

“EXPERTAS QUE TRANSFORMAN”. TERCERA EDICIÓN



GACETA IFT VERSIÓN ACCESIBLE AÑO VIII NO. 30. JULIO DE 2022

Versión accesible 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

Estimadas lectoras y lectores:

El pasado 28 de abril, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) puso en marcha el Plan Integral de Igual de Género “Expertas que Transforman”, cuyo propósito es impulsar liderazgos femeninos a través de acciones que promuevan la participación y visibilidad de las profesionales colaboradoras de este órgano autónomo, cuyo expertise en los diferentes campos laborales en los que se desempeñan ha contribuido al cumplimiento del mandato legal del regulador en las telecomunicaciones y la radiodifusión.

Como parte de este plan transversal con enfoque de género, presentamos esta edición especial de la Gaceta IFT en la que 14 de nuestras mujeres expertas escriben sobre la trascendente labor institucional que realizan en beneficio de la sociedad mexicana a la que servimos.

A través de sus relatos en esta edición especial, las expertas que transforman nos dejan conocer su experiencia, compromiso y acciones que han permitido a este Instituto impulsar de forma exitosa una agenda regulatoria y de competencia económica que beneficia a la población con más y mejores servicios de calidad y a mejores precios.

Para el IFT, la riqueza del talento de las líderes de grandes proyectos, como los que podemos leer en estas páginas, es fundamental para contar con una institución de vanguardia que ha contribuido a la transformación de las telecomunicaciones y la radiodifusión, sectores clave para el desarrollo del país.

Esperamos que disfruten la lectura en este espacio dedicado a la ardua y constante labor de las funcionarias de Instituto.

Angelina Mejía Guerrero
Coordinadora General de Comunicación Social

IMPACTO DE LOS SERVICIOS MAYORISTAS EN LOS USUARIOS

Adriana Williams Hernández, Directora General de Regulación de Interconexión y Reventa de Servicios Mayoristas de la Unidad de Política Regulatoria

El impacto de la regulación de las telecomunicaciones en la sociedad es un tema interesante de abordar, sobre todo para que pueda identificar su importancia y cómo ésta afecta de una manera positiva en su día a día.

En ese contexto, la Dirección General de Regulación de Interconexión y Reventa de Servicios de Telecomunicaciones es la encargada de elaborar y proponer al Pleno la regulación necesaria, a efecto de que los operadores tengan las reglas claras para la prestación de los servicios mayoristas. Un ejemplo de ello es la regulación emitida para el Agente Económico Preponderante (AEP), que presenta para su aprobación las ofertas de referencia de los servicios mayoristas de Interconexión, Usuario Visitante, Operadores Móviles Virtuales, entre otras. En esta Dirección General se lleva a cabo la revisión de dichas ofertas desde el punto de vista técnico, económico y jurídico asegurando con ello que los términos y condiciones establecidos en las mismas permitan la prestación del servicio.

En cuanto a la parte técnica, se revisa que los protocolos y arquitectura con los que se proporcionarán los servicios sean de acuerdo con estándares internacionales. En el aspecto jurídico se asegura que no se establezcan condiciones que resulten ventajosas para el AEP o que generen incertidumbre y, desde el punto de vista económico, que las contraprestaciones por la prestación de los servicios sean acordes con el marco regulatorio vigente.

Las ofertas de referencia permiten la prestación de los servicios generando un beneficio directo de la puesta en práctica de la regulación. Un ejemplo de ello es el servicio de Usuario Visitante, el cual trasciende directamente al usuario final a través del servicio que los operadores móviles AT&Tⁱ y Telefónicaⁱⁱ ofrecen a sus usuarios bajo el nombre de “Cobertura Extendida”, el cual consiste en que en las zonas donde no cuentan con cobertura utilicen la red de Telcel para proporcionar servicios a sus usuarios, es decir, extendiendo su cobertura a través de la cobertura de este último operador.

Lo anterior elimina las desventajas que estos operadores móviles pudieran enfrentar, eliminando con ello que la cobertura sea un factor que los usuarios tomen en consideración para elegir con qué operador móvil deban adquirir sus servicios, y se puedan enfocar en factores como calidad, precio, variedad de servicios, atención al cliente, entre otros.

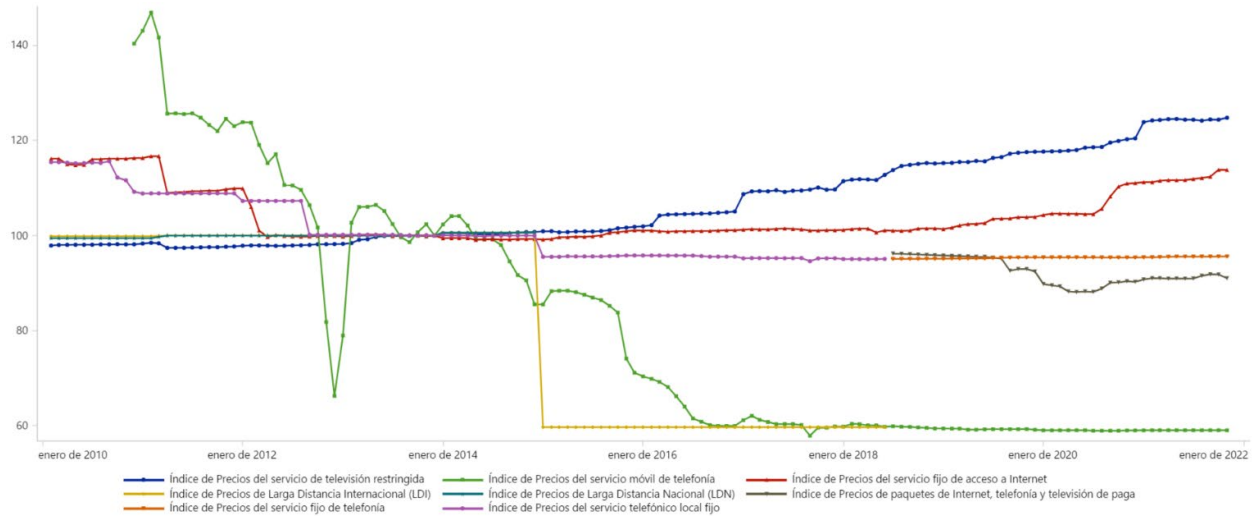
Otro ejemplo, es el servicio mayorista de comercialización y reventa de servicios a los Operadores Móviles Virtuales (OMV), el cual permite que las empresas que no cuentan con red de acceso ni espectro radioeléctrico adquieran esta capacidad de los operadores móviles. Estos OMV se diferencian del operador móvil con estrategias enfocadas a un nicho de mercado particular en el cual el operador móvil no ha logrado penetrar o no ha desarrollado una estrategia enfocada en este, con un diferenciador como el servicio al cliente, precio, entre otros. De esta forma, los usuarios pueden seleccionar entre los diversos operadores móviles y los OMV al proveedor de servicios que responda a sus necesidades.

Por otra parte, respecto al servicio de interconexión este permite que los usuarios de un operador se puedan comunicar con los usuarios de otro operador, por lo que, es a través de este servicio que un usuario de Telefónica, por ejemplo, pueda comunicarse con un usuario de Telmex.

En tal virtud, esta Dirección General tiene un papel relevante, pues además de revisar la oferta de referencia, se elaboran y actualizan los modelos de costos que calculan las tarifas de terminación, la cual en los últimos años

ha disminuido y ha sido uno de los factores que ha contribuido a generar un impacto positivo en los precios de los servicios de telecomunicaciones.

Figura 1. Evolución de los precios de los servicios de telecomunicaciones.



Fuente: Banco de Información de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones. <https://bit.ift.org.mx>

Figura 2. Comparación entre las tarifas de terminación y los precios de telefonía móvil.

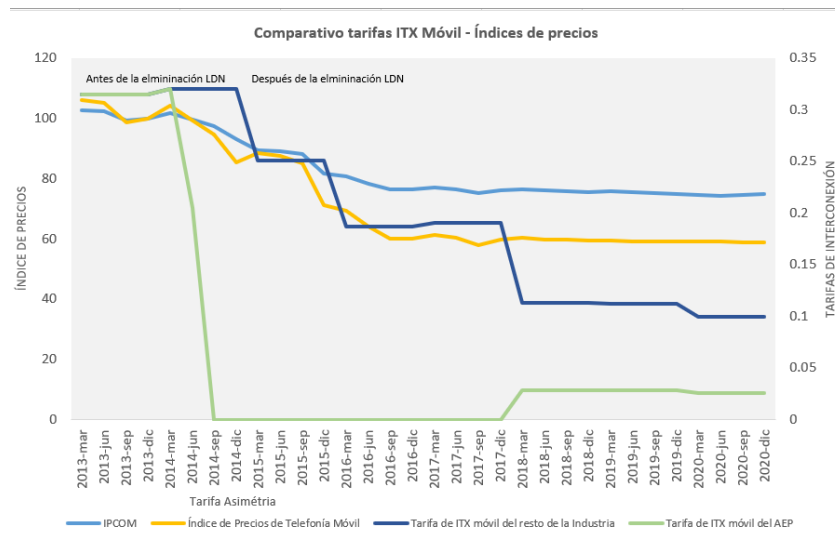


Ilustración 1

Fuente: Elaboración propia.

Lo anterior es posible gracias al equipo que conforma esta Dirección General, el cual cuenta con diferentes habilidades y áreas de conocimiento que trabaja de manera conjunta y coordinada para la elaboración de

disposiciones que generen las mejores condiciones en la prestación de los servicios de telecomunicaciones que impactan en el acceso a servicios por parte de los usuarios finales.

IFT, NUEVA VISIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTOS E INNOVACIÓN INSTITUCIONAL

Aidé Camargo Victoriano, Directora General Adjunta de Planeación y Gestión de Proyectos de la Coordinación General de Planeación Estratégica

“La excelencia es un arte ganado a base de entrenamiento y hábito. No actuamos correctamente porque tengamos excelentes virtudes, sino que somos virtuosos porque actuamos correctamente. Somos lo que hacemos repetitivamente. La excelencia, entonces, no es un suceso sino un hábito”

Aristóteles

Ahora más que nunca, cuando las organizaciones y las personas nos encontramos en un entorno cambiante, volátil, incierto, complejo¹ e hiperconectado, resultante de la evolución tecnológica, es importante contar con herramientas que permitan identificar áreas de oportunidad para adaptarnos a esos cambios, además de anticipar problemas y su impacto a fin de dar respuestas oportunas. Este es un entorno que me motiva a innovar constantemente, y crear valor en todas las tareas en las que colaboro en el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), además de estar comprometida con la mejora continua.

En 2015 derivado de la planeación estratégica en la que el Instituto definió su misión, visión, objetivos y estrategias, se hizo necesaria la definición de los proyectos que estuvieran alineados al logro de esos objetivos creados para cumplir con los compromisos derivados de la reforma en los sectores de las Telecomunicaciones y Radiodifusión, entre las que se encuentra la presentación anual de un programa de trabajo y trimestralmente de un informe de actividades a los poderes Ejecutivo y Legislativo².

De esa forma, iniciamos la implementación de una metodología para gestión de proyectos basada en las mejores prácticas propuestas por el *Project Management Institute (PMI)*. Cabe señalar que, como en todas las metodologías fue necesario adaptarla al contexto institucional, al tipo de proyectos y al capital humano que participaba en ellos; esta metodología se implementó para todos los proyectos que se integran a los programas anuales de trabajo (PAT) del Instituto. El resultado ha sido fructífero, ya que ahora se cuenta con una base que ubica al IFT en un nivel de madurez avanzado desde la concepción de los proyectos hasta el cierre de estos.

Esta tarea ha sido el resultado del diseño y desarrollo de procesos que han permitido estandarizar una metodología, así como dar capacitación y asesorías; sin olvidar la gestión del cambio, lo cual permitió que los líderes de los proyectos del PAT y sus equipos de trabajo pudieran adoptar una nueva forma de gestionar proyectos con una visión más clara de las metas.

Considerando que la mayoría de las áreas del Instituto participa en los PAT, una de las herramientas más importantes ha sido la comunicación; desde el principio fue necesario identificar canales efectivos y eficientes caracterizados por la interacción respetuosa, armoniosa y asertiva con los colegas; gracias a ello, la colaboración durante el proceso de elaboración de los PAT para la definición de proyectos y la gestión posterior cumple con esas características. Asimismo, la participación constante de todos los líderes y miembros de los equipos de proyectos es destacada.

