa posición privilegiada, la DGCJ ha podido asesorar en materias diversas como las que se aprecian en la tabla siguiente:

---

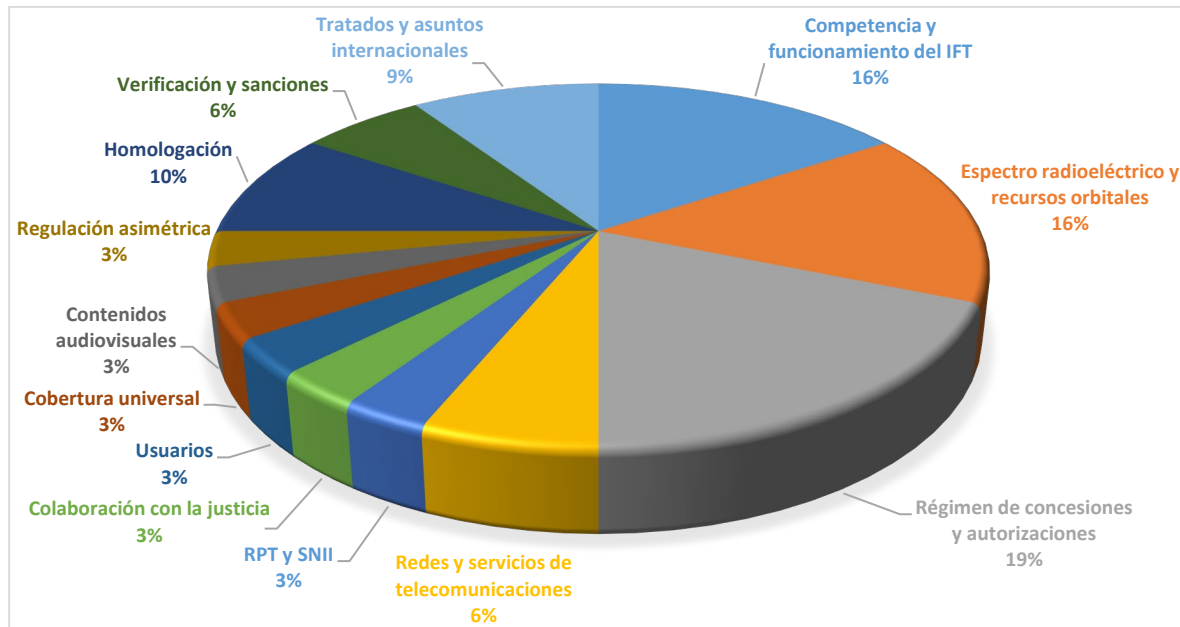
<sup>8</sup> **“Artículo 28 constitucional**

(...)”

VII. Las normas generales, actos u omisiones de la Comisión Federal de Competencia Económica y del Instituto Federal de Telecomunicaciones podrán ser impugnados únicamente mediante el juicio de amparo indirecto y no serán objeto de suspensión.”

<sup>9</sup> Iniciativa con proyecto de decreto que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, presentada por el Ejecutivo Federal, [http://www.diputados.gob.mx/sedia/biblio/prog\\_leg/076\\_DOF\\_11jun13.pdf](http://www.diputados.gob.mx/sedia/biblio/prog_leg/076_DOF_11jun13.pdf), pp 27-23.

### Asuntos DGCJ 2017-2019



De 2017 a la fecha<sup>10</sup>, la DGCJ ha despachado más de 350 asuntos, entre los que se encuentran solicitudes de opinión, proyectos regulatorios, convenios, análisis de iniciativas de ley, negociación de tratados internacionales y criterios de interpretación.

Como asesor jurídico, su rol es coadyuvar en la toma de decisiones en un órgano que produce decisiones de alta complejidad técnica.

Un problema regulatorio puede admitir varias soluciones, con caminos jurídicos distintos y riesgos que analizar, cuando nos topamos con una encrucijada así y hay múltiples respuestas legalmente válidas, procuramos recurrir a la brújula marcada en los objetivos del Instituto: ¿Cuál decisión propiciará una mayor oferta en los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión? ¿Cuál implicaría menos costos de transacción o menos costos para los operadores? ¿Cuál incentivaría más la inversión y el despliegue de infraestructura? ¿Cómo se puede lograr un efectivo cumplimiento de la ley? ¿Cuál es el impacto sobre los usuarios y las audiencias?

Como ya se dijo, su labor es discreta; sin embargo, el resultado conjunto de la DGCJ, de la Unidad de Asuntos Jurídicos y de los demás abogados del IFT puede medirse en que 80 % del total de los juicios de amparo interpuestos en contra de los actos y las normas del IFT han sido decididos a su favor por parte de los tribunales especializados en la materia.

Así, el rol de asesoría jurídica que lleva a cabo la DGCJ participa de los logros del IFT, ha impactado en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión en cuanto su regulación se nutre, y a su vez aporta a la consecución de un verdadero Estado de derecho. Es hacer que las cosas sucedan, es servir al público transformando la realidad.

<sup>10</sup> Desde junio de 2017, ocupó el cargo de Directora General de Consulta Jurídica, siendo la segunda mujer en hacerlo, la primera fue la hoy titular de la Autoridad Investigadora del IFT.

### 3. CONSTRUYENDO LA REGULACIÓN

#### LORELY OCHOA, DIRECTORA GENERAL DE DESARROLLO DE LAS TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN DE LA UNIDAD DE POLÍTICA REGULATORIA

**La construcción del esquema regulatorio implica identificar estratégicamente aquellos aspectos que requieren de la intervención del regulador para generar los incentivos que permitan aproximar condiciones de competencia, en beneficio del consumidor final. Dicho esquema debe también evolucionar para responder a nuevas circunstancias y mantener con ello su efectividad.**

Los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión (TyR) representan alrededor de 2.3% del Producto Interno Bruto del país<sup>11</sup>, tienen un gran impacto en todas las ramas económicas y son motores de desarrollo social, por lo que la regulación económica a los agentes que participan en ellos es pieza clave para que estos sean pilar de una economía creciente y competitiva, que a su vez pueda llevar una mayor diversidad de servicios a los consumidores finales, en mejores condiciones de calidad y precio.

