

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Programa para un Gobierno Cercano y Moderno

EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2015

Mejora de los Servicios Financieros Básicos

Lugar y fecha del evento	Siendo las 11:00hrs. del viernes 21 de agosto de 2015, dio inicio el Foro; Ejercicio de Participación Ciudadana 2015, en las instalaciones del Organismo, Telecomunicaciones de México, Telecomm, ubicado en Eje Central Lázaro Cárdenas 567, Sala de Plenarias piso 15, col. Narvarte, Delg. Benito Juárez, México DF, con la participación de la ciudadanía representada por integrantes de Asociaciones civiles y comerciales del sector de cooperativas populares, ahorro y préstamo y representantes de Telecomunicaciones de México. Con el objetivo de abrir un espacio para consultar a la sociedad respecto a los servicios, que brinda el Organismo y obtener propuestas de mejora.
Tema del foro	Mejora de los Servicios Financieros Básicos
Agenda del evento	Ampliando la Inclusión Financiera Oportunidades de mejora

Participantes

❖ **Actores sociales**

NOMBRE	INSTITUCIÓN
Ernesto Rangel Gómez	CAME IAP
Juan Arce	OMMA Capital
Lizbeth Miguel Toro	Emprendamos Fin
Erika Castro Cortés	Impulsora SUME
Daniel I. Bibiano de la Cruz	Unidos por el progreso de Sayula
Ricardo Páramo López	Servicios Administrativos ARU
Nicolás E Santoyo	SOFIPA
Rubén Edgardo Domínguez Sánchez	Bicentenario Efectivo
Yesenia Díaz	Pro Mujer México
Belinda Cerón Navarrete	Pro Mujer México
Jacinto Miguel Francisco	Prestamos FyR
Pablo Corona Romero	Financiera EquipaT
Vanessa Figueroa Trejo	Financiera EquipaT
Israel Romero	Prestamos FyR
Gabriel Sánchez	Red Confianza
Alicia Govea Hernández	SMUCSS
Miriam A. Mendoza Castañeda	Presta Simple
Sonia Ortega Ramírez	Sociedad Integral Emprendedora Siembra
Leslye Bustos Piñón	Sociedad Integral Emprendedora Siembra
Jesús E. Romero Moreno	Financiera Grunti

❖ Representantes de Telecomm

NOMBRE	
Lic. Héctor Lozano Quiroga	Director Comercial
Lic. Jorge Montes Fonseca	Subdirector en la Dirección Comercial
Lic. María Antonieta Morales Gaytán	Subdirectora de comercialización de Servicios Financieros básicos y Telegráficos
Lic. Benjamín Barriga Colsa	Subdirector de Control, Supervisión y Desempeño Institucional
Lic. Francisco Fernández	Titular del Órgano Interno de Control en Telecomunicaciones de México
C. Nancy Brissa Tirado Ángel	Gerente de Nuevos Servicios
Lic. David Zacarías Prieto Muñoz	Gerente de Procedimientos de Operación
Lic. Roberto Ruiz	Subdirector de Desarrollo de Informática
Marco Antonio Guzmán	Gerente Supervisión de Sucursales Telegráficas
C. José de Jesús Ávila Puente	Supervisor General
C. Dulce María Rivas	Supervisora Comercial
Lic. Alejandra Gómez Lojero	Coordinadora de Planeación Estratégica
Lic. Berenice González Campos	Enlace ante la SFP

Desarrollo del evento

Telecomunicaciones de México (TELECOMM) es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno Federal cuya razón de ser es proporcionar servicios integrales de telecomunicaciones, telegráficos y financieros básicos a la población en general y con mayor énfasis a la más vulnerable, con el objetivo de impulsar la inclusión social a través de su red de oficinas telegráficas y servicios de conectividad con

tecnología satelital.

Telecomm se ha constituido como un importante operador de servicios financieros básicos, atendiendo entre otras, particularmente las necesidades de pequeñas comunidades carentes de servicios y alternativas de comunicación, a través de una amplia red de sucursales telegráficas que ofrece más de 90 oportunidades de pago por diversos servicios, promoviendo así el desarrollo de dichas comunidades.

Con base en lo dispuesto en su Decreto de Creación, Telecomunicaciones de México, presta los servicios públicos de telégrafos, giros telegráficos y asociados al giro telegráfico, lo que constituye una oportunidad para fomentar la penetración de servicios financieros básicos en amplios sectores de la población (16 millones de habitantes), en los que prácticamente solo nosotros tenemos presencia, particularmente zonas rurales, en transición y populares urbanas.

A lo largo de la ponencia se presentaron gráficas y estadísticas que sustentan el alto contenido de carácter social que enarbola nuestra institución frente al desarrollo de las comunidades más vulnerables y en general, frente a las necesidades de pequeñas y medianas cooperativas de ahorro ubicadas a lo largo de nuestro país.

Telecomm, tiene presencia en las 32 Entidades Federativas de la República, cubriendo 1,155 municipios (47% de los municipios del país) a través de 1,659 Sucursales a nivel nacional. Es decir, el 88% de la población mexicana (103.9 millones de habitantes).

Todas las Sucursales se encuentran conectadas en línea y tiempo real, 57% mediante enlace satelital, 43% enlace VPN (Internet). Con lo que nos es posible realizar más de 50 millones de operaciones anuales. Asimismo, 379 de nuestras sucursales se encuentran en poblaciones sin presencia bancaria y el 25% de los municipios donde se tiene presencia son de menos de 15,000 habitantes. Es así como aseguramos nuestro carácter social, llevando servicios financieros básicos a quien no tiene otra alternativa de conexión.