¹ Tomado del término VUCA (*Volatility, Uncertainty, Complexity y Ambiguity*) con origen en el Colegio de Guerra del Ejército de los Estados Unidos.

² Artículo 28, párrafo vigésimo, fracción VIII, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Actualmente en el Instituto contamos con:

- Una metodología estandarizada con procedimientos, procesos, plantillas y mecanismos para la gestión de proyectos, todo ello basado en las mejores prácticas
- Capacitación, asesoría y acompañamiento en el ciclo de vida de los proyectos
- Planeación y gestión de un portafolio de proyectos del PAT alineado a los objetivos institucionales y con beneficios identificados por proyecto
- Reportes dirigidos a todos los niveles del IFT con avances reales y objetivos cumplidos de los proyectos
- Cultura de gestión de proyectos
- Alineación estratégica del portafolio de proyectos del PAT

Esto permite:

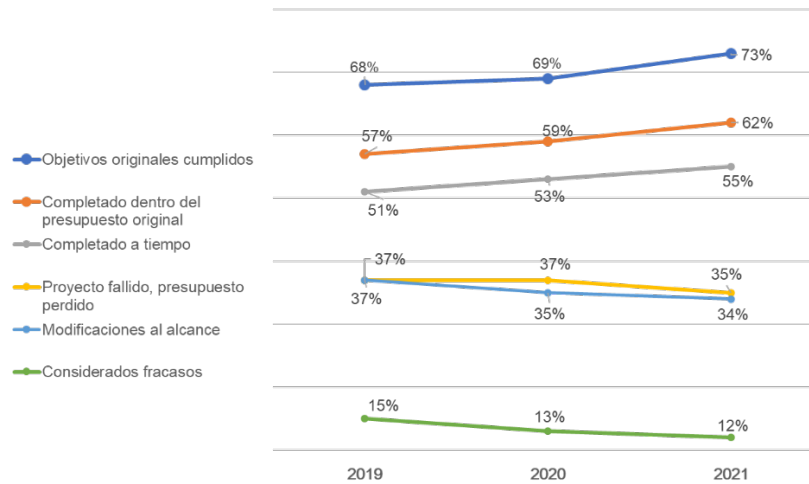
- Proveer de información relevante y oportuna para la toma de decisiones preventivas y correctivas
- Identificar oportunamente los cambios de alcance en los proyectos
- Mejorar la estimación y el cumplimiento de los tiempos
- Identificar los riesgos en tiempo para gestionarlos y minimizar su impacto
- Documentar las lecciones aprendidas para el aprovechamiento del conocimiento
- Adaptarse a la mejora continua y la actualización de los procesos de la metodología
- La rendición de cuentas efectiva, ya que la metodología prevé la documentación de cada proyecto durante su ciclo de vida
- Mayor control sobre los cronogramas y el presupuesto
- Visión a largo plazo vs visión a corto plazo

Si bien, las metodologías ofrecen beneficios, esto no significa que todos los proyectos concluyen satisfactoriamente; tampoco las habilidades técnicas son suficientes porque los proyectos no son estáticos; están en constante cambio por factores internos y externos, lo cual exige dinamismo y agilidad de todos los involucrados, por eso es importante el seguimiento que permita identificar las dificultades o riesgos con anticipación para corregirlos.

En la encuesta mundial de profesionales en dirección de proyectos *Pulse of the Profession*® 2021 del PMI³, que integra la colaboración y puntos de vista de especialistas y ejecutivos de alto nivel de diversos sectores como gobierno, TI, servicios financieros, manufactura, construcción, energía, telecomunicaciones y salud a nivel mundial, se encontró que 73% de los proyectos planeados concluyeron cumpliendo con sus objetivos, 62% se mantuvieron dentro del presupuesto planeado, 35% fueron proyectos fallidos y perdieron el presupuesto y 34% sufrieron modificaciones al alcance (Ver figura 1).

³ Recuperado el 10 de junio de 2022 en https://www.pmi.org/-/media/pmi/documents/public/pdf/learning/thought-leadership/pulse/pmi_pulse_2021.pdf?v=243b6757-6bea-4c60-8573-bf1aa35a0e09&sc_lang=temp=es-ES

Figura 1. Mejores resultados de los proyectos



Elaborado y adaptado con base en el *Pulse of the Profession® 2021*

En 2021, *Standish Group* publicó el Reporte de Caos 2020 con los hallazgos del análisis de 50 mil proyectos de TI en todo el mundo, en el reporte se identifican los factores que afectan la conclusión de los proyectos y se resumen en: los que terminan en tiempo con el presupuesto planeado, los que terminan con retraso o mayor presupuesto y los cancelados. Ver figura 2.

Figura 2. Factores que afectan la conclusión de los proyectos de TI



Elaborado y adaptado con base en *The Chaos Report. Standish Group*

En ambos reportes se destaca que, con la adopción de buenas prácticas en la gestión de proyectos, las organizaciones incrementan el índice de éxito en la conclusión de los proyectos, porque se planea desde otra visión enfocada en las metas, la calidad y la gestión de los riesgos. En ese sentido, con base en la mejora continua, el nivel de madurez en la gestión de proyectos alcanzado por el Instituto está evolucionando positivamente, gracias a la cultura de colaboración de todos los involucrados (alta dirección, líderes, equipos), quienes se apropian de los procesos en los que participan desde su creación, identifican las áreas de oportunidad y con ello todos somos parte de la cultura de innovación del IFT.

EL CAMINO EN EL IFT HACIA LA TRANSPARENCIA Y LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Alejandra Martínez Morales, Coordinadora de Transparencia, Acceso a la Información y Gobierno de la Coordinación General de Vinculación Institucional

“Cuando despertó, la confianza ciudadana todavía estaba allí”.

Cuando me preguntan a qué nos dedicamos en la Unidad de Transparencia (UT) del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), me gusta decir que al negocio de la confianza. Los dos grandes procesos que tenemos a nuestro cargo tienen el fin último de que, como institución, nos crean. Y creerle a alguien tiene dos interesantes momentos: el primero es confiar respecto de lo que ya hace, y el segundo es continuar buscándole porque se le cree, cerrando así el círculo virtuoso de la confianza.

1. Transparencia y acceso a la información

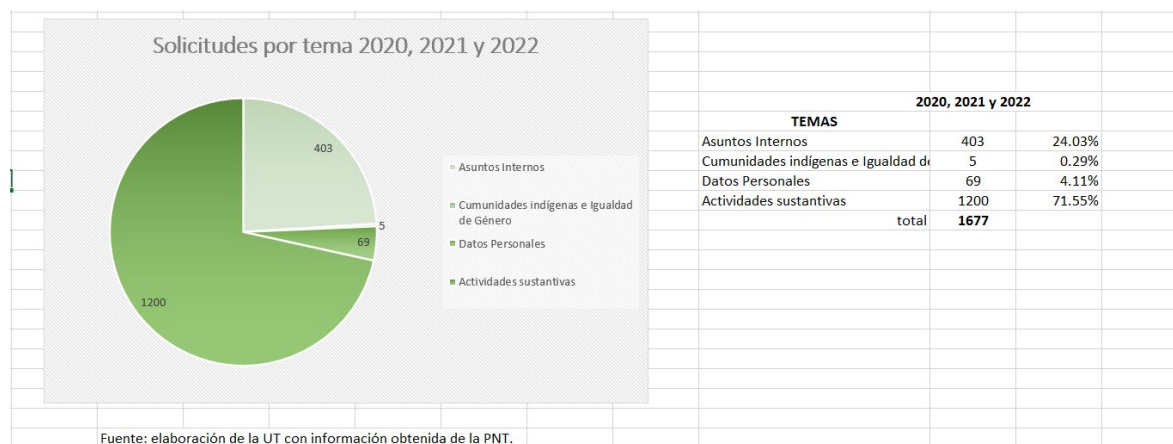
La “Transparencia” es una política pública que supone un planteamiento completo de cómo las instituciones generamos, usamos y difundimos información. A continuación, me centraré en el valor de cada una de sus dimensiones en el IFT:

1.1. Transparencia reactiva

Uno de los principales objetivos que me planteé al convertirme en responsable operativa de la UT hace casi tres años, fue desarrollar respuestas a solicitudes de acceso a la información (SAIs) cuyos contenidos añadieran valor y promovieran una dinámica en la que las personas solicitantes recurrieran a ese medio como fuente sustantiva de información confiable. Los siguientes son los elementos fundamentales en los cuales hemos concentrado nuestros esfuerzos para lograr tal cometido:

- **Énfasis en información de calidad:** 100% fue el cumplimiento del IFT para 2020 y 2021 en el *Índice de Respuestas a Solicitudes de Información Pública*, que elabora el INAI, este considera la presencia de atributos de accesibilidad, confiabilidad, verificabilidad, veracidad y oportunidad.
- **Información sustantiva sobre y para los sectores:** De 2020 a 2022, **72% de las respuestas** que como IFT hemos brindado a SAIs, han sido referentes a **actividades sustantivas** (Gráfica 1). La comunicación con las áreas, su receptividad y el acompañamiento técnico de la UT han sido clave. Las y los interesados en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión son quienes hoy hacen uso primordial de este mecanismo.

Gráfica 1 Solicitudes por tema referentes a actividades sustantivas



- **Reducción de tiempos de respuesta:** La expeditéz juega un papel vital. Para el periodo 2020-2022 hemos logrado **reducir el promedio de días de respuesta a SAls de 17.9 a 15.6 días**, respecto de los tres años previos.

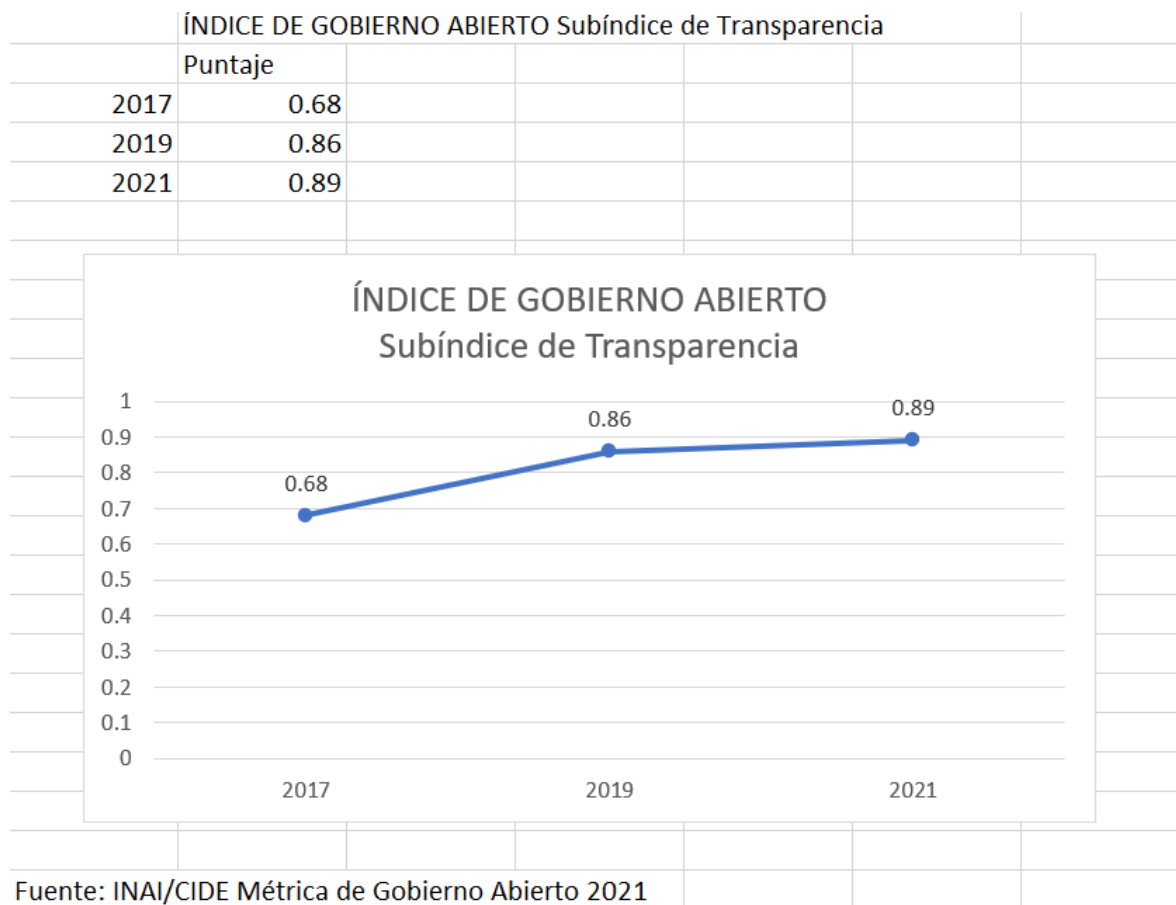
1.2. Transparencia activa

Pareciera que respecto de aquella información que la propia norma nos ordena publicar, no hay mucho que hacer; sin embargo, una revisión minuciosa de la misma y un enfoque centrado en su usabilidad y reusabilidad, nos ha permitido **aumentar 18 puntos porcentuales el cumplimiento** del IFT en la primera ronda de cada verificación anual (2022 respecto de 2018) de Portales de Obligaciones de Transparencia que efectúa el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI).