Como responsable de la Dirección General de Desarrollo de las Telecomunicaciones y la Radiodifusión, he tenido la oportunidad de liderar proyectos regulatorios de gran trascendencia para el desarrollo de las TyR, particularmente en temas de regulación asimétrica, separación contable y obligaciones de cobertura, entre otros.

Concretamente, durante la revisión bienal de medidas asimétricas impuestas al Agente Económico Preponderante en el sector de telecomunicaciones, de 2017, se impusieron obligaciones de vanguardia a nivel internacional, como lo son la equivalencia de insumos, la replicabilidad económica y técnica de las tarifas al usuario final, y la separación funcional de Telmex/Telnor. Esta última, la primera en su tipo en México, cuyo diseño e implementación se ha coordinado desde la Dirección General, está orientada a que todos los mexicanos tengan más y mejores opciones de proveedores de servicios de telecomunicaciones.

La construcción de estos proyectos requirió de una alta colaboración y coordinación interna y externa. Al interior del IFT implicó concretar la regulación bajo un enfoque multidisciplinario que abarcó aspectos económicos, jurídicos, de competencia económica e ingeniería. Hacia afuera, mediante consultas públicas y/o interacciones *bis a bis*, se enfatizó un ejercicio de transparencia orientado a explicar las decisiones regulatorias planteadas y someterlas al escrutinio de los agentes regulados, industria, academia y sociedad en general, con el propósito de fortalecer estas medidas.

De lo anterior se concluye que una construcción sólida de regulación tiene que observar cuál ha sido el desempeño conjunto de los sectores regulados bajo el esquema vigente e identificar estratégicamente aquellos aspectos que requieren de la intervención del regulador para generar los incentivos que permitan aproximar condiciones de competencia, en beneficio del consumidor final. Lo anterior, en los proyectos mencionados, implicó la ponderación e integración adecuada de distintas visiones y estrategias, lo cual pudo lograrse con la participación y compromiso del equipo multidisciplinario de expertos<sup>12</sup> que integra a la Dirección General.

No obstante, si bien se han diseñado esquemas regulatorios cuya trascendencia es de mediano y largo plazo, lo cierto es que el entorno, particularmente en sectores económicos que se rigen por la evolución tecnológica, cambia constantemente, por lo que la regulación debe evolucionar para responder a nuevas circunstancias y mantener con ello su efectividad.

---

<sup>11</sup> Dato al segundo trimestre de 2019. IFT con información de INEGI.

<sup>12</sup> Isabel, Omar, Danyel, Carlos, Lorenzo, Lorena, Edwin, Erika, Emilio, Héctor, Sergio, Helena, Efraín, Yazmín, Mónica, Guillermo, Tadeo, Luis, los colaboradores que han empezado otros retos y los que se van integrando.



Para ello, se requiere que el diseño regulatorio considere:

- El marco legal vigente, para garantizar un estricto apego al Estado de derecho;
- La interrelación de la actividad regulatoria con la política pública del país, para contribuir al logro de objetivos transversales;
- La comunicación constante con los agentes regulados, para la toma de decisiones más informadas;
- Una comunicación abierta, para escuchar a todas las partes y
- La cooperación con reguladores e instituciones a nivel internacional, para el intercambio de mejores prácticas.

Con ello se logrará contar con un esquema regulatorio coherente, adaptable, proporcional y estable para otorgar certeza a todos los involucrados, en pro del bienestar de los consumidores finales del país, eje rector de la labor que desempeñe. Porque la regulación la construimos todos.

## 4. IFT: EMPODERANDO LAS IDEAS

### PAOLA CÍCERO, DIRECTORA GENERAL DE LA OFICINA DEL COMISIONADO JAVIER JUÁREZ

El regulador de las telecomunicaciones y la radiodifusión es un escenario natural para la confluencia de técnicos y estrategias, teóricos y prácticos de diversas disciplinas. Constituye un espacio en el que profesionistas altamente especializados que leen la realidad a través del lente de la técnica, colaboran con otros que se detienen en los detalles, en el contexto, se preocupan por la estrategia y reparan en otras implicaciones. Algo parecido a los zorros y los erizos de los que hablaba Isaiah Berlin en su famoso ensayo *El Erizo y el Zorro*, publicado en 1953.

Después de casi tres años de tener el gusto de colaborar en el Instituto, he llegado a la conclusión de que una de sus grandes cualidades es el trabajo multidisciplinario, que es a la vez, un reto en términos de la operación cotidiana. El microcosmos de mis labores no escapa a ese desafío, pues implican conciliar y sacar lo mejor de las visiones de economistas, de abogados e de ingenieros en un abanico amplio de temas que van desde territorios conocidos como el del otorgamiento de concesiones o el de la autorización de concentraciones, hasta continentes por descubrir como la Inteligencia Artificial, las redes 5G, el Internet de las Cosas (IoT) o el uso estratégico de la tecnología en situaciones de desastre.

Lejos han quedado las certezas derivadas de los conocimientos adquiridos sobre una disciplina en la licenciatura o en la maestría. Hoy, nos enfrentamos todos los días a problemas que involucran el pensamiento crítico interdisciplinario para saber hacer las preguntas correctas y construir las mejores respuestas, especialmente en sectores que, como las telecomunicaciones y la radiodifusión, cambian a gran velocidad bajo la imparable marcha de la tecnología.

Enfrentar este reto me ha dado la oportunidad de aprender y contribuir al estudio de diversos aspectos de la Inteligencia Artificial, inicialmente con la organización del Primer Foro de Ética de los Sistemas y Dispositivos Inteligentes, con el que en el Instituto nos adentramos al tema y promovimos el debate público. Posteriormente, con la elaboración de los Principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en materia de Inteligencia Artificial, adoptados por los 36 países miembro el 22 de mayo de 2019. Si bien estos principios no son jurídicamente vinculantes, sí tienen un peso relevante en la generación de políticas públicas, además de que la participación del IFT en este proceso permitió insertar a México oportunamente en la necesaria discusión de estos temas.

En este contexto, el trabajo del equipo al que orgullosamente pertenezco ha exigido el estudio y la investigación de nuevas tecnologías y su potencial regulación para estar al día y tratar de seguirle el paso a lo que sucede en otros países. Trabajo que se ha traducido en notas, propuestas e investigaciones que, en ocasiones, trascienden el campo natural de influencia local del Instituto para eventualmente contribuir a normar criterio en foros internacionales como la OCDE o la Comisión Mundial de Ética del Conocimiento Científico y la Tecnología (COMEST) en la UNESCO.

