



**¿Cuándo surge?**  
2021-Actualidad



**¿Dónde surge?**  
México



**Alcance:**  
Nacional

### ¿Qué es?

Iniciativa de construcción de conocimiento público que permite que las personas usuarias accedan a asesorías y al acompañamiento del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para resolver las inconformidades que presenten con sus proveedores de servicios de telecomunicaciones, o bien, acceder a la información necesaria para contratar y utilizar de mejor manera estos servicios.

### ¿Para qué?

Para disminuir asimetrías de información y favorecer la toma de decisiones de las personas usuarias de los servicios de telecomunicación a partir de un criterio informado.

### ¿Quiénes participan?

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

### ¿Por qué se desarrolló el ejercicio?

La iniciativa busca proporcionar a las personas usuarias la información más importante sobre servicios de telecomunicaciones mediante una plataforma que permite la consulta de la información de manera rápida, sencilla y clara desde una aplicación en su teléfono móvil.

### ¿Qué se hizo?

En una sola aplicación las personas usuarias pueden acceder de manera sencilla y rápida desde sus teléfonos móviles a herramientas informativas y contactar a los medios de atención del IFT. Los apartados que conforman Mi IFT son:

- Actualidad: Se publican de manera permanente, notas con información útil para las personas usuarias como tips y consejos de uso de la tecnología y los servicios. Así como, convocatorias a cursos y talleres, informes y reportes relevantes que publica el IFT, entre otros.

- Soy Usuario: Con esta herramienta las personas usuarias pueden interponer y dar seguimiento a inconformidades en contra del servicio que les proveen las empresas de telecomunicaciones.
- Mapas de Cobertura Móvil: Herramienta en la que las personas usuarias pueden consultar y comparar, a través de un mapa interactivo, la cobertura garantizada y de servicios que proporcionan los operadores de telefonía móvil, es decir, los lugares en donde las empresas garantizan la prestación de su servicio. Únicamente deben ingresar la ubicación y seleccionar la o las empresas que desean consultar y se desplegará en el mapa, la mancha de cobertura, es decir, las zonas donde se proporciona el servicio de telefonía e Internet móvil, pudiendo hacer zoom hasta nivel calle.
- Simulador de Consumo de Datos Móviles: Esta herramienta permite calcular el consumo de datos móviles que un usuario realiza al mes y con los resultados que arroja, encontrar el plan tarifario que más se adapte a sus necesidades.
- Comparador de Servicios de Telecomunicaciones: Ayuda a las personas usuarias a conocer y comparar los planes y tarifas de telefonía móvil y fija, televisión restringida e Internet que ofertan las empresas, sin necesidad de consultar página por página las de las empresas proveedoras y permitiendo encontrar la opción que mejor se adapte a sus necesidades.
- Conoce tu Velocidad: Se trata de un medidor que permite a las personas usuarias conocer la velocidad de su conexión a Internet, lo que permite que se cercioren de que están recibiendo la velocidad contratada y en caso de que no, puedan presentar una inconformidad en contra de su proveedor del servicio.
- Comparador de Contratos de Adhesión: Con esta herramienta, las personas usuarias pueden conocer y descargar los contratos que suscriben con sus empresas de telecomunicaciones y comparar las principales condiciones contractuales que establecen, a efecto de tomar decisiones informadas a la hora de contratar un servicio.
- Conozco mi consumo: Con esta herramienta las personas usuarias pueden calcular su consumo mensual de servicios de telecomunicaciones (telefonía móvil y fija, televisión restringida e Internet), y con ello, conocer los planes que mejor se adaptan a dicho consumo, evitando pagar de más.
- Portabilidad: Herramienta que les permite a las personas usuarias que han iniciado un trámite de portabilidad, es decir que han iniciado el proceso para cambiar de empresa de telefonía conservando su número telefónico, conocer el estatus de este.
- Contacto: Contiene los datos de contacto y atención del IFT. Se trata de un canal directo a disposición de las personas usuarias para cualquier consulta, comentario o pregunta que puedan tener. Se incluyó esta sección para brindar la mejor atención y resolver cualquier inquietud que pueda tener la ciudadanía.
- Legal: Apartado con el aviso de privacidad, términos y condiciones del aplicativo móvil.
- Configuración: Permite a las personas usuarias tener acceso a un botón de accesibilidad, a un apartado de ayuda, a un tutorial de bienvenida, a activar o desactivar notificaciones y a activar o desactivar su ubicación geográfica.

La navegación y consulta de información a través de la aplicación móvil es sencilla y clara gracias a que permite la interacción de las personas usuarias con personal del IFT.

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

La práctica detona el componente de transparencia dentro de una estrategia de apertura institucional al publicar información procesada, sistematizada, veraz, relevante, integral y actualizada, poniendo al alcance de las personas usuarias información útil de los servicios de telecomunicaciones, facilitando realizar consultas

en cualquier momento y desde cualquier lugar, así como, recibir información de las noticias más relevantes dentro del sector o de las actualizaciones en cambios de los servicios de telefonía por medio de notificaciones.

Adicionalmente, la iniciativa promueve el componente de participación característico de un esfuerzo de apertura al institucionalizar mecanismos de participación ciudadana abriendo un canal directo a disposición de las personas usuarias para cualquier consulta, comentario o pregunta que puedan tener. Se incluyó esta sección para brindar la mejor atención y resolver cualquier inquietud que pueda tener la ciudadanía.

### ¿Cuáles fueron los beneficios?

- La estrategia proporciona información actual sobre las labores del IFT, así como de los servicios proporcionados que puedan ser de interés a las personas usuarias.
- La aplicación proporciona atención personalizada al dar la posibilidad de generar un perfil de usuario con el fin de atender las inconformidades que se presenten en contra de los servicios prestados por las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones.
- Gracias a las herramientas que se encuentran disponibles dentro del aplicativo, es posible reducir asimetrías de información, pues dan a las personas usuarias datos preciosos y actuales que les permitirán tomar las decisiones más óptimas con base en el comparativa de las ofertas de servicios disponibles.
- Se fomenta la protección del poder adquisitivo de las personas usuarias al permitir consultar en línea y en el momento que se requiera, los servicios que ofrecen las empresas.
- La aplicación ha contribuido al desarrollo de esquemas de transparencia proactiva para la simplificación administrativa y la agilización de servicios, de manera sencilla, amigable y económica.

### ¿Cómo funciona?

**1** Descargar la aplicación en alguna de las plataformas de Android o IOS.

**2** Desde la opción “Soy Usuario” es posible registrarse para interponer las inconformidades que se presenten en contra del servicio que les proveen las empresas de telecomunicaciones, darles seguimiento y encontrar soluciones.

**3** En la aplicación es posible navegar sin necesidad de generar un usuario a las opciones de: Actualidad, Mapas de Cobertura Móvil, Simulador de Consumo de Datos Móviles, Comparador de Servicios de Telecomunicaciones, Conoce tu Velocidad, Comparador de Contratos de Adhesión, Conozco, Portabilidad, Contacto, Legal y Configuración.

## Consulta más información

- Descarga la aplicación: [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador&hl=es\\_MX&gl=US&pli=1](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.ift.comparador&hl=es_MX&gl=US&pli=1)
- Descarga la aplicación: <https://apps.apple.com/mx/app/mi-ift/id1545979797>

## Datos de contacto

Correo: [atencion@ift.org.mx](mailto:atencion@ift.org.mx)

Oficinas en México: Insurgentes Sur #1143, Col. Nochebuena, Alcaldía Benito Juárez, Ciudad de México, 03720.

Oficinas México: 55 5015 4000

Atención al usuario: 800 2000 120