1.3. Transparencia proactiva

La *Métrica de Gobierno Abierto 2021* que coordina el INAI y elabora el Centro de Investigación y Docencia Económicas (CIDE) fue un gran hito para el IFT; nos ubicamos por primera vez en los tres primeros lugares a nivel federal y en el primer sitio en el componente de Transparencia (*Gráfica 2*). En el subcomponente de Transparencia Proactiva de este último, obtuvimos la calificación más alta posible (1), es decir, en el IFT es fácil para las personas encontrar información de relevancia para su vida cotidiana, aún si ésta no forma parte de las obligaciones de publicación del propio IFT.

Gráfica 2 Transparencia proactiva



2. Protección de Datos Personales

Mucho se ha explorado sobre la Protección de Datos Personales (PDP) en posesión del sector privado (incluyendo su acceso por parte de los gobiernos), pero poco sobre la forma en que las personas servidoras públicas tratamos Datos Personales (DDPP). Hasta antes de 2009, la PDP -autónoma respecto del derecho a la privacidad- era considerada en nuestra Constitución únicamente como un límite al derecho de acceso a la información pública. Por ello, el reto al interior de la Unidad de Transparencia ha sido grande.

En la PDP, la **expectativa de privacidad** funge como eje rector de todo tratamiento de DDPP frente a sus titulares. En la UT hemos enfocado nuestras atribuciones de coordinación, en generar una cultura de la PDP al interior del IFT e insumos y *checkpoints* que le permitan a cualquier persona confiar en el control sobre su información en posesión del IFT:

- **Grupo de Trabajo de PDP en posesión del IFT:** Único en su tipo, comenzó a sesionar en 2020 como un mecanismo que integra a representantes de todas las Áreas del IFT y personas expertas institucionales en archivo, administración de riesgos, PDP y seguridad de la información.
- **Generación de insumos ciudadanos para el ejercicio de derechos ARCOP⁴ en el IFT:** 1) Procedimiento interno para garantizar el ejercicio de los derechos ARCOP, 2) Guía y Formato para ejercer el derecho a la Portabilidad de DDPP y, 3) Encuesta de evaluación sobre la gestión de las solicitudes de derechos ARCOP.
- **Actualización del Documento de Seguridad de DDPP (DS):** En marzo de 2022 se actualizó el DS incluyendo diversas mejoras y elementos innovadores, Ciclo de vida de los DDPP, Análisis de riesgos y brecha de DDPP en formatos no automatizados, Plan de Trabajo para para la implementación de las medidas de seguridad faltantes y Programa de Capacitación.
- **Micrositio de PDP:** Actualmente, la UT se encuentra coordinando la creación de un micrositio institucional de PDP, que fungirá como un repositorio de los insumos que demuestran el cumplimiento del IFT en la materia y de diversa información de interés para las personas titulares de DDPP en posesión del IFT.

El modelo de regulación sobre DDPP en México no ha tenido una base sectorial como en otros países, sin embargo, la propia naturaleza de nuestros regulados y sus actividades en el mercado crea una valiosa oportunidad para el IFT en el contexto de la innovación tecnológica. Nuestra misión: orientar desde la cultura de la PDP y contribuir a mantener el Estado de derecho en línea respecto al derecho humano a la PDP.

Estas últimas líneas son un guiño a las personas que conforman mi equipo, quienes han operado, mejorado y dado vida a cada idea posible para hacer del IFT, una institución transparente y responsable en el manejo de los datos personales en su posesión, en favor de las y los mexicanos.

⁴ Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad de Datos Personales.

COMPETENCIA IMPACTA EN DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO

Desiree Delgado Arcos, Directora de Análisis de Mercados de la Unidad de Competencia Económica

La experiencia internacional ha mostrado que promover y favorecer la competencia económica en los sectores de Telecomunicaciones y Radiodifusión (TyR) contribuye a que se provean a los usuarios mejores servicios y a mejores precios; se genere mayor eficiencia en la producción y provisión de estos servicios; se impulse la inversión en nuevas tecnologías y la innovación, y se favorezca una mayor cobertura, lo que impacta positivamente en el desarrollo económico y social de un país⁵.

En el Instituto Federal de Telecomunicaciones, la Unidad de Competencia Económica (UCE) es la encargada de realizar un conjunto de actividades encaminadas a prevenir y corregir efectos contrarios a la competencia, así como promover y favorecer la competencia económica en los sectores de TyR, tales como la evaluación de licitaciones, otorgamiento de concesiones, medidas de preponderancia, análisis de concentraciones, declaratorias de poder sustancial, análisis de prácticas monopólicas y sobre la existencia de barreras a la competencia, estudios de mercado, opiniones sobre iniciativas de ley, contribuciones a organismos internacionales, guías, entre otras.

Como parte de la labor que he desempeñado en la Dirección General de Consulta Económica de la UCE he contribuido y liderado varios proyectos que a continuación enumero, los cuales han tenido un gran impacto para favorecer y promover la competencia.

Acciones de abogacía de la competencia:

- **Estudio de compras públicas en el sector de telecomunicaciones:** Se analizó la evolución de las compras realizadas por entidades públicas con recursos federales, en el periodo 2010 a 2018, de servicios en el sector de telecomunicaciones. El estudio permitió advertir los principales modelos de contratación y los servicios contratados, así como aspectos en materia de competencia económica que podrían favorecer el desarrollo de mejores contrataciones en beneficio de las entidades públicas, el gobierno y los consumidores finales.
- **Contribuciones para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en materia de competencia económica,** que se enfocaron en los temas siguientes: Abuso de dominancia en mercados digitales; Neutralidad de la Competencia; Fusiones en el sector de medios, entre otros. Estas contribuciones tienen el propósito de difundir el trabajo del IFT ante otras autoridades de competencia y la comunidad internacional, y contribuir en el desarrollo del expertise internacional en la implementación de la ley de competencia en los sectores de TyR, y los ecosistemas digitales.

Acciones relacionadas con procedimientos inscritos en las leyes Federal de Competencia Económica y Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión:

- Opiniones en materia de competencia económica:

⁵ Para mayor información consulte: i) Vogelsang, I. (2017), “*The role of competition and regulation in stimulating innovation*”, *Telecommunications Policy*, Vol. 41-9. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.telpol.2016.11.009>; ii) Stiglitz, J. (1999). *Promoting competition in Telecommunications*. CEER Working Paper Series. Working Paper 2. Disponible en: https://www.uade.edu.ar/DocsDownload/Publicaciones/4_228_1616_WPS002_1999.pdf.

- **Acceso a la multiprogramación:** como parte de la Dirección General de Consulta Económica, se contribuye en la elaboración de opiniones para la Unidad de Medios y Contenidos Audiovisuales respecto a solicitudes de acceso a multiprogramación. En particular, el análisis advierte si la autorización de éstas podría derivar o no en riesgos a la competencia y la libre concurrencia en los mercados donde tienen efectos económicos dichas solicitudes.
- **Análisis de cambios a los títulos de concesión:** Se desarrolló el análisis en materia de competencia respecto a cambios solicitados por parte de los concesionarios en los títulos de concesión, los análisis determinan si estas modificaciones pudieran implicar riesgos al proceso de competencia y la libre concurrencia; por ejemplo, cambios en las condiciones de los títulos de concesión de entidades públicas o con participación del gobierno federal.
- Sustanciación de procedimientos de prácticas monopólicas absolutas y relativas, así como la determinación de agentes económicos con poder sustancial de mercado: Se participó en el análisis de diversos proyectos de resolución para dichos procedimientos. Los análisis que he realizado contribuyen a que las Resoluciones del Pleno estén fundadas en evidencia económica, las mejores prácticas internacionales y la mejor información disponible.

En la actualidad estoy involucrada en diversos proyectos que contribuirán a promover la competencia económica en los sectores de TyR, entre los que se destacan: Metodología para la elaboración de estudios de mercado en materia de competencia económica y Estudio de publicidad en línea, ambos previstos en el PAT 2022.

Mi experiencia en el Instituto me ha permitido apreciar el enorme valor que tiene el quehacer diario de todos los que participamos en el IFT. Considero que todos, independientemente de nuestras funciones, contribuimos en construir una institución del más alto nivel internacional y que, aunque hemos enfrentado retos, a través de la colaboración seguiremos impactando positivamente al eficiente desarrollo de los sectores de TyR, incluyendo el ecosistema digital.

Expreso mi agradecimiento a todos los colegas que han contribuido en las labores antes mencionadas.

LA MEJORA REGULATORIA EN EL IFT

Elizabeth Jane Fuentes Burbano, Subdirectora de Instrumentación Normativa de la Coordinación General de Mejorar Regulatoria

La Mejora Regulatoria es considerada una política pública de relevancia para la construcción de un estado incluyente, ésta consiste en la generación de normas claras, de trámites y servicios simplificados, así como de instituciones eficaces para su creación y aplicación, orientadas a obtener el mayor valor posible de los recursos disponibles y el óptimo funcionamiento del Estado mexicano.

Esta política pública fomenta una cultura que pone a las personas como centro de la gestión gubernamental, facilitándoles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones a través de la transparencia en la elaboración y aplicación de regulaciones, la simplificación de trámites y servicios, la accesibilidad a estos mediante el uso de lenguaje claro y el incentivo al uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) desde su origen, como órgano constitucional autónomo, se ha interesado en diseñar e implementar regulaciones que promuevan la transparencia, la participación ciudadana, y por supuesto, un beneficio social, utilizando para tales efectos diversas herramientas como:

- I. Las Consultas Públicas, a través de las cuales recibe, analiza y valora las inquietudes, intereses y propuestas de los interesados en la materia;
- II. Los Análisis de Impacto Regulatorio⁶; donde las unidades administrativas generadoras de la regulación, desde su anteproyecto, identifican, evalúan y justifican plenamente los trámites y servicios que surgirán con la emisión de dicha disposición administrativa;
- III. La generación y actualización continua de un Registro de Trámites y Servicios⁷; donde se alojan todos los trámites y servicios que tiene a su cargo este órgano regulador y que pone a disposición de la ciudadanía en general, y
- IV. Los Programas de Mejora Administrativa: a través de los cuales busca medir y reducir la carga administrativa a favor de los sujetos regulados, entre otros.

Con la entrada en vigor de la Ley General de Mejora Regulatoria, el 19 de mayo de 2018, el Instituto, como sujeto obligado, se dio a la tarea, a través de su Coordinación General de Mejora Regulatoria, de mejorar y simplificar los trámites y servicios que tiene a su cargo.

Es así como en mayo de 2018, el Instituto puso en marcha, a nivel interno, el Programa de Mejora Administrativa, en donde se llevaron a cabo las siguientes acciones:

- La eliminación de trámites y/o requisitos innecesarios u obsoletos;
- La sustitución de escritos libres por formatos;
- La implementación de mejoras operativas en las principales actividades asociadas a los trámites y servicios, y
- La migración de los trámites y servicios, para su recepción y gestión a través de medios electrónicos.

⁶ Evaluación para la elaboración o modificación de una regulación que emita el Instituto, cuya entrada en vigor implique nuevos costos de cumplimiento para los sujetos regulados. Permite transparentar y dar a conocer de manera anticipada, cuando menos, el objeto de una regulación, la problemática que atiende, las alternativas evaluadas, los posibles impactos potenciales y los mecanismos para su cumplimiento, aplicación y evaluación.