Ahora bien, en ámbitos más cercanos a la realidad de nuestro país, tengo la oportunidad de colaborar en el esfuerzo de muchos para impulsar la construcción de una agenda sobre el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en situaciones de emergencia. Con la participación de expertos pertenecientes a diferentes instituciones, se promoverá el intercambio de experiencias y conocimientos que permitirán identificar qué podemos hacer como país para aprovechar mejor la tecnología en la prevención, atención y mitigación de situaciones de riesgo, lo cual no sólo es un asunto necesario de política pública, sino que también podrá contribuir a salvar vidas.

Por otro lado, de la mano de una asociación experimentada en el tema y con el apoyo de otras áreas del Instituto, también trabajo en un proyecto que, de resultar exitoso, además de poder replicarse en otras latitudes, promoverá la conectividad en una zona vulnerable del país, lo que tendrá un impacto tangible para organizaciones

productivas dedicadas principalmente a la exportación de café orgánico, quienes podrán experimentar un cambio en sus vidas gracias al acceso a internet y a la inclusión financiera, que traerá como beneficio, por ejemplo, que un viaje de cinco horas para ir al cajero se convierta en una caminata de algunos minutos.

Sin mayores pretensiones, se trata de unas pinceladas de las tareas que me han motivado de manera especial y que reflejan no sólo las virtudes y los desafíos asociados al trabajo en equipos multidisciplinarios —en un sector todavía mayoritariamente masculino—, sino sobre todo el potencial que tenemos, como servidores públicos del IFT, para empoderar ideas e incidir en decisiones y proyectos que pueden impactar en la sociedad. En mi experiencia, la fórmula para que ese potencial se materialice lleva como ingrediente necesario la colaboración multidisciplinaria, claro, con visión de género.

## 5. INSTRUMENTOS DE IFT PARA EMPODERAR AL USUARIO

### VICTORIA PRIETO, DIRECTORA DE COMPORTAMIENTO DEL USUARIO DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE POLÍTICA DEL USUARIO

La Reforma Constitucional en Telecomunicaciones aprobada en 2013 tuvo como uno de sus efectos más importantes la inclusión del capítulo “Derechos de los usuarios y sus mecanismos de protección” en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

La creación de dicho precepto normativo creó las bases para iniciar un cambio profundo a largo plazo en el mercado de los servicios de telecomunicaciones. A pesar de que en otras naciones los órganos reguladores han contado con un área especializada encargada de estudiar el comportamiento de los usuarios, con el fin de identificar nuevas medidas para protegerlos y empoderarlos, en México no existía ningún antecedente.

Frente a esta nueva configuración, el IFT incluyó en el artículo 71 de su Estatuto Orgánico, la creación de la Coordinación General de Política del Usuario, con el objetivo de generar estrategias y herramientas para atender la legislación y ofrecer un nuevo enfoque institucional. A su vez, la creación de la Dirección de Comportamiento del Usuario, implicaba un enorme reto. Desde luego no se trataba de inventar el hilo negro, existían experiencias en otros países y un conjunto de prácticas internacionales, cuyo centro era el usuario de los servicios; sin embargo, sí se requería generar proyectos y estrategias que tomaran en cuenta los conocimientos, las capacidades técnicas y los recursos en el Instituto.

Una de las funciones esenciales de cualquier área de atención a usuarios en los órganos reguladores es otorgar información para la toma de mejores decisiones. En la Coordinación coincidíamos en que en ese momento no existían instrumentos que otorgaran información para que, por ejemplo, los más de 77 millones de usuarios de telefonía móvil y 62 millones de usuarios de internet de 2015<sup>13</sup>, se informaran y tomaran mejores decisiones. Al considerar dicha carencia, iniciamos los trabajos para dar seguimiento a las tarifas finales, así como saber cuáles eran los comportamientos del usuario en el acceso y uso de los distintos servicios de telecomunicaciones.

De esta forma, desarrollamos los siguientes productos:

- I. **Reporte de Información Comparable de Planes y Tarifas**, cuya publicación permite contrastar entre concesionarios y autorizados móviles los servicios de voz, SMS, datos, y para los fijos, las llamadas/minutos, número de canales, velocidad de bajada, entre otros. Este reporte no sólo busca que las personas ubiquen servicios y planes disponibles, sino pretende disminuir las asimetrías de la información e impulsar el empoderamiento del usuario.
- II. **Reporte de Evolución de Planes y Tarifas**, busca dar seguimiento a las tarifas y la canasta de servicios que se ofrecen a lo largo del tiempo, a fin de que los usuarios tengan un panorama más amplio sobre la evolución de estos, de tal forma que cualquier interesado en el tema puede saber el comportamiento de los planes y tarifas y la canasta de servicios incluida en ciertos periodos.
- III. **Reportes con los principales hallazgos de las encuestas usuarios de servicios de telecomunicaciones**, se trata de analizar los resultados que se obtienen de las encuestas que se realizan en el país, para identificar patrones de consumo, niveles de satisfacción y las experiencias

---

<sup>13</sup> Resultados relevantes de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía en colaboración con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Comunicado de Prensa Núm. 122/17 del 14 de marzo de 2017. Disponible en: <http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift/comunicadodeprensa.pdf>

- que tienen los usuarios al momento de usarlos; estos reportes toman en cuenta a los usuarios con alguna discapacidad.
- IV. En la Coordinación damos un uso mucho más amplio al rubro de encuestas, ya que no sólo se usan para obtener periódicamente datos actualizados sobre necesidades, preferencias, tendencias, intereses, sesgos de información, etc., sino que además nos permite conocer desde la percepción del usuario —y esto es fundamental—, cómo reciben los servicios en términos de disponibilidad y aprovechamiento, a partir de su acceso y uso en el desarrollo de sus actividades laborales, escolares o personales.
  - V. **Comparador de servicios de telecomunicaciones.** Desde el portal del IFT se puede consultar y comparar la oferta vigente de los servicios móviles y fijos. Su diseño está enfocado a cubrir las necesidades y retos que enfrentan los usuarios; les permite ahorrar tiempo en la búsqueda de información de planes y tarifas y les otorga información oficial.
  - VI. Esta herramienta de fácil acceso ha permitido que los usuarios tengan acceso a ella al momento en el que tengan que tomar una decisión sobre qué servicios contratar.

