

**Ejercicio de Participación Ciudadana 2014.**

<p><b>Lugar y fecha</b></p>	<p>Se llevó a cabo la sesión el día 15 de julio del presente, en la Torre Central de Telecomunicaciones, sita en Eje Central Lázaro Cárdenas 564, piso 15 a la norte, col. Narvarte, Delg. Benito Juárez, C.p.0320, México DF; con la participación de la ciudadanía representada por miembros del sector privado y representantes de Telecomunicaciones de México, cuya finalidad fue abrir un espacio para consultar a la sociedad y obtener propuestas respecto a los servicios, del Organismo.</p>																																	
<p><b>Programas y acciones abordados</b></p>	<p><b>Los temas que se expusieron en dicha sesión fueron:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Expansión y cobertura de servicios</li> <li>➤ Servicios de Telecomunicaciones, Servicios Financieros Básicos Asociados al Giro y Comunicación Telegráfica y Servicios Satelitales.</li> <li>➤ Estrategia de inclusión financiera</li> </ul>																																	
<p><b>Participantes</b></p>	<p><b>Organizaciones sociales.</b></p> <table border="1" data-bbox="711 797 1967 1393"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Cargo</th> <th>Institución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Miriam Chávez Díaz</td> <td>Directora General</td> <td>Amsofipo</td> </tr> <tr> <td>Hugo Jiménez Anez</td> <td>Gerente</td> <td>Fink2</td> </tr> <tr> <td>Emilio Illanes</td> <td>Director General</td> <td>Colcami</td> </tr> <tr> <td>Roberto Celaya Landín</td> <td>Director de Operación</td> <td>Bicentenario Efectivo S.A. de C.V.</td> </tr> <tr> <td>Raúl Rodríguez V.</td> <td>Director</td> <td>Banca Afirme</td> </tr> <tr> <td>Daniel Yáñez Castresana</td> <td>Gerente de Tesorería</td> <td>FIN K2</td> </tr> <tr> <td>José Carlos Hinojosa</td> <td>Subdirector de Gestión de Operaciones</td> <td>Bco. Compartamos. Gentera</td> </tr> <tr> <td>Ramón Imperial</td> <td>Presidente</td> <td>Concamex</td> </tr> <tr> <td>Diego Borja Lascurain</td> <td>Subdirector de Banca de Inversión</td> <td>Grupo Bursátil Mexicano</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	Cargo	Institución	Miriam Chávez Díaz	Directora General	Amsofipo	Hugo Jiménez Anez	Gerente	Fink2	Emilio Illanes	Director General	Colcami	Roberto Celaya Landín	Director de Operación	Bicentenario Efectivo S.A. de C.V.	Raúl Rodríguez V.	Director	Banca Afirme	Daniel Yáñez Castresana	Gerente de Tesorería	FIN K2	José Carlos Hinojosa	Subdirector de Gestión de Operaciones	Bco. Compartamos. Gentera	Ramón Imperial	Presidente	Concamex	Diego Borja Lascurain	Subdirector de Banca de Inversión	Grupo Bursátil Mexicano			
Nombre	Cargo	Institución																																
Miriam Chávez Díaz	Directora General	Amsofipo																																
Hugo Jiménez Anez	Gerente	Fink2																																
Emilio Illanes	Director General	Colcami																																
Roberto Celaya Landín	Director de Operación	Bicentenario Efectivo S.A. de C.V.																																
Raúl Rodríguez V.	Director	Banca Afirme																																
Daniel Yáñez Castresana	Gerente de Tesorería	FIN K2																																
José Carlos Hinojosa	Subdirector de Gestión de Operaciones	Bco. Compartamos. Gentera																																
Ramón Imperial	Presidente	Concamex																																
Diego Borja Lascurain	Subdirector de Banca de Inversión	Grupo Bursátil Mexicano																																

<b>Telecomunicaciones de México (Telecomm)</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Adscripción</b>
Rufino Martínez Becerril	Encargado del Despacho	Dirección de Operaciones Telegráficas
Camerino Gutiérrez Cruz	Subdirector de Operación Central y Supervisión	
Héctor Takahashi	Subdirector de supervisión del Programa de Expansión	
Jorge Pérez Cantú	Director Comercial	Dirección Comercial
Ma. Antonieta Morales Gaytan	Subdirectora de Comercialización	
Benjamin Barriga Colsa	Subdirector en la Dirección de Planeación (Encargado de la DPEII)	Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional
Joaquín Hernández Vite	Gerente de Estudios Económicos y Asuntos Internacionales	
Pablo Trujillo Hernández	Coordinación de Innovación y Calidad	