⁷ Herramienta tecnológica que compilan los trámites y servicios de los sujetos obligados, con el objeto de otorgar seguridad jurídica a las personas, dar transparencia, facilitar el cumplimiento regulatorio, así como fomentar el uso de tecnologías de la información.

Teniendo como resultado la valoración de 237 trámites y servicios, de los cuales 31 fueron eliminados -por solicitud de las unidades administrativas a su cargo-, por considerarse obsoletos, innecesarios o duplicados. De los 206 trámites, cuya existencia se justificó, se propuso un total de 708 acciones de mejora, 357 encaminadas a reducir su carga administrativa y 351 para mejorar sus procesos.

En suma, el Instituto emitió un total de seis Acuerdos a través de los cuales se dieron a conocer los formatos que sustituyeron a los escritos libres, mismos que deben utilizarse para solicitar diversos trámites y servicios ante este el Instituto, buscando a través de su uso, facilitar la presentación y análisis de las solicitudes, así como el cumplimiento de las obligaciones a cargo de los ciudadanos, empresas y sector público.

A su vez, los servidores públicos se han visto beneficiados con el uso de los formatos, toda vez que la aplicación que los mismos ha disminuido el tiempo utilizado para el análisis y resolución de los trámites y servicios recibidos, inclusive la emisión de prevenciones ha descendido.

El diseño e implementación de los formatos, además de lo expuesto anteriormente, es considerado el punto de arranque para la puesta en marcha de la actual Ventanilla Electrónica, misma que tiene por objeto: facilitar, agilizar y optimizar la gestión administrativa de los trámites y servicios, que realicen los promoventes ante el Instituto.

Sin duda alguna, es importante resaltar que esta gran tarea de mejorar, simplificar y eliminar trámites y servicios, crear formatos en sustitución de los escritos libres, así como migrar a medios electrónicos no hubiera sido posible sin el profesionalismo y esfuerzo de las unidades administrativas que participaron en conjunto con la Coordinación General de Mejora Regulatoria, durante todo el proceso.

Es así como este Instituto, a través de su Coordinación General de Mejora Regulatoria, comprometido en mejorar la calidad de vida de la ciudadanía en general, realiza de manera continua, una revisión de los instrumentos normativos que emite y, por ende, de los trámites y servicios que se desprenden de los mismos, a efecto de determinar su permanencia, modificación o eliminación, y así promover una interacción transparente, accesible y efectiva entre este y sus regulados.

Experiencia para mejorar y simplificar trámites

En 2014, cuando inicié mi labor en la Unidad de Concesiones y Servicios del Instituto, tuve la oportunidad de conocer de primera mano diversos trámites que tiene a su cargo dicha unidad en materia de radiodifusión, particularmente lo referente a la transición de permisos a concesiones de uso público y de uso social, proyecto que en su momento fue prioritario para el IFT. Esta experiencia me ha permitido aportar a lo largo de mi estadía en la Coordinación General de Mejora Regulatoria un punto de vista práctico a favor de la simplificación de trámites, generación de formatos y emisión de acuerdos.

Conocer de cerca las actividades de ambas unidades administrativas, así como escuchar las inquietudes de los interesados y regulados, en la gestión de trámites, me ha permitido, como abogada y servidora pública, velar por los intereses del Estado, orientados a satisfacer el bienestar general y público por sobre el particular, fomentando la confianza de los ciudadanos en esta institución.

Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley General de Mejora Regulatoria
- Estrategia Nacional de Mejora Regulatoria
- Decreto por el se declaran reformadas y adicionadas diversas disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, Mejora Regulatoria, Justicia Cívica e Itinerante y Registros Civiles.

OBTENCIÓN DE RECURSOS ORBITALES A FAVOR DEL ESTADO: UN TRAJE A LA MEDIDA

Estephanía Flores Aguilar, Jefa de Departamento de Análisis Técnico y Recursos Orbitales de la Unidad de Espectro Radioeléctrico

La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión establece que los recursos orbitales son posiciones orbitales geoestacionarias u órbitas satelitales con sus respectivas bandas de frecuencias asociadas que pueden ser objeto de concesión. Uno de los mecanismos para su concesionamiento es la asignación directa a través del proceso de obtención de recursos orbitales a petición de parte interesada (artículos 96 y 97 de la Ley). Este procedimiento permite obtener Recursos Orbitales a favor del Estado Mexicano, a partir de una solicitud que atiende las necesidades y requerimientos del interesado, como si fuera un traje hecho a la medida que se ajusta y personaliza a cada proyecto satelital, siempre en apego a la regulación nacional e internacional.

Al respecto, durante los seis años que he colaborado en la Unidad de Espectro Radioeléctrico (UER) del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), he tenido la oportunidad de participar en la atención de las solicitudes de obtención de recursos orbitales. Desde finales de 2016 a mediados de 2022, se han recibido en total cinco solicitudes para satélites no geoestacionarios, dos han sido proyectos comerciales, y tres proyectos de investigación. Ahora bien, las bandas de frecuencia han sido un punto de inflexión, puesto que cada proyecto requiere operar en segmentos de frecuencias, anchos de banda y servicios satelitales diferentes. Algunas de las frecuencias solicitadas se encuentran en banda S, UHF o por arriba de 30 GHz. De igual forma, algunas de las características que varían dependiendo de cada solicitud son la zona de cobertura, duración de la misión, potencias de transmisión y recepción, etcétera.

Cabe señalar que, cuatro de las cinco solicitudes, aún siguen en trámite debido a que el proceso que se debe realizar ante la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) para la asignación de las órbitas satelitales y sus respectivas bandas de frecuencias puede durar hasta siete años. No obstante, la primera concesión de recursos orbitales que el Instituto otorgó como resultado del proceso de obtención de recursos orbitales ante la UIT fue la correspondiente a la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla para el satélite AztechSat-1 que fue lanzado en 2019.

Aunque las cifras y resultados antes mencionados pudieran parecer poco alentadores, el panorama de los recursos orbitales en México luce prometedor, ya que la perspectiva de nuevos interesados se ha duplicado y se han diversificado incluyendo a instituciones públicas y universidades privadas. Así como se observa que en México también se está siguiendo la tendencia de poner en órbita satélites no geoestacionarios.

Por otro lado, algunos de los desafíos que se han identificado en el procedimiento de obtención de dichos recursos orbitales es que los interesados desconocen el marco regulatorio internacional y nacional, aunado a una concepción compleja, poco eficiente y rígida de los procesos y trámites que se deben de llevar a cabo ante el Instituto.

Derivado de esto, se han implementado varias acciones, como la participación del Instituto en foros nacionales e internacionales sobre pequeños satélites, la creación de un subgrupo de trabajo de satélites pequeños en el Comité Técnico en materia de Espectro Radioeléctrico, así como asesoramiento técnico a estudiantes o representantes de universidades públicas y privadas, en etapas tempranas del proyecto satelital, a efecto de informar y concientizar respecto al marco regulatorio y procesos a seguir.

Adicionalmente, uno de los factores que se han identificado que pudiera representar un freno para incrementar el número de solicitudes de obtención de recursos orbitales, es desconocer cuál será la reserva de capacidad satelital para el Estado (artículo 150 segundo párrafo de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión)

que se establezca en la concesión de recursos orbitales que se otorgue; no obstante, dicho tema está fuera de las atribuciones del Instituto.

Finalmente, considero que el trámite de obtención de recursos orbitales a petición de parte interesada ofrece diversas ventajas que son atractivas tanto para fines comerciales, de investigación y de experimentación, lo que fomenta el desarrollo de la industria e investigación a través de la comunicación vía satélite. Por lo anterior, considero que es una de las actividades más importantes que se realizan dentro de la UER, y que me considero afortunada en participar, como experta en el tema, ya que tiene un gran impacto en el desarrollo del sector satelital de México.

APOYANDO A LOS USUARIOS

Gloria Patricia Delucio Mejía, Directora de Atención al Usuario de la Coordinación General de Política del Usuario

Opiniones de usuarios

“¡Buen día asesores IFT!: De verdad no sé cómo agradecerles el apoyo; de verdad estoy profundamente agradecida con ustedes, ya que después de casi un mes pude recuperar mi SIM, con mi número”

Rebeca

“Siempre son rápidos en canalizar las quejas y se atienden; a veces los proveedores son los que son groseros, pero por parte del IFT siempre he tenido buenas experiencias de respuesta ante las inconformidades que he colocado y eso lo agradezco”

Lucía

“Muy buen trabajo y atención rápida de mi caso”

Omar

“Gracias por el apoyo y atención es muy eficiente, ¡felicidades!”

Scarlet

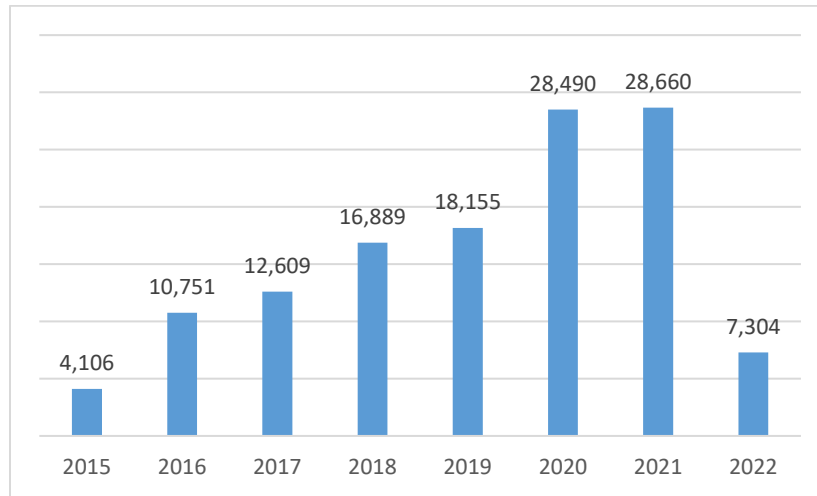
Las frases anteriores son algunos ejemplos de las respuestas recibidas a la encuesta de calidad del sistema Soy Usuario⁸, durante el mes de abril de 2022. Los resultados de dicha encuesta indican que 81.1%, de los comentarios que emitieron los usuarios fueron positivos; 12.8% neutros, ya que se trata de propuestas de mejora al sistema y al proceso u otorgan su opinión respecto de un tema particular en materia de telecomunicaciones, y el 6.0% negativos, principalmente, porque su problemática no pudo ser resuelta.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) cuenta con dos vías de apoyo para los usuarios, la primera, refiere a medios de contacto para dar asesoría y resolver dudas, dentro de ésta se encuentran el correo electrónico, la atención telefónica, la orientación vía chat en vivo y mediante la aplicación *WhatsApp*; la segunda vía, es el sistema Soy Usuario, a través del cual los interesados presentan una inconformidad formal contra un prestador de servicios de telecomunicaciones.

A pesar de que las facultades expresas de promover, asesorar y conciliar que establece la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión corresponden a la Procuraduría Federal del Consumidor (Profeco), el IFT, a través de la Coordinación General de Política del Usuario, realiza acciones en la materia, ya que son los propios ciudadanos quienes nos contactan para requerir apoyo respecto de sus problemáticas y/o para la resolución de dudas respecto del ejercicio de sus derechos. Dada la calidad de la atención, año con año se ha incrementado el número de asesorías y de inconformidades recibidas, lo cual es un reflejo de la confianza que nos tiene la ciudadanía.

⁸ El sistema Soy Usuario es el medio de preconculación con que cuenta el IFT para que los usuarios puedan ingresar inconformidades contra sus proveedores de servicios de telecomunicaciones. El sistema se encuentra disponible en www.soyusuario.ift.org.mx y en la App Mi IFT.