Con estas herramientas, el Instituto no sólo forma parte de los países que, a través de organismos especializados, desarrollan productos y estrategias para empoderar a los usuarios<sup>14</sup>, sino que construye un ecosistema que interrelaciona variables y rubros de información para atender las necesidades de los diferentes grupos sociales, incluyendo a los proveedores de servicio —quienes pueden conocer los resultados sobre las encuestas a usuarios y focalizar esfuerzos para que desarrollen estrategias de mercadotecnia y servicios a clientes, a través de la lectura que hacen de los reportes del IFT—, y genera insumos para que las distintas áreas internas realicen estudios y nuevas medidas de regulación.

En la Coordinación buscamos, a través de los productos desarrollados bajo la Dirección de Comportamiento del Usuario, cubrir al menos cuatro ángulos:

- a) a) Otorgar información transparente a los usuarios, a través de instrumentos que le permita comparar, tomar mejores decisiones y adentrarse en el mercado de una forma más sencilla, logrando su empoderamiento.
- b) b) Otorgar información para el buen funcionamiento del mercado, generando insumos para que los interesados en el análisis del sector, y desde una perspectiva del usuario, logren identificar condiciones sobre el sector de telecomunicaciones y sus tendencias en torno a intereses, necesidades, patrones de consumo, etc.
- c) c) Desarrollar las mejores prácticas internacionales en materia de usuarios y generar una mayor y mejor comprensión del ecosistema.
- d) d) Impulsar las reformas legales y dar cumplimiento a la LFTR, al construir herramientas y medidas de protección y empoderamiento para quienes usan los servicios de telecomunicaciones.

<sup>14</sup> A manera enunciativa se citan algunos órganos reguladores:  
Colombia, a través de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC)  
Perú, el Organismo Supervisor de Inversión Privada de Telecomunicaciones (Osiptel)  
Portugal, a través de la Autoridad Nacional de Comunicações (Anacom)  
Reino Unido, a través de su Oficina de Comunicaciones (Ofcom)

## **6. CONTRIBUCIÓN DEL CENTRO DE ESTUDIOS EN LOS MERCADOS DIGITALES**

### **REBECA ESCOBAR, TITULAR DEL CENTRO DE ESTUDIOS**

El Centro de Estudios es una unidad de reflexión, análisis e innovación. Es único en el sector público, por el diseño que le dio el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, al momento de su creación, en el cual se conjuga al mismo tiempo el compromiso con los objetivos institucionales y la independencia en el pensamiento.

El Centro ha sido un semillero de ideas y de estudios que aportan a la labor del IFT, incluso lo ha sido de profesionistas talentosos que enriquecen al Pleno. Cuenta hoy con un compacto, pero selecto grupo de investigadores altamente especializados y comprometidos con los propósitos del Pleno, y a quienes me honro en coordinar.

He tenido la oportunidad de participar en el Centro de Estudios prácticamente desde su creación. Ahí he aportado la experiencia acumulada a lo largo de mi vida profesional, a los proyectos de competencia. Estos son hoy una de las razones de ser del Instituto y una de las muestras más evidentes de su aportación favorable a los sectores, y que debe ser motivo de orgullo para todos los que trabajamos en él.

Las investigaciones que realiza el Centro contribuyen a dar sustento y una perspectiva adicional a los proyectos y decisiones del Instituto. La elaboración de los estudios considera las tendencias en los mercados y las acciones regulatorias en el contexto internacional; además, de ponderar las metas y objetivos de la política pública nacional y los requerimientos de las unidades sustantivas, a través del diálogo que apoya la Coordinación Ejecutiva del IFT.

Las investigaciones aportan también a la creación de conocimiento sobre los mercados regulados en el contexto específico de nuestro país y a la comprensión de las políticas públicas que diseña e implementa el IFT. Tradicionalmente, la regulación sectorial ha sido estudiada en otros países y hoy el Instituto, a través del Centro de Estudios, genera investigación para nuestra realidad. El conocimiento favorece el diseño de la política regulatoria y provee elementos de evaluación para enriquecerla a partir de los resultados empíricos.

Coordino también la realización de proyecciones y análisis de los indicadores sectoriales. A partir de este año, ampliamos el alcance y la temática de los reportes y procuramos incrementar su difusión para ponerlos oportunamente a disposición de un mayor número de servidores encargados de los proyectos operativos. Por ejemplo, el seguimiento de indicadores trimestrales se realizaba a nivel internacional, y ahora incluye conglomerados para las entidades del país. La diversificación de los elementos teóricos, empíricos y metodológicos apoya la elaboración de proyectos del IFT.

### **Retos de la Competencia en el entorno digital**

El trabajo que he realizado en el Centro de Estudios me ha permitido también aportar a la abogacía de la competencia en las telecomunicaciones y radiodifusión, con la organización de foros sobre Retos de la Competencia en el Entorno Digital que se realizan anualmente. Estos eventos han reunido a reconocidos expertos de la academia y de la industria, nacionales y extranjeros, y propiciado el diálogo sobre los desafíos que enfrenta la competencia en los sectores regulados por el Instituto.

En el marco de los convenios de colaboración que el IFT ha celebrado con instituciones educativas, he implementado proyectos con el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM) y el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE). Actualmente el Centro de Estudios, junto con el Pleno, organiza un seminario interinstitucional con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), sobre los avances tecnológicos en las comunicaciones satelitales para la provisión de internet. El evento busca fomentar el conocimiento y plantear alternativas para lograr la conectividad universal.

Con el privilegio de participar en un proyecto que ha favorecido el desarrollo sectorial de manera importante, hoy con el trabajo de todo el equipo, mi contribución busca fortalecer al Centro de Estudios como una unidad de reflexión y análisis prospectivo, que aborda con rigor metodológico los distintos temas que deberá tratar el IFT en el futuro cercano.