<b>Desarrollo de la sesión</b>	<p>La sesión se llevó a cabo con la participación de la ciudadanía representados por miembros del sector privado y representantes de Telecomunicaciones de México, cuya finalidad fue abrir un espacio para consultar a la sociedad y obtener propuestas de mejora a nuestros servicios</p> <p><b>Expansión y cobertura de servicios</b></p> <p>Telecomunicaciones de México tiene presencia en todo el territorio nacional y cuenta en la actualidad con más de 1660 sucursales que proporcionan servicios en las zonas rurales, semiurbanas y urbanas, estas sucursales proporcionan servicios telegráficos, financieros básicos, cobro de dinero por cuenta de terceros, envío de remesas de dinero nacionales e internacionales, así como servicios satelitales. La meta es llevar nuestros servicios a donde más nos necesitan.</p> <p>En la actualidad con nuestras sucursales cubrimos 1,120 municipios a lo largo y ancho de país contribuyendo de esta manera al desarrollo económico y social de todos los sectores de la población. Bajo este esquema y atendiendo la misión de Telecomm, trabajamos para ampliar nuestros puntos de servicio para lo cual nos hemos trazado como meta expandir nuestros servicios mediante la apertura de 1,300 nuevas sucursales. Para este año, Telecomm tiene el compromiso de abrir 200 puntos de servicio de los cuales se abrieron 31.</p>
--------------------------------	--

	<p><b>Estructura de operación de servicios</b></p> <p>Para proporcionar los servicios, Telecomm opera con sucursales telegráficas, 31 gerencias estatales, alineadas a 6 a Gerencias Regionales, las cuales cuentan con los recursos humanos, materiales, financieros y técnicos altamente capacitados, por lo que la operación de nuestros servicios está plenamente garantizada.</p> <p><b>Servicios</b></p> <p>En las sucursales telegráficas se realizan servicios de transferencias de dinero nacional e internacional de corresponsalía bancaria, pago de servicios a cuenta de terceros y transmisión de telegramas.</p> <p>En cuanto a la oferta de servicios, Telecomm es corresponsal bancario de <i>BANORTE, BANAMEX, INBURSA, BBVA BANCOMER, SANTANDER, HSBC, SCOTIABANK y AFIRME</i>. En las sucursales telegráficas se ofrecen servicios de: <i>abono a cuentas de cheques, depósitos a cuentas de crédito y débito, pago de otros créditos, consultas de movimientos y de saldos, reposición de tarjetas, créditos de nómina, gestión de cuentas de débito y gestión de reposición de tarjetas de débito para el servicio de remesas bancarias entre otros.</i></p> <p>Se Realizan servicios de cobro de <i>TELMEX, CFE, COPEL, SKY Y AVON</i>, así como de cobranza a 80 empresas más gobiernos de los estados.</p> <p>Se realizan la expedición y entrega de telegrama nacional e internacional, telegrama a grandes usuarios y la franquicia telegráfica, siendo el telegrama el único documento oficial para hacer cualquier tipo de notificación.</p> <p>En Telecomm brindamos el servicio del teléfono rural satelital que permite que cualquier población tenga comunicación hacia el mundo entero. La pluralidad y diversidad de nuestros servicios hacen de Telecomm la opción más segura, confiable y oportuna</p>
<p><b>Preguntas</b></p>	<p><i>1. ¿Cuánto tiempo tarda en acreditarse el pago de servicios, cuando el usuario realiza la transacción?</i></p> <p>La transferencia de dinero se efectúa de forma inmediata con el cliente, ya que las operaciones son en línea a través del Sistema Informático de Giros Telegráficos (SIGITEL), mediante el cual se tiene comunicación directa con el servidor del cliente (Host to host), proporcionando seguridad, confiabilidad y rapidez con elevados estándares de calidad de nuestros servicios. En algunos casos puede tardar un máximo de 12 horas.</p> <p><i>2. ¿Cuánto tiempo se realiza el retorno de dinero al cliente, cuando TELECOMM realiza la cobranza por cuenta de terceros?</i></p> <p>El retorno de dinero es efectuado al cliente en promedio con dos días hábiles después del corte de operaciones, asimismo se pueden convenir plazos diferentes en contratos, previo análisis de factibilidad con base a la capacidad técnica y operativa del cliente con TELECOMM.</p>