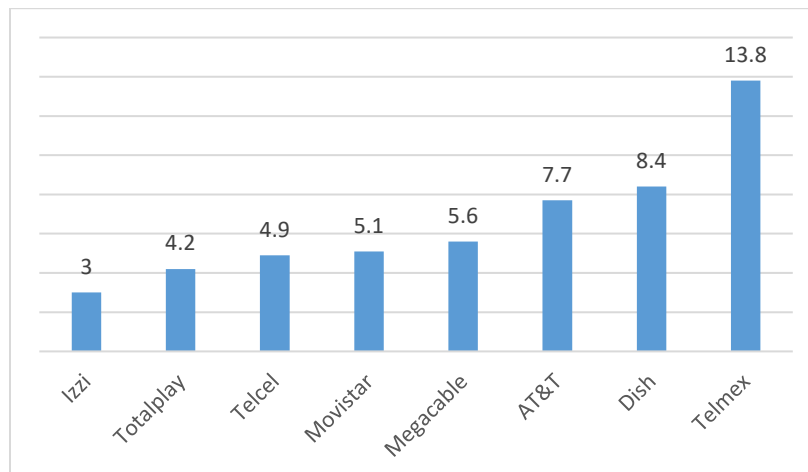
El impacto de estas acciones se ve reflejado en la atención que dan las empresas en la herramienta Soy Usuario, ya que cada vez son más las que se integran a la plataforma y que otorgan soluciones rápidas y adecuadas a los interesados. Es el Instituto el que administra el sistema y otorga asesoría personalizada, uno a uno, a los usuarios, respecto de su problemática planteada; asimismo, se ha convertido en un canal entre los usuarios y los proveedores, con la finalidad de facilitar la comunicación entre ambos.



Fuente: Elaboración propia con datos estadísticos del área.

Desde su puesta en marcha, en 2015, a marzo de 2022, el sistema Soy Usuario ha recibido 126 mil 964 inconformidades. Su usabilidad ha aumentado 598% de 2015 a 2021.

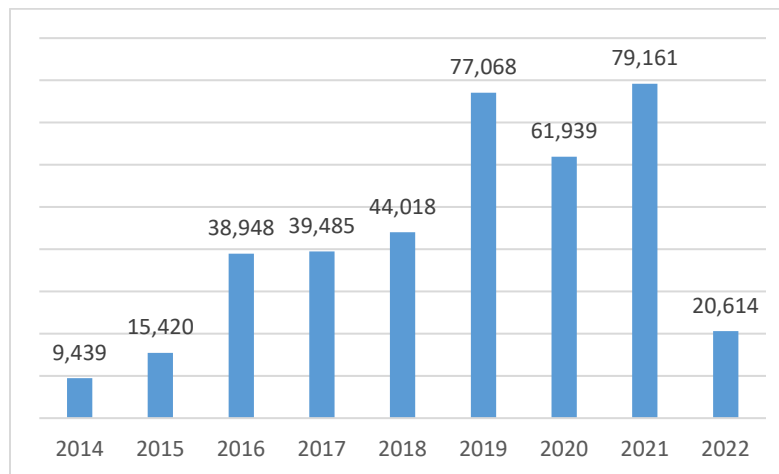
De 2019 a 2021, ocho operadores concentraron 94.7% de los casos reportados, donde sus tiempos promedios de atención van de 3 a 13.8 días hábiles. Todos están por debajo de los 15 días hábiles máximos establecidos para dar respuesta en el sistema.



Fuente: elaboración propia con datos estadísticos del área.

Otro medio de contacto con que cuenta el IFT es el correo electrónico atencion@ift.org.mx, donde el tiempo promedio de contestación, por parte del personal que integra a la Dirección de Atención al Usuario, fue de 3.6 días hábiles en 2021. De acuerdo con los procesos internos, el tiempo máximo estipulado para dar respuesta es de 5 días hábiles. Además, los resultados de la encuesta de calidad indican que la atención del personal tuvo una calificación promedio de 9, en una escala del 5 al 10, donde 10 es la calificación máxima.

De enero de 2014 a marzo de 2022, se ha dado asesoría y orientación a 386 mil 092 personas. Año con año se han integrado diversos medios de atención hacia la ciudadanía.



Fuente: Elaboración propia con datos estadísticos del área.

Impacta asesoría en calidad de servicios

Tener un contacto directo con los usuarios me ha permitido contar con un panorama más amplio y real respecto del ejercicio de los derechos en materia de telecomunicaciones y, también ha permitido aportar información a otras áreas del Instituto en busca de mejorar las condiciones de los servicios que otorgan los proveedores.

El haber estudiado una carrera multidisciplinaria, me ha permitido contar con estrategias de aprendizaje en temas tan especializados como son las telecomunicaciones. Sin ser ingeniera o economista, conozco el uso del espectro, las obligaciones de los permisionarios y concesionarios, indicadores del sector, el funcionamiento de los diversos servicios, así como la normatividad y su uso e impacto en la sociedad. Ello me ha abierto las puertas en este campo que, desde afuera, pareciera estar cerrado solo a especialistas técnicos.

En la Dirección de Atención al Usuario nunca paramos. Hemos trabajado de manera constante, incluso en los periodos más difíciles de la pandemia provocada por el virus SARS-CoV-2/, lo cual puede resultar agotador. No obstante, este tipo de acontecimientos también me han permitido actualizarme en diversos contenidos y buscar estrategias necesarias para reorganizar y renovar las actividades al interior del equipo de trabajo.

Me siento satisfecha con lo que se ha logrado en el área, y, más allá de los comentarios positivos que leo todos los días, estoy cierta de que aún existe mucho por hacer, sobre todo en un sector tan dinámico como el de las telecomunicaciones. El impacto de una buena asesoría y el ofrecimiento de diversos medios de contacto y herramientas para el ejercicio de los derechos de los usuarios recae directamente en la calidad de los servicios solicitados y exigidos a los proveedores; a corto y mediano plazo, estas acciones se ven reflejadas en la calidad de los servicios proporcionados por las diversas empresas. De ahí la importancia del apoyo que otorgamos a cada uno de los usuarios de servicios de telecomunicaciones que se acercan al Instituto.

UNA MIRADA HACIA EL QUEHACER DEL OIC

Gricelda Sánchez Carranza, Titular del Órgano Interno de Control

“Toda gente creativa buscar hacer lo inesperado”

Hedy Lamarr

Concuerdo con este pensamiento plenamente, ya que si queremos que las cosas cambien no podemos seguir haciendo lo mismo. Y este conocimiento es aplicable a la esfera del Órgano Interno de Control (OIC) del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Desde mi perspectiva la decisión del legislador de dotar al IFT de un OIC, con autonomía técnica y de gestión, y que el titular de dicho órgano fiscalizador fuera seleccionado conforme a una puntual convocatoria, abona al tema de control interno en el Estado mexicano, dicho hecho detonó en que acudiera al concurso, y posteriormente en la deliberación haya obtenido la mayoría calificada de los integrantes de la H. Cámara de Diputados; todo este proceso significó todo un reto para acceder al cargo de Titular del Órgano Interno de Control del Instituto.

Como sabemos, en la Administración Pública no hay tarea menor; es necesario comentar que los trazos en el OIC han sido complejos, después de seis años sin dirección, fue necesario en primera instancia armonizar los procesos de fiscalización con el entramado institucional que representa el Sistema Nacional Anticorrupción, redistribuir funciones y atribuciones al interior e impulsar en su creación dos áreas de trascendencia, como es la Titularidad del Área Jurídica y la Dirección de Sistemas.

Lo anterior, nos permitió tomar el camino para forjar y contribuir a la buena gestión del IFT, al considerar que el beneficio de las acciones de fiscalización (auditorías, revisiones y evaluaciones) contribuyen a prevenir posibles irregularidades administrativas y hechos ilícitos.

Recordemos que los OIC son la principal línea de defensa contra la corrupción en los entes públicos; sin embargo, buscamos tener una mayor incidencia en mejorar la administración y la gestión del Instituto, por esta razón es importante fortalecer nuestros mecanismos de rendición de cuentas.

Uno de los compromisos asumidos ante los diputados, fue instaurar el **“Día de la Integridad”** como un paliativo preventivo de la corrupción, evento que ha contribuido a fortalecer la cultura de integridad en el IFT, y que trasciende hacia la ciudadanía. Aunado con lo anterior, se impulsó el Concurso infantil y juvenil de dibujos **“Di No a las Trampas,”** un logro de trabajo en equipo, dirigido a la participación de niñas y niños, hijas, hijos o familiares del personal del IFT, con el objetivo de generar conciencia ética en el actuar y que pueda permear en el seno familiar. Sin duda, esta es una experiencia hasta ahora única en el sector público.

Otro reto trascendental en el OIC fue contar con una mayor participación de las mujeres en nuestro equipo, hoy 53% son mujeres y 47% hombres, por lo cual potencia nuestra labor en una dinámica de respeto, que se manifiesta en buenos resultados y la consolidación del equipo de trabajo. Ser conscientes de las relaciones asimétricas entre hombres y mujeres en cuanto a los procesos en la toma de decisiones es necesario para saber de dónde partimos y qué queremos construir. Hay que comprometernos con una agenda que facilite la incursión a la toma de decisiones en el ámbito laboral, y paralelamente, generar mayor participación de las mujeres en la vida pública.

El gran desafío que asumimos en el OIC es la reformulación de los procesos ante el trabajo híbrido y teletrabajo, el cual nos lleva a plantear el uso del *Big Data*, la Inteligencia Artificial y el *Blockchain* en nuestra función, y lograr la asequibilidad de los sistemas del IFT y los del OIC, con la finalidad de continuar con la modernización de los procesos y contribuir a mitigar los riesgos a los que se enfrenta el Instituto en su calidad de regulador.

Por último, reflexiono sobre la presencia pública de la mujer en esta época, que es imperante; es necesario buscar el justo medio, ejercer nuestro liderazgo con prudencia, firmeza y energía, plasmar nuestra creatividad e innovación, ser autocríticas y ocupar los espacios de poder con generosidad, esto nos lleva a promover la mentoría entre nosotras, lo que contribuirá en una gran red de apoyo que genere mayores capacidades y habilidades para albergar un país más propenso a la igualdad y el bien común. Estoy orgullosa de ser Titular del OIC de una gran Institución.

LA CONTROVERSIA CONSTITUCIONAL COMO MECANISMO DE DEFENSA DEL IFT

María del Pilar Vázquez Sánchez, Directora General de Defensa Jurídica de la Unidad de Asuntos Jurídicos

El IFT, en términos del artículo 28 constitucional, es un órgano autónomo, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, y es autoridad en materia de competencia económica de los sectores de radiodifusión y telecomunicaciones.

Los órganos constitucionalmente autónomos se establecieron en los textos constitucionales, dotándolos de garantías de actuación e independencia en su estructura orgánica para que ejerzan una función propia del Estado que por su especialización e importancia social requería autonomía de los clásicos poderes del Estado. Su misión radica en atender necesidades totales del Estado y de la sociedad, conformándose como nuevos organismos que se encuentran a la par de los órganos tradicionales⁹.

Al ser el IFT un órgano constitucionalmente autónomo no se encuentra subordinado a ninguno de los otros poderes. ¿Qué acciones puede implementar en el caso de que el Poder Ejecutivo de la Unión, el Congreso de la Unión o bien, ¿otro órgano constitucionalmente autónomo federal invada el ámbito de sus atribuciones? Lo procedente es una Controversia Constitucional (CC), prevista en el artículo 105, fracción I, inciso I), constitucional.

La Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN) ha considerado que la CC es un medio de regularidad disponible para los poderes, órdenes jurídicos y órganos constitucionales autónomos, para combatir normas y actos por estimarlos inconstitucionales¹⁰. Su finalidad es ser un medio de defensa judicial en el que los poderes o entidades que se consideren afectados por actos realizados por otro poder o entidad puedan defender sus respectivas esferas de atribuciones¹¹.

El IFT ha interpuesto un total de ocho CC, de las cuales cinco se encuentran en trámite y tres han sido resueltas.

Del total de Controversias, en tres se reclamaron los presupuestos de Egresos de la Federación¹² (remuneraciones); en una se reclamó la invalidez de diversos artículos del Decreto de Reformas de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, publicado en el DOF el 16 de abril de 2021, por el que se creó el Padrón Nacional de Usuarios de Telefonía (PANAUT); en una se reclamó la invalidez de diversos artículos de la Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos; en una se reclamó la invalidez de dos artículos del Decreto por el que se expide la Ley para la Transparencia; Prevención y Combate de Prácticas Indevidas en Materia de Contratación de Publicidad, en una se reclamó una resolución de la Comisión Federal de Competencia Económica, en la que se pronunció respecto de mercados de competencia del IFT, y en una más se reclamó la Resolución del Recurso de Revisión RRA 4977/17, dictada por el INAI.

De las tres CC resueltas, en dos se determinó sobreseer: la primera, por cesación de efectos de los presupuestos de Egresos de la Federación 2020 y 2021, y la segunda, por lo resuelto en la Acción de Inconstitucionalidad

⁹ Registro digital: 172456, Jurisprudencia, Materias(s): Constitucional, Novena Época, Instancia: Pleno, Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta, Tomo: Tomo XXV, Mayo de 2007, Tesis: P./J. 20/2007, Página: 1647.

