



### ¿Qué es?

Estrategia para la construcción de conocimiento público útil que permite a las personas usuarias consultar de manera detallada y personalizada las características de la oferta vigente de los servicios móviles (Telefonía e Internet) y de los servicios fijos (Internet, Telefonía y Televisión de paga), de acuerdo con sus necesidades de consumo.

### ¿Para qué?

Optimizar la toma de decisiones de las personas usuarias y disminuir asimetrías de información a través de la provisión de información útil, veraz, oportuna, sencilla y comparable sobre los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con sus necesidades de consumo.

### ¿Quiénes participan?

- Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
- Personas Usuarias de Servicios de Telecomunicaciones.

### ¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

Desde el año 2015 el IFT ha llevado a cabo diversos esfuerzos para mantener informadas a las personas usuarias sobre la oferta de planes y tarifas de servicios de telecomunicaciones. La primera herramienta comparativa del IFT fue publicada en el año 2015, denominada “Comparador de Servicios de Telecomunicaciones”, vigente hasta el momento. Por ello, el IFT detectó la oportunidad de mejorar y seguir generando mecanismos de información con el objeto de dotar a las personas usuarias de mayores elementos a la hora de tomar decisiones para la contratación de sus servicios de telecomunicaciones.

Adicionalmente, el IFT se dio a la tarea de crear una herramienta en línea que permita a las personas usuarias establecer sus requerimientos de consumo y, con base en estos, consultar la oferta de servicios de telecomunicaciones que mejor se ajuste a sus necesidades. De este modo, se desarrolló la herramienta en línea Conozco Mi Consumo.

### ¿Qué se hizo?

Para el diseño del proyecto, el IFT realizó una revisión de las mejores prácticas internacionales y nacionales en materia de herramientas comparativas por perfil de consumo de servicios de telecomunicaciones de los órganos reguladores de Austria, Canadá, Chile, Chipre, Colombia, Costa Rica, Croacia, España, Hong Kong, Irlanda, Italia, Noruega, Perú, Portugal, Reino Unido y Suiza.

Posteriormente y, con miras a determinar las variables más valoradas al momento de comparar la oferta de planes para la población usuaria, específicamente del territorio mexicano, se retomó la información que se desprende de las Encuestas Trimestrales a Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones que realiza y publica el propio Instituto. Tomando como base los principales hallazgos de estas Encuestas, el IFT, determinó las variables de interés de la población usuaria, a efecto de que las mismas formarán parte de la información a consultar en “Conozco Mi Consumo”.

Una vez realizados esos procesos, se trabajó en la creación de un microsítio interactivo donde las personas usuarias pudieran consultar información relevante sobre los servicios de telecomunicaciones con mayor demanda. A partir de ello, “Conozco Mi Consumo” ha favorecido la identificación, consulta y acceso a:

### ¿Cuándo?

2020 - Actualidad

### ¿Dónde?

México

### Alcance

Internacional

- La oferta de servicios de telecomunicaciones fijas (teléfono fijo de casa, internet fijo en casa) y móviles (telefonía, internet, etc. en dispositivos como celulares, tabletas, laptops etc), donde cada plan o tarifa es revisada para garantizar que corresponda con la oferta vigente de los diferentes proveedores de servicio.
- Un mecanismo de fácil uso tanto en dispositivos móviles y/o computadoras, en el cual la persona usuaria establecerá sus necesidades de consumo: tipo de servicios (fijos o móviles), cobertura (estado y municipio), tipo de contrato y canasta de servicios requerida (llamadas, datos para navegar, acceso a internet etc).
- La oferta de servicios de telecomunicaciones que cumple con los requerimientos de consumo que la persona usuaria establece al momento de realizar su consulta, la cual se despliega en un listado que presenta las características de cada plan y tarifa: canasta de servicios incluida, costo mensual, costos adicionales con base en el consumo simulado y costo mensual total para cubrir las necesidades de la persona usuaria.
- Comparar hasta 5 tarifas del listado, mostrando una comparativa de información relativa a: precio, detalles sobre la canasta incluida, costos y paquetes adicionales que se deben agregar a la tarifa para cubrir el consumo simulado. Lo que se traduce en información de utilidad para que las personas usuarias, puedan tomar una decisión informada al respecto de los planes, costos y servicios que pretenden contratar, incluyendo el costo monetario que les implicará, y la disponibilidad geográfica, dependiendo del proveedor de servicio con la que contraten los servicios de telecomunicaciones de su interés.