### 3. ¿Cómo es clasificada la cobertura del Organismo?

Los criterios utilizados para clasificar la cobertura, es con base al tipo de población (rural, en transición, semi-urbano, urbano, semi-metrópolis y metrópoli).

El método de cálculo utilizado para obtener el porcentaje de cobertura, parte del número de habitantes que residen únicamente dentro de aquellos municipios que cuentan con la presencia de al menos una sucursal de Telecomm, entre el número de habitantes que reside en la totalidad de municipios en el país, como puede observarse en el cuadro que se muestra a continuación:

**COBERTURA TELECOMM (ENERO 2014)**

Tipo de Población		Municipios Totales	Núm. de Hab.	Municipios con presencia de TELECOMM (red de sucursales)	Número de sucursales	Porcentaje de distribución de la red de sucursales	Población atendida	% de Población atendida
Rural	Rural (menos de 5,000 habs.)	669	1,601,970	54	55	3%	162,448	10.14%
	En transición (5,001 a 15,000 habs.)	644	6,031,218	207	214	13%	2,107,342	34.94%
	Semi urbano (15,001 a 50,000 habs.)	721	19,850,222	457	517	32%	13,313,966	67.07%
	<b>Total rural</b>	<b>2034</b>	<b>27,483,410</b>	<b>718</b>	<b>786</b>	<b>49%</b>	<b>15,583,756</b>	<b>56.70%</b>
Urbano	Urbano (50,001 a 300,000 habs.)	345	37,352,056	314	451	28%	34,735,404	92.99%
	Semi metrópoli (300,001 a 1,000,000 habs.)	67	37,537,791	67	304	19%	37,537,791	100.00%
	Metrópolis (más de 1,000,000 de habs.)	11	16,021,797	11	79	5%	16,021,797	100.00%
	<b>Total urbano</b>	<b>423</b>	<b>90,911,644</b>	<b>392</b>	<b>834</b>	<b>51%</b>	<b>88,294,992</b>	<b>97.12%</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>2,457</b>	<b>118,395,054</b>	<b>1,110</b>	<b>1,620</b>	<b>100%</b>	<b>103,878,748</b>	<b>87.74%</b>

- Datos de la red telegráfica reportados por la DOT, al mes de enero de 2014.
- Estimaciones de la CONAPO con base en el Censo General de Población y Vivienda 2010 realizado por el INEGI.
- Comisión Nacional Bancaria de Valores (CNVB). Reportes de inclusión financiera: <http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Paginas/Inclusion.aspx>

#### Propuestas de los actores sociales

1. *En el ejercicio de participación ciudadana, las sociedades financieras propusieron focalizar la prestación de los servicios de TELECOMM, preferentemente en poblaciones rurales con escasos recursos.*
2. *Ofrecer diferentes beneficios y descuentos que se obtienen al adquirir servicios de TELECOMM, con la finalidad de que el sector empresarial y de gobierno, considere al*