¹⁰ Registro digital: 2010668; Instancia: Pleno; Décima Época; Materias(s): Constitucional; Tesis: P./J. 42/2015 (10a.); Fuente: Gaceta del Semanario Judicial de la Federación. Libro 25, Diciembre de 2015, Tomo I; , página 33; Tipo: Jurisprudencia

¹¹ Registro digital: 191295; Instancia: Pleno; Novena Época; Materias(s): Constitucional; Tesis: P./J. 83/2000; Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Tomo XII, Agosto de 2000, página 962; Tipo: Jurisprudencia.

¹² De los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

82/2021 y acumulada 86/2021, en la que se declaró la inconstitucionalidad del Sistema Normativo que crea el PANAUT; y en la otra, se resolvió reconocer la validez de la resolución emitida por el INAI.

El IFT ha sido señalado como autoridad demandada en cinco CC¹³, destacando la 117/2014 en la que al resolverse¹⁴, la SCJN emitió diversos pronunciamientos respecto de la competencia del IFT, dentro de los cuales se destacan, los siguientes:

- El artículo 28 constitucional adopta la concepción del Estado Regulador, cuya idea básica es preservar el principio de división de poderes y la cláusula democrática e innovar en la ingeniería constitucional para insertar en órganos autónomos competencias cuasi legislativas, cuasi jurisdiccionales y cuasi ejecutivas suficientes para regular ciertos sectores especializados de interés nacional; de ahí que a estos órganos se les otorguen funciones regulatorias diferenciadas de las legislativas, y de las reglamentarias.
- El IFT puede emitir regulación autónoma de carácter general, para cumplir su función reguladora en el sector de su competencia, sus disposiciones son válidas si se insertan en su ámbito regulatorio y no contradigan lo prescrito por la Ley.
- El IFT cuenta con una nómina competencial propia y diferenciada respecto de los otros poderes y órganos previstos en la Constitución, de la cual deriva que no tiene asignada una función jurídica preponderante, sino que conjunta las tres clásicas: la de producción de normas generales, la de aplicación y la de adjudicación.

El IFT ha defendido sus facultades constitucionales presentando Controversias Constitucionales cuando ha estimado que se invaden sus atribuciones y se vulnera su autonomía y sus garantías institucionales, y ha defendido su ámbito competencial al contestar las demandas en las que ha sido señalado como autoridad demandada.

En los 27 años de trayectoria profesional he enfrentado diversos retos, los cuales he podido superar gracias a la constancia y a la persistencia, pero sobre todo a la pasión con la que ejerzo mi profesión. Cabe destacar que comencé mi labor en la Administración Pública prestando el servicio social, y poco a poco fui escalando niveles hasta llegar a Directora General.

Defender regulación técnica y actos del IFT en beneficio de la población

Ingresé al Instituto desde su creación, en 2013, lo que me ha permitido capacitarme y crecer profesionalmente, ascendiendo a un puesto de mayor jerarquía; es un gran órgano constitucional autónomo, y estoy muy orgullosa de pertenecer al Instituto, conformado por servidores públicos profesionales y entregados a cumplir con el objetivo constitucional del desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y radiodifusión, con lo cual se han generado beneficios a la sociedad con la regulación técnica y actos emitidos, entre ellos, se han reducido las tarifas de los servicios en las telecomunicaciones, se han establecido derechos de los usuarios y de las audiencias, se ha administrado el espectro y se han otorgado concesiones.

Mi aportación, en conjunto con el valioso equipo de trabajo, consiste en defender la regulación técnica y los actos que emite el IFT ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación y los Juzgados y Tribunales Colegiados, en Materia Administrativa, Especializado en Competencia Económica, Radiodifusión y Telecomunicaciones, con Residencia en la Ciudad de México y Jurisdicción en toda la República, quienes al resolver han emitido criterios que nos permiten orientar la toma de decisiones que, a la postre, ha representado un beneficio a la población.

¹³ Controversias Constitucionales 117/2014, 34/2017, 35/2017, 110/2020 y 184/2020.

¹⁴ <https://www2.scjn.gob.mx/ConsultaTematica/PaginasPub/DetallePub.aspx?AsuntoID=175161>

INTERNET REQUIERE DEL EJERCICIO PLENO DE LOS DERECHOS HUMANOS

María Isabel Reza Meneses, Investigadora en Tecnologías y Regulación del Centro de Estudios

El marco regulatorio que permita el “Internet del futuro”, entendido este como una red abierta, libre, global, interoperable, sustentable y segura, requiere de la identificación no solo de los aspectos técnicos y económicos, sino también de aquellos encaminados a favorecer el ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en el entorno digital, además de la inclusión de los modelos femeninos de la ingeniería en la creación de dicho marco.

El concepto de neutralidad de la red surgió en 2003 cuando Tim Wu (Wu, 2003) analizó, desde una perspectiva de competencia económica, los conflictos entre los intereses privados de los proveedores de internet y el interés del público por un mercado competitivo entorno a la innovación en internet. A partir de entonces, surgió un debate sobre cómo los reguladores debían abordar dicho principio para prevenir la discriminación del tráfico de Internet.

En América, la neutralidad de la red está mandatada por ley en ocho países: Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Ecuador, México y Perú. (Limbatto, 2021). No obstante, en cada nación se ha implementado bajo diferentes términos y condiciones, ciertamente cada enfoque obedece a un contexto regulatorio y realidad nacional particular.

En este contexto, la neutralidad de la red refiere a un trato no discriminatorio del tráfico cursado en internet, de tal forma que los usuarios puedan acceder libremente a cualquier contenido, aplicación o servicio disponible en internet. De ahí, que dicho principio haya adquirido una gran relevancia, pues hoy en día las tecnologías digitales sustentan el potencial para promover la conectividad, la democracia, el crecimiento sostenible y el disfrute de derechos humanos y libertades fundamentales en el entorno digital.

Conviene destacar que la neutralidad de la red incide de manera directa en el acceso efectivo en condiciones de calidad, accesibilidad e igualdad a internet. Particularmente, la Declaración Conjunta sobre la Libertad de Expresión en Internet, realizada por el Relator Especial de las Naciones Unidas (ONU) para la Libertad de Opinión y de Expresión y otras organizaciones en defensa de los derechos humanos y libertades fundamentales¹⁵ (OEA, 2011) establece que el tratamiento de los datos y el tráfico de internet no debe ser objeto de ningún tipo de discriminación en función de factores como dispositivos, contenido, autor, origen y/o destino, además de privilegiar la transparencia respecto de las prácticas que emplean los operadores para gestionar el tráfico.

De lo anterior, se advierte que el marco regulatorio respecto del principio de neutralidad de la red requiere de una visión holística que no solo se enfoque en los aspectos meramente técnicos y/o económicos; sino también en aquellos que permitan el equilibrio entre distintos derechos.

En línea con lo anterior y dado que el Instituto Federal de Telecomunicaciones es el órgano público autónomo que tiene por objeto regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión en el ámbito de las atribuciones que le confieren tanto la Constitución como la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en 2021 aprobó los “Lineamientos para la gestión de tráfico y administración

¹⁵ La Representante para la Libertad de los Medios de Comunicación de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE), la Relatora Especial de la Organización de Estados Americanos (OEA) para la Libertad de Expresión y la Relatora Especial sobre Libertad de Expresión y Acceso a la información de la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (CADHP)

de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a internet”¹⁶, mejor conocidos como los Lineamientos de neutralidad de la red.

Como Directora de Desarrollo Digital tuve la oportunidad de participar¹⁷ en la etapa inicial de la elaboración de dichos lineamientos, aportando mis conocimientos como ingeniera, pero también mi comprensión sobre la incidencia de este principio en el favorecimiento del ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales en el entorno digital, además de una visión realista sobre las necesidades de gestionar el tráfico de internet, dadas las condiciones de la infraestructura de telecomunicaciones del país.

Sin duda, la participación de expertas en el desarrollo de un marco regulatorio para temas altamente técnicos como lo es la neutralidad de la red muestra la apuesta del Instituto Federal de Telecomunicaciones por la diversidad de género en todos sus proyectos y permite que la visión de los liderazgos femeninos incida, de forma positiva, en los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

En los últimos ocho años he trabajado en diversos proyectos regulatorios que, como la neutralidad de la red, han representado grandes retos profesionales. Pero el esfuerzo por parte del Instituto respecto de la creación de los entornos de trabajo que promuevan la implementación de los modelos femeninos en la ingeniería ha sido un factor de suma importancia para llevar los proyectos regulatorios a buen puerto.

El aumento de la participación de las mujeres en la actividad regulatoria del país requiere de un esfuerzo conjunto por parte de las instituciones educativas, los entornos laborales y en general de la sociedad, sobre todo requiere que la autoconsciencia femenina sea capaz de creer que, a través de su labor, puede incidir positivamente en la sociedad.

¹⁶ Disponibles en: https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5622965&fecha=05/07/2021#gsc.tab=0

¹⁷ Junto con un amplio equipo de expertos y colaboradores de la Unidad de Política Regulatoria.

LA IMPORTANCIA DE UN GOBIERNO DIGITAL

María Laura Frías Hurtado, Subdirectora de Registro de Infraestructura en la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones

A lo largo de casi 30 años de experiencia laboral en el sector público he aprendido y conocido sobre la gestión operativa y administrativa de la industria de las telecomunicaciones; he vivido grandes transformaciones como la extinción de instituciones como el Instituto Mexicano de Comunicaciones y la Comisión Federal de Telecomunicaciones, y he atestiguado el nacimiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones como el órgano regulador autónomo del sector de las telecomunicaciones y la radiodifusión.

Desde 2013 he trabajado en distintas áreas del Instituto, donde he enfrentado innumerables retos personales y profesionales. Actualmente me desempeño como Subdirectora de Registro de Infraestructura en la Dirección General Adjunta del Registro Público de Telecomunicaciones (DGA-RPT).

Una de las experiencias más importantes en mi carrera fue la conformación del Registro Público de Concesiones (RPC), el cual se creó a partir de un mandato constitucional. El artículo 28 de la Carta Magna establecía que el IFT estaba obligado a crear este registro. Asimismo, en la fracción VI del artículo octavo transitorio se determinaba un plazo de 180 días naturales siguientes a la integración del IFT para recabar la información necesaria a fin de constituir el RPC.

Me siento orgullosa de haber sido partícipe de aquel grupo de trabajo; el liderazgo de los jefes y el compromiso de mis compañeros hicieron posible que naciera dicho registro, el cual se constituye como un instrumento mediante el cual el IFT ejerce la función registral y da publicidad a los actos jurídicos conforme a las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas en materia de telecomunicaciones y radiodifusión.

Entre las actividades desarrolladas se destacan la revisión de expedientes por servicio y por operador y su posterior digitalización.

Como parte de esta tarea se logró realizar lo siguiente:

- Títulos revisados: 3,852
 - Telecomunicaciones: 2,567
 - Radiodifusión: 1,285
- Títulos vigentes: 3,323
 - Telecomunicaciones: 2,038
 - Radiodifusión: 1,285
- Imágenes digitalizadas
 - Telecomunicaciones: 56,000 imágenes, aproximadamente
 - Radiodifusión: 70,000 imágenes, aproximadamente



Más allá de lo que establecía la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que preveía recabar la información necesaria para constituir el RPC, nosotros fuimos más ambiciosos y entregamos una herramienta electrónica donde se pueden consultar la historia de las concesiones, el otorgamiento de permisos y las autorizaciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión de manera indexada, a través: <https://rpc.ift.org.mx/vrpc/>.

En la DGA-RPT nos encontramos siempre en una mejora continua de los procesos internos, en beneficio de la industria y de la población general.