## 7. EL IFT, REFERENCIA DE LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA Y LIDERAZGO

### ARLENE AMENEYRO, DIRECTORA DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS A DE LA COORDINACIÓN EJECUTIVA

**Día con día, las y los líderes de cada equipo de trabajo enfrentan retos y toman decisiones de alto impacto en el sector de telecomunicaciones. Pero no solo eso, sus decisiones también se convierten en desafíos cotidianos para los equipos que lideran, con lo que contribuyen a forjar el carácter de cada colaborador, expandiendo así su visión hacia nuevas maneras de afrontarlos, analizarlos y resolverlos.**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es modelo de referencia de la nueva gestión pública, un ejemplo de buenas prácticas, que permiten cumplir objetivos y concluir metas.

Alcanzar estándares superiores implica tomar en cuenta una gran cantidad de factores, entre otros, la necesaria planeación estratégica que permita el despliegue de una serie de mecanismos y soluciones para que el clima organizacional, —que en la práctica implica una gran complejidad—, sea el óptimo y se refleje en productividad institucional.

En ese sentido, resulta de vital importancia y como parte del proceso, tener pleno conocimiento del capital humano con el que trabajamos, facilitarle las herramientas para superarse e identificar debilidades y fortalezas.

He tenido ejemplos de alta dirección, a través de líderes que han sido capaces de enseñar valores, pilares de ética, alineados a metas institucionales, inspirando a aquellos que se encuentran a su mando para que tomen decisiones adecuadas en beneficio de todos.

El detonante que ha impulsado mi desarrollo profesional dentro del Instituto ha sido, además de mi formación académica, de la que tengo las herramientas necesarias para fortalecer mis competencias, la oportunidad primero, de ser parte de un equipo, y segundo, de tener la responsabilidad de su liderazgo.

Desde mi área de acción dentro del Instituto he apoyado las nuevas formas de liderazgo impulsadas al interior, en las que se invita a la participación de todos los colaboradores en la toma de decisiones, transmitiéndoles motivación y mejorando su capacidad de desempeño, tomando en cuenta sus opiniones e inquietudes, enfrentando juntos los retos del día a día y afrontando como equipo, los resultados.

Es importante fomentar y participar de un tipo de comunicación que se base en la confianza, empatía, buen trato, diálogo cordial y respeto; enfocarse en lograr las metas con honestidad, eficiencia y transparencia, con la intención de favorecer un buen lugar de trabajo, con colaboradores capaces de ser no solo audaces en el desempeño de sus actividades, sino también innovadores.

De esta forma, con orgullo comparto que he formado parte de equipos que transforman, que aportan con actitud, con aptitud, que conocen el sentido de urgencia, que responden con un “¡sí se puede!”, que valoran el trabajo de todos los involucrados desde la gestación de un proyecto hasta su resultado final, y que desde su trinchera generan empatía porque en tiempo y forma se alcancen los resultados esperados, que disfrutan su labor y permanecen; son colaboradores que mejoran la calidad de su trabajo día con día, aportando a una organización más ágil, más eficaz, más transparente y, por ende, colaborando en la imagen del Instituto ante la ciudadanía.



## 8. CONSTRUYENDO EN BENEFICIO DE LA RADIODIFUSIÓN EN MÉXICO

### MARÍA DE JESÚS RAMOS, DIRECTORA DE CONCESIONES PARA USO COMERCIAL DE RADIO DE LA UNIDAD DE CONCESIONES Y SERVICIOS

La radiodifusión, reconocida en la Reforma Constitucional de Telecomunicaciones de 2013 como un servicio público de interés general, es un medio de comunicación masivo, debido a su penetración y alcance; tiene un papel importante en la sociedad y su función principal es informar, promover la cultura, la educación, el desarrollo y la política, además de ser fuente de entretenimiento.

Con una infraestructura a nivel nacional de más de 2,500 estaciones de AM, FM y Televisión Digital Terrestre (TDT), hoy este sector se encuentra en transformación y enfrenta grandes desafíos en la era digital, por lo que es un tema prioritario para el Instituto.

Bajo este contexto, en septiembre de 2015 me incorporé al equipo de la Dirección General de Concesiones de Radiodifusión, donde uno de mis objetivos fue concluir la transición a la Televisión Digital Terrestre (TDT); mi función fue coordinar, junto con la Unidad de Espectro Radioeléctrico y la Unidad de Medios y Contenidos Audiovisuales, la transición de estaciones y equipos complementarios. Dicho proyecto culminó el 31 de diciembre de 2016. Hoy, gracias a la TDT las audiencias podemos disfrutar de la televisión digital con mejor calidad de imagen y sonido en la transmisión de contenidos, así como de mayor oferta de canales y programas, debido a la multiprogramación.

Es importante hacer mención que la transición no sólo favoreció a las audiencias, sino que además logró liberar espectro en la banda de 700 MHz, lo cual contribuye al sector de las telecomunicaciones.

#### Oportunidad de cambio

Proyectos de relevancia como la transición de permisos de radiodifusión al régimen de concesión y la atención de solicitudes de prórroga de concesiones, -donde el área a mi cargo era la responsable de revisar y validar la información técnica de más de 700 estaciones, con el fin de corroborar y tener certeza de los parámetros técnicos de operación de las mismas-, me permitieron conocer a profundidad el sector y observar una constante en la revisión física de expedientes y registros electrónicos; cada estación mostraba información técnica en distintos documentos, situación que motivó a tener una visión más crítica respecto de la información técnica que debía contener el modelo de título de concesión de bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico para las estaciones de radiodifusión; todo ello con el fin de brindar mayor certeza jurídica sobre el bien concesionado, lo que provocó un efecto dominó con los siguientes beneficios para la regulación del servicio:

- Al incorporar la clase de estación en los títulos de bandas de AM y FM se delimita el alcance máximo que podrá tener el área de servicio de la estación concesionada en términos de lo establecido en la disposición técnica que resulte aplicable, situación que se encuentra prevista en los títulos de bandas de estaciones de TDT al definirse la zona de cobertura
- Facilita y agiliza el análisis regulatorio de los dictámenes técnicos que emite la Unidad de Espectro Radioeléctrico. Con la incorporación de la clase de estación y las coordenadas de referencia de la población principal a servir se define el área geográfica donde el concesionario posee el derecho a prestar el servicio que permite determinar la viabilidad de cualquier proyecto presentado por los concesionarios
- Criterios regulatorios para la resolución de diversos trámites técnicos y/o determinar el procedimiento de atención, considerando la clase de estación precisada en su título, y sus fines (comercial, social, social comunitaria, social indígena y/o pública)

- Facilita la administración del espectro radioeléctrico en las bandas de AM y FM, con una referencia sobre el área geográfica donde el concesionario tiene derecho a prestar el servicio situación que facilita la elaboración de los estudios de disponibilidad espectral

Lo anterior contribuye a generar condiciones para incentivar el otorgamiento de concesiones y fomenta la competencia en el sector, además de que la atención de los trámites técnicos que ingresan al Instituto se realizan con base en dichos criterios.