	<p><i>Organismo para acercarse a realizar convenios.</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. <i>Ofrecer tarifas de servicios más atractivas para los clientes actuales y potenciales de TELECOMM (personas, empresas privadas y entidades gubernamentales).</i></li> <li>4. <i>Habilitar sucursales telegráficas en zonas de difícil acceso, para ampliar la cobertura de servicio y facilitar la inclusión social y financiera en comunidades apartadas.</i></li> <li>5. <i>Aprovechar los espacios que proporcionan los municipios, para instalar sucursales telegráficas, así como implementar los modelos operativos de “agente comercial rural” y de “ventanilla remota”.</i></li> <li>6. <i>Se estableció la propuesta para promover los servicios de TELECOMM a través de las sociedades financieras mediante el establecimiento de una alianza comercial.</i></li> </ol>
<p><b>Respuestas del Organismo</b></p>	<p><i>1.- En nuestro país, un amplio segmento de la población se localiza en municipios rurales, en transición y semi-urbanos con menos de 50,000 habitantes, de ellos el 51 por ciento no tienen acceso a servicios financieros básicos, ya que la oferta de servicios bancarios se concentra en los segmentos de población con ingreso medio y alto.</i></p> <p><i>Telecomunicaciones de México estableció en su “Programa Institucional 2014-1018”, el objetivo de “proporcionar servicios integrales de comunicaciones, telegráficos y financieros básicos para la población, con especial interés en zonas rurales de difícil acceso, así como en zonas populares urbanas, con la finalidad de reducir la brecha digital y financiera a través de su red de sucursales telegráficas, para contribuir al desarrollo económico y social”.</i></p> <p><i>Por lo anterior, TELECOMM ha puesto en marcha el “Programa de Expansión de Cobertura”, el cual contempla durante el presente sexenio la apertura de 1,300 puntos de venta que se integra con sucursales telegráficas y agencias comerciales en todo el territorio nacional, con el propósito de ampliar la cobertura de comunicaciones y servicios bancarios a un mayor número de habitantes de localidades apartadas facilitando su inclusión social, poniendo énfasis a los municipios que integran la Cruzada Nacional Contra el Hambre.</i></p> <p><i>2.- Telecomm ofrece diferentes descuentos en tarifas por volumen y monto de operación a Grandes Usuarios (personas, empresas privadas o entidades gubernamentales que realizan pagos por su cuenta o requieren la cobranza efectuando grandes volúmenes de transacciones).</i></p>

Los beneficios se ofrecen principalmente en:

1. Servicio de Giros Telegráficos:

Volumen mensual de pagos	Cargo mínimo	Cargo fijo	% sobre monto transferido
1,001 - 5,000	\$ 10.00	\$ 5.00	4.00%
5,001 - 7,000			3.75%
7,001 en adelante			3.50%

Fuente: Libro tarifario de Telecomm.

2. Servicio nacional de Telegramas a Grandes usuarios

Rango mensual del número de Telegramas	Descuento por mensaje recibido en medios electrónicos
100 a 300	0%
301 a 5,000	10%
5,001 a 10,000	15%
10,001 a 25,000	20%
25,001 a 50,000	25%
50,001 a 83,333	30%
83,334 a 166,000	35%
166,001 a 257,000	40%
257,001 a 350,000	45%
Más de 350,000	50%

Fuente: Libro tarifario de Telecomm.

3. Servicio de Pago por Cuenta de Terceros:

Volumen anual	Tarifa por operación (pesos)
De 180 a 1,200	20.00
De 1,201 a 6,000	15.00
De 6,001 a 999,999	12.00

Fuente: Libro tarifario de Telecomm.

4. Servicio de Cobranza por Cuenta de Terceros:

Estructura A

Monto situado (Pesos)	Porcentaje sobre monto situado
De 1.00 a 2,000.00	1.50%
De 2,001.00 a 3,000.00	1.00%
De 3,001.00 a 4,000.00	0.75%
De 4,001.00 a 5,000.00	0.60%
De 5,001.00 a 7,500.00	0.50%

De 7,501.00 a 10,000.00	0.40%
De 10,001.00 a 15,000.00	0.32%
Más de 15,000.00	0.22%

Fuente: Libro tarifario de Telecomm.

**Estructura B**

Rango de monto situado	Volumen mensual requerido			
	De 40,000 a 69,999	De 70,000 a 149,999	De 150,000 a 799,999	De 800,000 en adelante
Pesos				
Hasta 299.99	7.0	6.0	4.5	4.0
De 300.00 a 449.99	8.5	6.5	5.0	4.5
De 450.00 a 799.99	9.0	7.0	6.0	5.0
De 800.00 a 899.99	13.0	10.0	9.5	8.5
Más de 900.00	16.0	12.0	11.5	10.5

Fuente: Libro tarifario de Telecomm.