En la actualidad se puede consultar lo siguiente:

- Concesiones, Permisos, Autorizaciones
- Permisos de Radiocomunicación Privada
- Convenios
- Convenios de Interconexión Internacional
- Informes, Sanciones y Supervisión
- Sanciones Profeco
- Puntos de Interconexión
- Contratos de Adhesión
- Tarifas y Espacios y Servicios de Publicidad
- Estructura Accionaria
- Puntos de Intercambio de Tráfico de Internet
- Gravámenes-Embargos
- Gravámenes-Hipotecas
- Cruces Fronterizos
- Códigos de Ética
- Defensores de Audiencias
- Ofertas Públicas de Referencia
- Buscador de Tarifas al Usuario

Actos diversos inscritos

- Cuadro Nacional de Atribución de Frecuencias
- Criterios adoptados por el Pleno
- Programas Anuales de Trabajo
- Informes Trimestrales de Actividades
- Consultas Públicas
- Lineamientos, Modelos y Resoluciones en Materia de Interconexión
- Planes Técnicos Fundamentales
- Modelos de Costos
- Informes de Estadísticas
- Resoluciones/Contratos de Donación de Equipos

Asuntos relacionados con Agentes Económicos Preponderantes

- Medidas y obligaciones impuestas al AEP.

Eliminación de tramitología

El 25 de mayo de 2018, el IFT inició el Programa de Mejora Administrativa para disminuir la carga administrativa a sus regulados mediante la eliminación de trámites, y el uso intensivo de las TIC para la recepción y gestión de los trámites y servicios a su cargo.

El 5 de noviembre de 2019 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto aprobó y emitió los Lineamientos para la sustanciación de los trámites y servicios que se realicen ante el IFT, a través de la Ventanilla Electrónica (VE). Y es así como surge la necesidad de elaborar e implementar los Lineamientos del Registro Público de Concesiones, y con ello la liberación de ocho trámites, a partir de 31 de enero de 2020.

Fuimos la primera área del IFT en recibir y tramitar las solicitudes ingresadas por los concesionarios y/o autorizados a través de dicha ventanilla. Esto ha permitido la reducción en los tiempos de atención de solicitudes de inscripción, brindar certeza jurídica a los regulados respecto de la información que habrán de presentar para su debida inscripción, consulta y descarga de documentos en el RPC, proporcionando certidumbre de derechos y obligaciones a los regulados, a los usuarios y a la población en general.

La posibilidad de realizar por parte de los regulados los trámites a cualquier hora del día los 365 días, sin depender de los horarios señalados por el IFT, genera una constante en la simplificación y modernización de los trámites a realizarse ante el RPC.

Del 31 de enero de 2020 al 31 de mayo de 2022, el IFT ha realizado diversas acciones para liberar 16 trámites aplicables al RPC para su atención en la Ventanilla Electrónica, conforme al siguiente detalle:

Año	Trámites habilitados en Ventanilla Electrónica	A partir de qué fecha	Publicación en el DOF
2020	B.3 Contrato de adhesión; B.4 Acreditación o renovación de Representante legal; B.5 Tarifas de servicios y espacios de publicidad; B.6 Aviso de domicilio para oír y recibir notificaciones, así como de los cambios de los centros de atención a usuarios o audiencias; B.7 Nombre comercial de los concesionarios y autorizados; B.9 Código de ética; B.10 Defensor de las audiencias, y B.11 Puntos de interconexión	31 de enero de 2020	28-10-2019
2021	B.1 Estructura accionaria o de partes sociales o aportaciones B.2 Formalización de enajenación de acciones B.8 Convenio/contrato celebrado entre concesionarios o bien entre concesionario y autorizado/permisionario, que conforme a la normatividad deban ser inscritos B.13 Gravamen impuesto a las concesiones	El 15 de septiembre del 2021	08-09-2021
2021	B.14 Convenio de interconexión internacional B.17 Contrato de arrendamiento de espectro radioeléctrico, sus modificaciones y terminación B.18. Formalización de transmisión de derechos de concesiones o autorizaciones	06 de enero de 2022	17 de diciembre de 2021
2022	B.12 Aviso de inicio o terminación de prestación de servicios de telecomunicaciones y/o de ampliación o reducción de áreas geoestadísticas en las que se ofrecen servicios de telecomunicaciones, para concesiones únicas, de redes públicas de telecomunicaciones y para comercializadoras	31 de mayo de 2022	18 de mayo de 2022

Mi aportación al Instituto

Soy una mujer comprometida con mi labor que desempeño en el IFT; a lo largo de mi trayectoria me encuentro convencida que existen cambios importantes; por ejemplo, se eliminó la doble ventanilla entre la SCT y la extinta Cofetel. Me siento muy orgullosa de pertenecer a un organismo autónomo, reconocido internacionalmente y ver que estos cambios han beneficiado a la población, que contamos con acceso a las TIC, con servicios de telecomunicaciones y radiodifusión como servicios públicos de interés general, banda ancha e internet.

Es un orgullo colaborar en el IFT, desde mi trinchera aportó lo mejor de mí, con profesionalismo, ética y siempre con amor al servicio público que me caracteriza, ayudando a los usuarios. Siempre es grato recibir el agradecimiento de las personas a las que atiendes.

He vivido grandes satisfacciones como aquella en la que, tras asesorar en un trámite a un usuario, le reiteré mi apoyo. “Si tiene alguna otra pregunta no dude en contactarme, soy María Laura Frías y estoy para servirle”, a lo que me respondió “Señorita, muchas gracias, pero no tiene nada de ‘frías’, es usted muy cálida”, expresiones como esa dejan una sonrisa en el rostro y una gran satisfacción.

Entre los retos que enfrente está la oportunidad de participar en la construcción del Sistema Nacional de Información de Infraestructura de Telecomunicaciones (SNII), que será un proyecto ambicioso y tendrá un impacto positivo en el sector, ya que permitirá contar con una base de datos nacional georreferencial de la infraestructura activa, pasiva y medios de transmisión de todos los concesionarios de telecomunicaciones y radiodifusión.

EL FT Y EL IMPACTO EN LA VIDA DE LOS MEXICANOS

Mariana Palacios Díaz, Directora de Procedimientos Especiales de la Autoridad Investigadora

Para iniciar, me gustaría referir brevemente a algunos aspectos teóricos sobre el órgano regulador al que, orgullosamente, pertenezco desde hace casi seis años.

Al Estado regulador es posible entenderlo como resultado de la capacidad pública de intervenir para aumentar las eficiencias y reducir las posibles externalidades negativas en las actividades políticas, económicas y sociales. En ese orden de ideas, las funciones del Estado como ente regulador responden a diversos objetivos encaminados a la obtención tanto de beneficios sociales como de eficiencia económica¹⁸.

En ese contexto, fue en 2013 cuando México experimentó un cambio radical en la organización política derivado de las llamadas “*reformas estructurales*”, incluida la Reforma constitucional en materia de telecomunicaciones, mediante las cuales se crearon, entre otros órganos constitucionalmente autónomos, el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT)¹⁹.

Así, al IFT se le otorgaron atribuciones que constituyen, entre otras, un instrumento para hacer efectivos ciertos derechos fundamentales de los mexicanos, así como para fortalecer la competencia y libre concurrencia en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión. Esto es, el Instituto fue creado a efecto de garantizar los derechos fundamentales previstos en los artículos 2º, 3º, 6º y 7º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, relativos al fortalecimiento de derechos en materia de libertad de expresión, el acceso a la información y a las tecnologías de la comunicación, así como a los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.

En ese contexto, se tiene que “*las telecomunicaciones son el medio por el cual se realizan diversos derechos fundamentales, como el derecho a la información; asimismo, son la base para la integración social, el fortalecimiento de la democracia y el desarrollo económico de cualquier país*”²⁰.

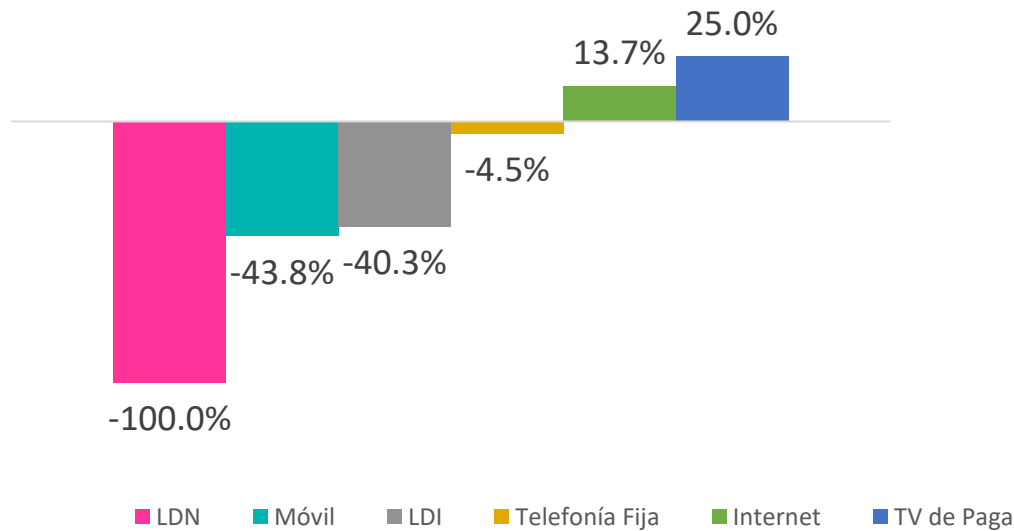
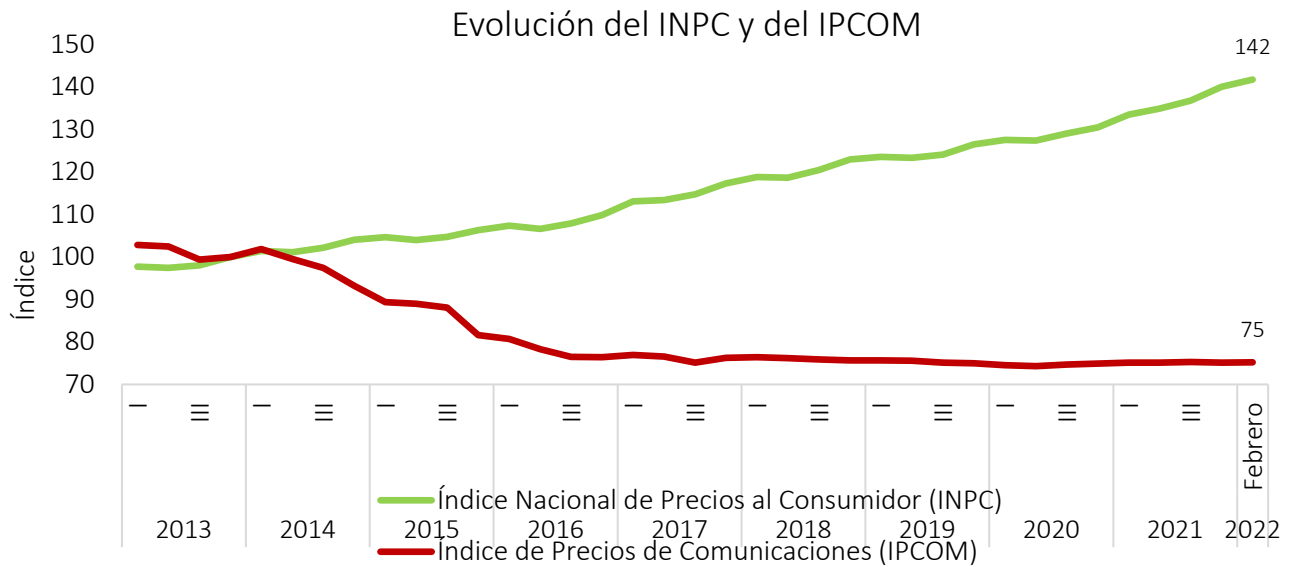
Dicho lo anterior, al plantearme la pregunta de cuál es el impacto de mi labor en un órgano regulador cuya creación descansa en la premisa de la importante tarea de salvaguardar los derechos fundamentales de los mexicanos, inmediatamente viene a mi mente la gráfica con el comportamiento a la baja de los precios de telecomunicaciones desde la creación del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), que comparto a continuación:

¹⁸ Eficiencia económica entendida desde el enfoque de racionalidad: la consecución de fines con los medios más eficientes, o bien, la obtención del mayor beneficio social a los menores costos. Roldán Xopa, José, *La ordenación constitucional de la economía*, México, Fondo de Cultura Económica, 2018, p. 118.

¹⁹ Artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

²⁰ Álvarez González de Castilla, Clara Luz, “Reforma legal de la Radio, Televisión y Telecomunicaciones”, *Análisis de las reformas a la Ley Federal de Telecomunicaciones*, México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, 2007, p. 87.