Ahora bien, considerando que el sector es muy dinámico, se han realizado diversas propuestas para disminuir la carga regulatoria, eliminando los siguientes trámites:

- La autorización de cambio de ubicación de estudios principales y auxiliares
- La autorización de cambio de equipo transmisor principal, auxiliar emergente (siempre y cuando no implique modificación alguna a las características técnicas de operación de las estaciones que impacte en el área de servicio)
- El registro y/o autorización de documentación técnica (áreas de servicio AM, FM y TDT)

Es claro que aún queda mucho por hacer, pero hoy existe un marco de referencia más amplio sobre las principales preocupaciones del sector que ha permitido implementar mejoras en los procesos; en ese sentido, el pasado 7 de agosto, el Pleno aprobó la modificación a las disposiciones técnicas de AM, FM y TDT, a fin de adoptar formatos de solicitudes de distintos trámites técnicos, que tienen como finalidad simplificar la información que presentan los concesionarios del servicio de radiodifusión que pretenden solicitar algún trámite técnico, proyecto en el cual participé y que emanó de la propuesta de la Dirección General de Concesiones de Radiodifusión y del esfuerzo de las unidades de Espectro Radioeléctrico y de Política Regulatoria y de la Coordinación General de Mejora Regulatoria.

### **Formar parte de STEM**

Ser mujer STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas, por sus siglas en inglés), y trabajar en el sector de las telecomunicaciones y radiodifusión es algo de lo que me siento orgullosa; encontré la combinación perfecta, estoy justo en el lugar donde puedo colaborar y en donde se define la ruta que tomarán las telecomunicaciones y radiodifusión en beneficio del país, además de trabajar con excelentes profesionistas.

Ser parte de las acciones que permitan el crecimiento de más mujeres en el sector y alentar sus expectativas, guiándolas a establecer metas y fortalecer su confianza es hoy uno de mis principales propósitos, así como transmitir mi experiencia a través del trabajo que realizó día a día.

Puedo afirmar que ser mujer y trabajar en este sector no es tarea fácil; sin embargo, he tenido la fortuna de contar con el apoyo de mi esposo, de mi familia, de mis superiores y de mis compañeros de trabajo, lo cual ha sido primordial para mi superación profesional, además de tener el privilegio de pertenecer a una institución comprometida con el desarrollo profesional y personal de las mujeres.

## 9. PRESENCIAR O SER PARTE EN LA TOMA DE DECISIONES

### ZORAYDA MACIEL, DIRECTORA GENERAL OFICINA DEL COMISIONADO PRESIDENTE

En septiembre de 2013 nació un nuevo regulador autónomo de las telecomunicaciones y la radiodifusión, derivado de una reforma constitucional, en un contexto político sin precedentes en nuestro país.

La oportunidad parecía inmejorable: integrarme a un nuevo equipo para implementar la transición de un órgano del Poder Ejecutivo a uno con plena autonomía, con metas específicas que cumplir y con plazos determinados por la propia Constitución.

He de confesar que pensé que sería un reto profesional más, uno de esos donde mi formación como abogada me llevaría a leer cientos de hojas, realizar análisis jurídicos y, en el mejor de los casos, participar en reuniones en las que la responsabilidad principal no recaería sobre mí.

En un principio las jornadas eran interminables; reuniones que no tenían fin, proyectos que debían redactarse en cuestión de horas para su presentación; todo eso con un ingrediente adicional, un sector totalmente desconocido que me exigía tener una rápida curva de aprendizaje para poder enfrentarme a términos como megahercios, gigahercios, bandas de frecuencias, preponderancia o interconexión, sólo por mencionar algunos.

A todas luces, se trataba de cuestiones que simplemente superaban mi vocación jurídica y que me obligaban a observar, escuchar y callar como jamás lo hice en otro trabajo; al mismo tiempo, la interacción con compañeros de distintas profesiones se hizo indispensable para poder resolver las dudas que surgían y que para ellos parecían tan evidentes. Economistas, ingenieros y hasta matemáticos, a veces uno que otro colega de profesión, pero todos con algo en común, siempre dispuestos a apoyarme.

En mi paso por el Instituto he tenido la oportunidad de desempeñar distintas funciones, desde asesorar al Comisionado Presidente, analizar y coordinar proyectos como otorgamiento de concesiones, prórrogas, revisión del cumplimiento de obligaciones, hasta apoyar en aspectos administrativos.

Jamás olvidaré experiencias tan gratificantes como haber participado en la elaboración del proyecto de lineamientos de *Must Carry* y *Must Offer* para que la audiencia tuviera acceso gratuito a los contenidos de la televisión abierta y, a su vez, favorecer la competencia en la industria de la televisión de paga, o el haber encabezado la mesa de trabajo del llamado “apagón analógico”. Tantas mañanas sin desayunar tratando de entender lo complicado del espectro radioeléctrico, lo difícil que es hacer una visita de verificación, o lo que implica la multiprogramación.

Tengo claro que fue gracias a todos los que en esa mesa de trabajo, y fuera de ella, tuvieron la determinación para que lo que parecía imposible se hiciera realidad y que, contra toda expectativa, culminara exitosamente en el plazo marcado en la ley, generando mayor pluralidad, competencia y diversidad en beneficio de la población.

Hoy, además de poder decir que he presenciado en primera fila la toma de decisiones en el regulador de las telecomunicaciones de nuestro país, también puedo contar que fui parte de esas acciones que a veces no se ven, pero que al final son las que hacen que las grandes decisiones se materialicen. Cómo olvidar tantas horas trabajando en equipo, no solo en el análisis y redacción de propuestas, imprimiendo y organizando un cúmulo de documentos que parecía no tener fin durante la llamada “Agenda 180”, a *toro pasado*, creo que en ese momento ninguno de los que participamos se imaginaba que los documentos que estaban en nuestras manos marcarían el éxito o fracaso en el arranque del Instituto y el rumbo del sector.