Asimismo, al adquirir los servicios de TELECOMM, se obtienen grandes ventajas en:

- ✓ *Conveniencia:* A través de la cobertura nacional más de 1,660 sucursales telegráficas, donde el 40% se ubican en lugares que no tienen presencia bancaria.
- ✓ *Confiabledad:* Por la seguridad, oportunidad y eficiencia en el servicio al cliente.
- ✓ *Capacidad:* Porque se pueden ofrecer diferentes servicios en un solo punto (Transferencias y movimientos bancarios, Telegramas, Cobranza y pago de servicios, entre otros.)

TELECOMM ofrece atención personalizada para mayor información sobre esquemas de beneficios, ventajas y descuentos que se obtienen al adquirir los diferentes servicios:

**Contacto:**

**Lic. María Antonieta Morales Gaytán,**

Subdirectora de Comercialización de Servicios Telegráficos

Teléfono: 5090-1100 Extensión: 1233 / 1500

Correo: [antonieta.morales@telecomm.gob.mx](mailto:antonieta.morales@telecomm.gob.mx)

3.- TELECOMM trabaja constantemente en coordinación con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la de Economía para ofrecer mejores tarifas, por lo que actualmente se han realizado modificaciones a las tarifas para servicios financieros básicos con la finalidad de atraer a nuevos clientes y retener a los existentes incrementando su volumen de operaciones.

4.- En la actualidad, TELECOMM cuenta con más de 1,660 sucursales telegráficas ubicadas en 1,120 municipios del país para ofrecer la totalidad de servicios de comunicación y financieros básicos. Asimismo se han realizado las siguientes acciones para ampliar la cobertura de servicio:

- ✓ Actualmente está en marcha el “Programa de Expansión de Cobertura de Telecomm”, el cual contempla tener presencia particularmente en zonas apartadas, implementando además de las sucursales telegráficas, los modelos operativos de “agente comercial rural” (operado por la autoridad municipal a nombre y cuenta de TELECOMM) y de “ventanilla remota” (establecidas en comunidades cercanas a donde existe mayor demanda de servicios).
- ✓ Se amplió la corresponsalía bancaria con Banca Afirme, sumándose a Banamex, BBVA Bancomer, Santander, HSBC, Banorte, Inbursa, Scotiabank, para ampliar la cobertura financiera de Telecomm y dar soporte a la penetración de servicios que propicia la reforma en el sector.

Además la expansión de la red también lleva consigo la emisión de la primera tarjeta de débito Telecomm, que se lanzará para distribuir los programas de apoyo social, ya que cumple con todos los lineamientos de la regulación bancaria para banca corresponsal tanto en fiabilidad legal, cercanía como por seguridad.

5.- El “Programa de Expansión de Cobertura” que ha puesto en marcha TELECOMM, contempla celebrar convenios con los gobiernos estatales y municipales, como ya se está haciendo en algunos estados de la república, con el objeto de aprovechar su infraestructura y abrir nuevas sucursales telegráficas en sus instalaciones, beneficiando a la comunidad en el envío y recepción de remesas nacionales y del extranjero, realización de operaciones financieras básicas, pago de servicios como agua, telefonía, electricidad, televisión de paga, impuestos locales entre otros, además del ahorro de tiempo al evitar grandes traslados para efectuar operaciones financieras.

Asimismo se tiene considerado implementar los siguientes modelos operativos, que facilitará la inclusión económica y social en comunidades apartadas donde no se ofrecen servicios de comunicación y bancarios:

*Agente Comercial Rural:* Es un modelo de bajo costo que consiste en la instalación de un agente comercial, el cual es operado por la autoridad municipal, bajo este modelo, es necesario que el ayuntamiento de cada municipio celebre un contrato de prestación de servicios para que actúe a nombre y cuenta de TELECOMM, previa capacitación para operar en un lugar seguro para la ventanilla de servicios.

*Ventanilla Remota: Se establecen ventanillas de servicios financieros en comunidades cercanas a donde existe mayor demanda de servicios para realizar pagos u operaciones bancarias, beneficiando al público usuario al evitar su desplazamiento.*

*6.- TELECOMM, estableció contacto con las diferentes Sociedades Financieras de Objeto Múltiple (Sofomes) del país, a través de una alianza comercial, con la finalidad de que éstas aprovechen la infraestructura de TELECOMM para la dispersión y cobro de sus microcréditos y microseguros, generando la promoción y efecto publicitario de los diferentes servicios y concepto de TELECOMM hacia los clientes de las Sofomes.*