Figura 1. Evolución de los índices de precios



Fuente: IFT con información del INEGI. http://www.ift.org.mx/sites/default/files/nota_tecnica_3t_2021.pdf.

Nota: Año base 2013.

De la gráfica anterior podemos observar que, al comparar la evolución del Índice Nacional de Precios de Comunicaciones con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), el resultado es aún más contundente,

pues desde 2013 los precios de telecomunicaciones han disminuido considerablemente y, de manera general, de forma constante; mientras que la curva del INPC ha ido al alza.

Asimismo, conforme a información del Banco de Información de Telecomunicaciones del IFT, el porcentaje de participación del Producto Interno Bruto (PIB) de las telecomunicaciones y la radiodifusión en el PIB nacional, ha tenido una variación positiva de 3.2% desde la Reforma constitucional en telecomunicaciones²¹.

Conforme a lo anterior, es posible afirmar que el beneficio que obtienen los mexicanos derivado de la labor del IFT no se limita a la baja en los precios y el correspondiente excedente del consumidor, sino que se traduce en el fortalecimiento de diversos derechos fundamentales previstos en la Constitución en materia de libertad de expresión, el acceso a la información y a las Tecnologías de Información y la Comunicación (TIC), así como a los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.

No queda duda alguna que el IFT -como órgano regulador y autoridad en materia de competencia en los sectores de telecomunicaciones y radiodifusión- ha hecho su tarea, y la ha hecho bien. Estoy convencida de que los resultados que da el IFT son, en gran medida, derivados del esfuerzo, trabajo y dedicación del capital humano con el que cuenta. El Instituto ha puesto especial empeño en valorar y cuidar al engranaje principal de esta gran máquina regulatoria: sus colaboradoras y colaboradores. Orgullosamente soy una de ellas.

Lo anterior, mediante la creación e implementación de diversas políticas para sumar a sus filas colaboradoras y colaboradores altamente especializados y con amplios conocimientos técnicos, así como con un gran sentido de compromiso hacia su labor y al cumplimiento de las encomiendas constitucionales con las que cuenta el IFT.

Estoy segura de que al interior del Instituto mis compañeras y compañeros comparten conmigo el gran orgullo al observar y analizar los datos que comparto en este texto, así como la certeza de que nuestra labor y dedicación diaria tiene un impacto positivo en la vida de los mexicanos.

²¹ Información disponible en: bit.ift.org.mx. Datos de junio de 2013 a diciembre de 2019.

VIGILANCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS

Nathalie Alemán García, Subdirectora de Vigilancia de Calidad de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión

En una sociedad que en los últimos años ha evolucionado de manera vertiginosa y se ha abierto camino, con tropiezos, hacia la digitalización, a consecuencia de la emergencia sanitaria causada por COVID-19, garantizar el aprovechamiento de los recursos de conectividad, de comunicación y de acceso a la información, ha sido indispensable para mantener actividades laborales, académicas e incluso de esparcimiento, todo desde casa.

A través de una actuación colaborativa, de la mano de la autoridad, comercios, escuelas, organizaciones y empresas aceleraron la implementación de alternativas digitales que permitieran conservar activas sus funciones.

En este contexto, los usuarios y audiencias necesitaron no solo contar con los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, sino que estos cumplieran con el objetivo de desempeño, productividad y, sobre todo, con ciertos índices de calidad.

El poder mantener una reunión de trabajo o una clase escolar virtual de inicio a fin, encender la televisión para poder ver las sesiones escolares desde casa; el poder establecer una llamada de negocios con calidad en el audio, son solo algunas actividades que demandan calidad en los servicios.

Afectación por confinamiento

Tomando ejemplos más estremecedores, la violencia contra las mujeres fue un tema complejizado a partir de las medidas de confinamiento tomadas para evitar la propagación del virus COVID-19. Se calcula que por cada tres meses que continúe el confinamiento, habrá 15 millones adicionales de casos de violencia de género²². En vista de que la violencia tuvo un aumento debido a la pandemia y considerando que los servicios de telecomunicaciones han representado una herramienta para solicitar y brindar atención inmediata en situaciones de emergencia, que dichos servicios se presten en condiciones de calidad replica, incluso, en la salvaguarda de la vida humana.

Alza en servicios demanda mayor vigilancia

Es así como el incremento en la demanda de telefonía y acceso a internet, fija y móvil, del servicio de televisión radiodifundida, de las llamadas al número de emergencias y de otros servicios, conlleva a que la vigilancia en materia de calidad defina estándares de cumplimiento que coadyuven en el progreso de una sociedad hiperconectada.

Las mediciones de la calidad del servicio de televisión radiodifundida comprometen a los prestadores del servicio a propagar señales que se ajusten a los índices de calidad definidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, fomentando así que las audiencias, aún en las zonas más alejadas, cuenten con acceso al entretenimiento e información.

A partir de las mediciones de la calidad del servicio móvil es posible obtener resultados que promuevan la competencia en el sector. Estos resultados hacen visibles las condiciones bajo las cuales los usuarios han avanzado hacia la era digital, y encara la necesidad trabajar en garantizar el acceso a la educación, a la salud, a la seguridad y a la información, para todos los estratos geográficos y sociales.

²² Comisión Nacional de los Derechos Humanos (mayo de 2020). La violencia contra las mujeres en el contexto del COVID-19. Consultado el 31 de mayo de 2022, Sitio web: <https://igualdaddegenero.cndh.org.mx/Content/doc/Publicaciones/COVID-Mujeres.pdf>

Bajo esta lupa, la misión de las y los servidores públicos del Instituto Federal de Telecomunicaciones que coadyuvamos al cumplimiento de la normativa en materia de calidad en el sector de las Telecomunicaciones y la Radiodifusión, replica directamente en el bienestar social, al promover la competencia e impulsar la prestación de los servicios, conforme a estándares internacionales.

La posibilidad de visualizar un impacto social a través de la ingeniería y el servicio público potencia el interés de nuevas generaciones en profesionalizarse para impulsar las oportunidades de desarrollo para todos los mexicanos.

EL PODER DE LAS AUDIENCIAS

Silvia Pérez Chavarría, Directora General de Análisis de Medios y Contenidos Audiovisuales

Tengo la fortuna de formar parte de la Unidad de Medios y Contenidos Audiovisuales (UMCA) del Instituto Federal de Telecomunicaciones, la cual, por Estatuto Orgánico, es responsable de diseñar, planear, observar y generar información relacionada con el cumplimiento de disposiciones relativas al quehacer de los medios de comunicación y su relación con las audiencias y sus derechos. El objetivo final de las actividades que realizamos impacta en el ecosistema mediático y en la vida de las audiencias que los consumen.

El fenómeno de la comunicación es complejo e incide en la vida diaria de la ciudadanía. Todo lo que viaja por las señales radiodifundidas o restringidas de este país tiene por objeto hacer contacto con quienes reciben y se apropian de los contenidos a través de la radio o la televisión y hoy también a través de medios digitales.

El proceso técnico se traduce casi mágicamente en imágenes, reales o de ficción, que dejan una huella en quienes las perciben, impactando en su cotidianidad. Conocer lo que sucede entre lo que se transmite y se consume resulta de gran valía para instituciones como la nuestra porque es a partir de ese conocimiento que podemos vislumbrar propuestas regulatorias que difunden y promueven los derechos de las audiencias.

Por otro lado, la sociedad encuentra en ellos un espejo donde mirar hábitos, actitudes propias que permiten detectar oportunidades en las dinámicas personales o familiares, para el bien común.

Estudios y encuestas contribuyen a la toma de decisiones

La UMCA planea y realiza permanentemente estudios, investigaciones, encuestas y monitoreos de carácter cuantitativo y cualitativo, lo que permite analizar este fenómeno desde diferentes enfoques de los medios tradicionales y no tradicionales; en estos proyectos se suman voces expertas. Los resultados de estas investigaciones y estudios se hacen públicos para la población en general, concesionarios de servicios de radiodifusión, programadores, desarrolladores de contenido, investigadores y académicos, con la finalidad de contribuir en la toma de decisiones públicas y privadas, considerando los nuevos escenarios que se gestan con la evolución tecnológica de los medios.

El universo que abarca esta información incluye, en primera instancia, la participación de las audiencias infantiles, adolescentes y a otros grupos vulnerables de la sociedad, como las personas con discapacidad o grupos de pueblos originarios.

La perspectiva de género es, sin duda, otro aspecto relevante en las investigaciones realizadas por esta unidad y forman parte del convenio de colaboración con la plataforma *He for She*, firmado entre el Instituto y ONU Mujeres.

Debido al alcance y penetración de los contenidos audiovisuales, incluida la actividad publicitaria, los estudios con perspectiva de género son esenciales para analizar la recepción, la apropiación, el impacto y la influencia de los contenidos en la sociedad; así como la representación de mujeres y hombres en las producciones que se transmiten; lo cual permite al Instituto generar y hacer público un registro actualizado de este aspecto.

Relevante ha sido cubrir el fenómeno mediático y su influencia en audiencias urbanas y rurales, por lo que los resultados incluyen diversos niveles socioeconómicos y distintas realidades del país, porque recordemos que México es una nación diversa y multicultural.

Como ejemplo de los hallazgos relevantes que se alojan en el micrositio www.somosaudiencias.ift.org.mx podemos señalar que el consumo televisivo por parte de Niñas y Niños entre 4 y 12 años de edad en promedio fue de 5 horas y 21 minutos durante 2021, mientras que el tiempo de escucha de la radio reportó un promedio de

1 hora y 52 minutos en el mismo año. Y la segunda opción de visionado fueron *Otras señales y dispositivos*, entre los que se encuentran los videojuegos y las plataformas digitales.

También se observó que en el ámbito de las representaciones mediáticas falta participación de personas con discapacidad en la programación ofertada para su reconocimiento como ciudadanos de la sociedad mexicana. Asimismo, que las audiencias indígenas consideran a la radio como un medio de mayor utilidad, en comparación con la televisión y otros medios, los cuales relacionan más con entretenimiento²³.

Otra perspectiva de la trascendencia del estudio del comportamiento de las audiencias y de los medios, para el IFT como órgano regulador, lo constituye la determinación de contenidos relevantes que la UMCA realiza a partir de las herramientas de medición con las que contamos. Hablamos de aquellos programas con altos niveles de audiencia que por este carácter no pueden ser transmitidos de manera exclusiva por un solo medio, para beneficio de un público cada vez más amplio.

Asimismo, datos cuantitativos como éste, entre otros, en los que se revela el porcentaje de participación de cada medio, así como el volumen de sus audiencias, proveen a otras unidades del IFT una perspectiva esencial para los análisis y la toma de decisiones de tipo regulatorio.

Todo esto nos deja ver la trascendencia que tienen los medios en nuestras vidas como vehículos de información, educación o entretenimiento y qué relación queremos tener con ellos.

Contribuye IFT al empoderamiento de las audiencias

En este proceso de reflexión es fundamental la Alfabetización Mediática e Informacional (AMI) porque es, mediante este mecanismo, que se pueden tomar decisiones informadas, analíticas y críticas respecto de los contenidos a los que nos exponemos.

Es así como el Instituto, a través de la UMCA, realiza múltiples acciones, dirigidas a los diferentes grupos etarios de la sociedad para fomentar un hábito que le permitirá ejercer de manera consciente sus derechos.

En este sentido, el IFT contribuye al empoderamiento de las audiencias a partir de un conocimiento objetivo, imparcial y actualizado del ecosistema mediático al tiempo que garantiza el derecho a la información y el acceso a los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión de los mexicanos.

A lo largo de mi andar por el Instituto, mi experiencia de más de 15 años en los medios me ha permitido tener una visión conocedora sobre su dinámica, comportamiento y evolución.

Como comunicóloga he podido aportar una visión distinta a la perspectiva técnica regulatoria y económica. Sin duda, esta mirada constituye una aproximación enriquecedora de cómo funcionan las lógicas comerciales, públicas y culturales de la radio y la televisión. De igual forma, contribuye a la reflexión en torno a fenómenos originados por nuevos contenidos en medios digitales como las redes sociales o los servicios OTT (*Over The Top*).

Para mí es inspirador y estimulante a la vez el poder profundizar, desde mi profesión, en el análisis puntual del entorno mediático a partir del cual podemos generar información y acciones que repercutan en favor de las audiencias en el marco de una instancia regulatoria de excelencia a nivel nacional e internacional.

²³ <https://somosaudiencias.ift.org.mx/>

FIN