Cada actividad desempeñada, por igual, ha tenido la importancia necesaria para concretar algo: un proyecto de regulación, una política pública, una entrevista, o incluso una simple llamada telefónica que culminó en un acuerdo

institucional exitoso, todo ello con una finalidad: cambiar la vida de los mexicanos. Me queda claro que no importa la jerarquía, cada uno de nosotros es responsable de que nuestro actuar tenga un impacto positivo, porque este trabajo tiene la maravilla de traducirse en acciones directas que benefician a la población; de ahí lo valioso de las distintas visiones, ideas y opiniones de todas y todos los que integramos este gran Instituto. Hoy reconozco el valor de las personas que trabajan a mi lado y, que en muchos de los casos, tengo la fortuna de llamar amigos, de conocer sus historias y entender por qué dan todo por este proyecto. Sin duda, solo soy un engrane más de esta maquinaria inmensa que hace que las cosas sucedan allá afuera. Al final, todos somos uno.

Nunca imaginé el impacto que tendría este trabajo en mi vida y sus efectos hacia el exterior, mucho menos imaginé que me convertiría en el referente del sector para mi núcleo más cercano: mi familia y amigos, a quienes resuelvo sus dudas sobre lo que son las telecomunicaciones y la radiodifusión, lo que es un agente económico preponderante o lo que es una concesión única; incluso, me he convertido en su parámetro de calidad y precio para elegir un plan de telefonía o empresa de internet, porque es una realidad que hoy existen más y mejores servicios a menores precios.

A seis años de haber iniciado este gran proyecto puedo mirar hacia atrás con la satisfacción de haber cumplido, de haber dado siempre lo mejor de mí como mujer, como servidora pública y como profesionista. Todo ha valido la pena.

## 10. INDICADORES, PIEZA CLAVE PARA MEJORAR LAS TELECOMUNICACIONES Y LA RADIODIFUSIÓN EN MÉXICO

### GABRIELA GUTIÉRREZ, DIRECTORA GENERAL ADJUNTA DE ESTADÍSTICA Y ANÁLISIS DE INDICADORES DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

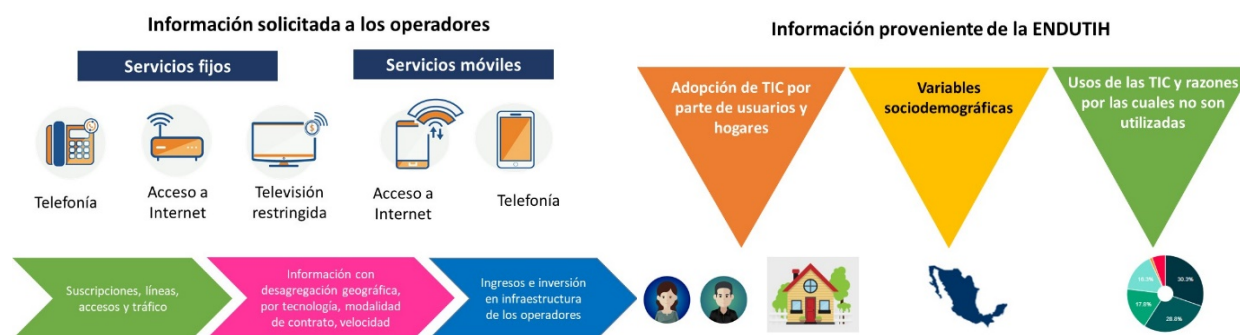
Constantemente usamos indicadores de manera natural. Consultamos el pronóstico del clima para decidir si usar un abrigo o no al salir de casa, revisamos el reporte del tráfico vehicular para calcular cuánto tiempo nos va a tomar llegar a nuestro trabajo, comparamos precios cuando queremos hacer alguna compra. En fin, los indicadores nos permiten tomar decisiones mejor informadas, y para ello necesitamos tener la certeza de que la información que usamos es confiable. Así, la probabilidad de que nuestras decisiones tengan el resultado esperado será mayor.

Esto mismo sucede cuando llevamos este análisis a las telecomunicaciones y la radiodifusión. Todos los actores que participamos en este sector necesitamos información veraz, confiable y oportuna sobre lo que ocurre con la oferta y la demanda de estos servicios. El IFT necesita información para diseñar políticas regulatorias y monitorear su efectividad; los distintos niveles de gobierno usan la información para diseñar políticas públicas focalizadas en la población con mayor rezago en el uso de las TIC y en el acceso a los servicios; la industria y los inversionistas requieren información para diseñar sus estrategias de negocio, identificar oportunidades y conocer el desempeño de sus competidores; la academia necesita fuentes de información para generar conocimiento; y la ciudadanía cada día demanda estar mejor informada. La Dirección General Adjunta de Estadística y Análisis de Indicadores del IFT es el área encargada de generar esta información.

A la fecha en el área de Estadística y Análisis de Indicadores, hemos generado información sobre la oferta y la demanda de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión a la altura de organismos internacionales<sup>15</sup>. Por el lado de la oferta, implementamos un proceso trimestral de recolección, revisión, validación y publicación de información que proviene de los operadores de telecomunicaciones. Así, sabemos qué servicios ofrecen y dónde, cuál es su participación de mercado, qué tecnología usan, etc. Por el lado de la demanda, desde 2015 trabajamos con el INEGI y la SCT para llevar a cabo anualmente la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH), la cual permite conocer dónde se encuentran los usuarios de la información, qué servicios demandan, para qué los usan, o por qué no los usan.



<sup>15</sup> Los indicadores se encuentran alineados a los criterios establecidos por Unión Internacional de Telecomunicaciones y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.



La información por sí misma no es útil si no se usa, es por ello que para fomentar su uso hemos construido herramientas innovadoras para hacerla llegar los usuarios de manera fácil y amigable, siguiendo las mejores prácticas en transparencia y datos abiertos.