## ¿De qué manera esta práctica contribuye a la apertura gubernamental?

La práctica detona el componente de **transparencia** dentro de una iniciativa de apertura institucional al proporcionar información de utilidad, oficial, veraz, oportuna, sencilla y comparable, que permite a las personas usuarias contar con mayores elementos para comparar y tomar mejores decisiones en la contratación de los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con sus necesidades de consumo.

Adicionalmente la iniciativa detona el componente de **participación** dentro de un esfuerzo de apertura al incorporar esquemas de participación para identificar necesidades de información de las personas usuarias y mantener los atributos de calidad de la información publicada.

## ¿Cuáles fueron los beneficios?

A partir de la puesta en marcha de Conozco Mi consumo, se han generado los siguientes beneficios:

- Conozco Mi Consumo integra y mejora herramientas preexistentes como son el Simulador de Consumo de Datos Móviles y el Comparador de Servicios de Telecomunicaciones, lo anterior nos habla del esfuerzo que ha venido realizando el IFT por seguir innovando y poniendo a disposición de las personas usuarias herramientas aún más útiles que mejoran la experiencia de la persona usuaria.
- Brinda información de utilidad, oficial, veraz, oportuna, sencilla y comparable, que permite a las personas usuarias contar con mayores elementos informativos que disminuyan asimetrías de información.
- Permite comparar y tomar decisiones mejor informadas en la contratación de los servicios de telecomunicaciones de acuerdo con sus necesidades de consumo, contribuyendo así a su empoderamiento efectivo.
- Se pone al alcance de las personas usuarias por cualquier medio electrónico (computadora y dispositivos móviles) con acceso Internet, lo que facilita su acceso en cualquier momento y permite que llegue a más personas.
- Disminuye los tiempos que le tomaría a una persona usuaria recorrer las diferentes páginas electrónicas de los concesionarios o visitar los distintos centros de atención a clientes.

## ¿Cómo funciona?



1. Accediendo a la herramienta, la persona usuaria ingresa información sobre el tipo de servicios que desea consultar (Fijo o móvil), estado y municipio, tipo de contrato (Pospago, prepago, o cualquiera) así como información sobre su perfil de consumo ya sea para servicios fijos o móviles.



2. Una vez ingresada la información de consumo, la herramienta muestra, de menor a mayor precio, la oferta de servicios que cumple con los requerimientos de consumo que la persona usuaria establece al momento de realizar su consulta, la cual se despliega en un listado que presenta las características de cada plan y tarifa.



3. La herramienta permite comparar hasta 5 tarifas del listado, mostrando una comparativa de información relativa a: precio, detalles sobre la canasta incluida, costos y paquetes adicionales que se deben agregar a la tarifa para cubrir el consumo simulado. Lo que se traduce en información de utilidad para que las personas usuarias, puedan tomar una decisión informada al respecto de los planes, costos y servicios que pretenden contratar, incluyendo el costo monetario que les implicará, y la disponibilidad geográfica.




## Consulta más información

• **Link herramienta:** <https://conozcomiconsumo.ift.org.mx/>

• **Videos en Youtube:**

- **Evento de presentación de Conozco Mi Consumo** <https://www.youtube.com/watch?v=iczl9u5NjWE>
- **Presentación Internacional de Conozco Mi Consumo** <https://www.youtube.com/watch?v=CkGye6X-CiU>
- **Comercial de Conozco Mi Consumo** <https://www.youtube.com/watch?v=1mY6XUUymJM>
- **Explicación sobre el uso de Conozco Mi Consumo** <https://www.youtube.com/watch?v=8uJwbpqKF-8>

### Datos de contacto

 **Dr. Felipe Alfonso Hernández Maya**  
Coordinador General de Política del Usuario  
 55 50 15 4000 Ext. 4188  
 [alfonso.hernandez@ift.org.mx](mailto:alfonso.hernandez@ift.org.mx)

 **Mtra. Victoria Eugenia Prieto Moreno**  
Directora de Comportamiento del Usuario  
 55 50 15 4000 Ext. 4289  
 [victoria.prieto@ift.org.mx](mailto:victoria.prieto@ift.org.mx)

 **Lic. Malinalli Aupart Hernández**  
Subdirectora de Análisis de Información de  
Planes y Tarifas para el Usuario  
 55 50 15 4000 Ext. 2042  
 [malinalli.aupart@ift.org.mx](mailto:malinalli.aupart@ift.org.mx)