En 2017 desarrollamos el **Banco de Información de Telecomunicaciones**<sup>16</sup>, un sitio de internet en el que los usuarios pueden consultar de manera interactiva los indicadores sobre los mercados de los servicios fijos y móviles y descargarlos en formato abierto; también contiene otros estudios y reportes en la materia. En noviembre de 2018 presentamos la versión 3.0 que, además de contener más información (i.e. estadísticas con perspectiva de género, datos de encuestas a usuarios y de asignación de espectro radioeléctrico para servicios móviles, etc.), tiene un formato más accesible y con diversos elementos de apoyo como manuales de uso y de definición de los indicadores, la opción de enviar comentarios y dudas y un mapa del sitio. El BIT ha sido reconocido por organismos nacionales e internacionales como una herramienta única en su tipo<sup>17</sup>.

También en 2018, creamos la **Calculadora de probabilidades de uso de las TIC y actividades por internet en México**<sup>18</sup>. Como su nombre lo indica, es una herramienta interactiva en línea que permite conocer la probabilidad de que una persona utilice alguna TIC o realice determinadas actividades en internet dependiendo de su edad, sexo, nivel educativo, ocupación, nivel de ingreso y lugar de residencia.

Este tipo de información ayuda a que los gobiernos locales identifiquen los obstáculos que pueden presentarse al momento de implementar una política pública que busque, por ejemplo, disminuir la brecha digital, puesto que muestra cómo las características sociodemográficas pueden influir en el nivel de adopción de las TIC.

Si bien estas herramientas representan un logro, la tarea no termina aquí. Actualmente, nuestro principal reto es agilizar la generación de los indicadores y avanzar hacia un proceso de producción de información más sistematizado y transparente. Nuestro compromiso es seguir trabajando para generar más y mejor información en menor tiempo. Estamos convencidas y convencidos de que contar con indicadores que nos informen de manera confiable cómo están los sectores de las telecomunicaciones y la radiodifusión se traduce en acciones que benefician a todos los mexicanos.

<sup>16</sup> <https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/>

<sup>17</sup> En 2017, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social otorgó al BIT el reconocimiento "Buenas prácticas en el uso de los resultados de monitoreo y evaluación en el ciclo de las políticas públicas" en la categoría *Generación de evidencia* (a partir de evaluaciones, estudios, revisiones sistemáticas, mapas de evidencia, integración de bases de datos) para la toma de decisiones. Asimismo, en 2019, el BIT recibió el premio "U-Gob al Gobierno Digital" en la categoría *Datos Abiertos, Organismo Autónomo Federal*.

<sup>18</sup> <http://calculadoraprob.ift.org.mx/>



## **11. CONVENIENTE, FORTALECER LA COOPERACIÓN INTERNACIONAL**

### **JIMENA SIERRA, DIRECTORA DE RELACIONES MULTILATERALES DE LA COORDINACIÓN GENERAL DE ASUNTOS INTERNACIONALES**

Nos encontramos en un momento clave, en el que presenciamos la llamada Cuarta Revolución Industrial, en la que el trabajo que realizamos día con día cobra mayor relevancia, ya que, como Instituto, nuestros objetivos son regular para reducir la brecha digital y fomentar el acceso asequible y universal a las redes, y crear las condiciones para que se puedan ofrecer más y mejores servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión de calidad y que cumplan con los estándares internacionales.

Para conseguir estos objetivos, es conveniente fortalecer la cooperación entre los países de todo el mundo, y particularmente de la región de América Latina; intercambiar las mejores prácticas internacionales, coordinarnos para lograr la armonización y planificación correcta del espectro, garantizar la conectividad e interoperabilidad de los servicios y alcanzar una mayor integración de nuestros mercados.

Y precisamente, una de las aportaciones más significativas de mi labor en la Coordinación General de Asuntos Internacionales ha sido generar permanentemente puentes en los que se permita una coordinación exitosa entre México y el resto del mundo para alcanzar dichos objetivos.

He estado en el Instituto desde hace más de 5 años, tiempo en el que he sido testigo del desarrollo de nuevas tendencias, desafíos y oportunidades que nos presenta la evolución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Dado el rol que las telecomunicaciones han adquirido como motor del desarrollo económico y social, nuestra labor para lograr una transformación digital plena, se ha enfocado en promover el acceso de calidad a las redes y servicios de comunicación a precios asequibles para que toda la sociedad, en particular, los sectores más vulnerables, se beneficien del potencial transformador del entorno digital que ofrece la conectividad y el uso de nuevas tecnologías.

He tenido la oportunidad de participar en diversos foros internacionales en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión, a través de los cuales hemos promovido alianzas entre México y el resto del mundo para la adopción de buenas prácticas en materia de telecomunicaciones, radiodifusión y competencia económica, como también hemos fomentado la cooperación técnica y el intercambio de información y expertos.

A través de la firma de numerosos acuerdos de cooperación, hemos consolidado nuestras relaciones bilaterales y multilaterales con gobiernos y órganos homólogos de otros países, con la finalidad de conocer las mejores experiencias de reguladores y de organismos y asociaciones internacionales y velar por los intereses de los sectores de telecomunicaciones y de radiodifusión en México.

Mi compromiso como servidora pública en el Instituto, y en lo personal como internacionalista, es orientar nuestras actividades al posicionamiento institucional como órgano regulador de referencia mundial. Algunos ejemplos de esto han sido la destacada participación del IFT en foros y negociaciones internacionales, la generación de opiniones técnicas para atender las consultas de las dependencias del Ejecutivo federal, así como en la capacitación de servidores públicos.

#### **Desarrollo gerencial**

Con el apoyo del Instituto, también he tenido la oportunidad de formar parte de la promoción de las mujeres en el desarrollo de habilidades en torno a las TIC; desde esta trinchera, es posible generar un impacto en la sociedad donde, aunque aún quede mucho por hacer, solo con base en pequeños esfuerzos podremos todas contribuir para sentar precedentes y abrirnos paso en este sector competitivo. Estoy consciente de que me encuentro en

una institución con una amplia perspectiva de género, en donde la igualdad y la paridad están siendo cada vez más evidentes.

Mi compromiso como servidor público del IFT dedicado a los temas internacionales seguirá siendo contribuir a los objetivos institucionales, apoyando las labores técnicas de las distintas áreas y posicionando al IFT como un regulador de referencia mundial.

Fin.