A través de una plataforma de conexión satelital se ofrece a los usuarios el pago de servicios, de créditos o de microseguros, así como de impuestos, productos, aprovechamientos, derechos y diversos servicios en los tres niveles de Gobierno, implementando estrategias de cobertura que satisfacen los requerimientos

	<p>actuales de la población.</p> <p>El objetivo es contribuir al desarrollo económico y social para mejorar las condiciones de vida de las personas, así como aumentar la actividad de las micro y pequeñas empresas e incorporar a los segmentos de la población que actualmente están excluidos del sistema financiero. Asimismo, garantizar el acceso a los servicios financieros en condiciones adecuadas para la población, utilizando instrumentos más eficientes, confiables, modernos y menos costosos.</p> <p>Telecomm, ha demostrado no solo diversificar sus servicios sino también poder adecuarse a las necesidades de nuestros usuarios, ofreciendo una amplia gama de servicios en un solo punto, y asegurando la capacidad para operar un mayor volumen de servicios en su Red de sucursales telegráficas.</p> <p>El usuario en el sector rural es el menos bancarizado, con un potencial importante para el consumo de servicios financieros que permitan una mayor inclusión.</p> <p>Las financieras populares pueden ser el mejor instrumento para atender el sector rural por su experiencia en el manejo de microcréditos y las garantías asociadas a estos.</p> <p>Finalmente, el nombre TELECOMM- TELÉGRAFOS es y puede ser el medio idóneo que posibilite a las financieras y cooperativas populares para que desarrollen su actividad comercial en los sectores de difícil acceso.</p> <p style="text-align: center;">“Las financieras populares (cooperativas, cajas ahorro, microfinancieras) pueden afianzar su proceso de expansión apoyándose en TELECOMM como sus ventanillas de atención a clientes”</p>		
<p>Preguntas</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="420 1230 552 1380">1</td> <td data-bbox="552 1230 1908 1380"> <p>¿Qué hacemos como corresponsalía bancaria?</p> <p>Bueno, cada banco diseña los servicios que desea ofrecer a sus clientes a través de nuestra corresponsalía pero en esencia, nuestra función es; recibir pagos, hacer retiros, pago a tarjetas,</p> </td> </tr> </table>	1	<p>¿Qué hacemos como corresponsalía bancaria?</p> <p>Bueno, cada banco diseña los servicios que desea ofrecer a sus clientes a través de nuestra corresponsalía pero en esencia, nuestra función es; recibir pagos, hacer retiros, pago a tarjetas,</p>
1	<p>¿Qué hacemos como corresponsalía bancaria?</p> <p>Bueno, cada banco diseña los servicios que desea ofrecer a sus clientes a través de nuestra corresponsalía pero en esencia, nuestra función es; recibir pagos, hacer retiros, pago a tarjetas,</p>		

	consultas de saldos y eventualmente hacer pagos de créditos para el propio banco. Lo hacemos fundamentalmente a través de mil 659 sucursales en operación, con las cuales cubrimos 1 155 municipios.
2	<p>¿Es posible incrementar el monto de efectivo que se paga en las sucursales de Telecomm a instituciones bancarias?</p> <p>Eso, tiene que ver particularmente con las reglas de operación que dicta la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, si Comisión dictamina que cualquier banco a través de una corresponsabilidad que es Telecomm no debe recibir más de 30,000 pesos por deposito, nosotros debemos acatar la instrucción, ese es el límite que establece la Comisión, no lo establece ni Telecomm, ni el banco, es una regulación superior.</p>
3	<p>¿Los usuarios que realizan pagos en las sucursales Telecomm son sujeto de investigación por el monto que manejan?</p> <p>No, de ninguna manera, Telecomm, solo recibe los depósitos a cuenta de su cliente, y es a la institución de ahorro a quien le corresponde tener la información que requiera de su cliente.</p>
4	<p>¿Qué se requiere para estar en línea con el sistema de Telecomm?</p> <p>Únicamente, soportar técnicamente una conexión en línea con Telecomm. Por ejemplo, estamos en línea, incluso con líneas aéreas, Inter jet, alguien que no tiene tarjeta de crédito y hace una reservación por internet, paga por ventanilla Telecomm, da su número de reservación, nosotros verificamos, el monto del importe, y en ese momento queda liquidado el vuelo. Sí cualquiera tiene esa capacidad técnica, nos podemos conectar.</p>
5	<p>¿Qué cobertura tiene Telecomm, cierra sucursales?</p> <p>Brindamos el servicio de corresponsabilidad bancaria, como ustedes pueden ver a los principales bancos del país, actualmente tenemos convenio con 8 bancos en operación, habrá un noveno</p>

	<p>este mismo mes y habrá un décimo banco probablemente en septiembre u octubre máximo, tenemos contemplado que en los siguientes cuatro meses se incorporen otros dos, es decir terminaremos el 2016 con 12 bancos, siendo Telecomm corresponsal de estos.</p> <p>Telecomm es el único en el mundo que brinda corresponsalía a estos niveles, tener 8 bancos y tener 12 en los próximos meses créanme que no se ve regularmente.</p>		
<p>Propuestas por parte de los actores sociales</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="468 638 552 1378">1</td> <td data-bbox="552 638 1770 1378"> <p>Propuesta. Planear una Campaña de Educación Financiera en forma de “cascada” encaminada a incrementar la utilización de servicios financieros básicos, es decir, invitar a diversos participantes de las entidades que quieran formar parte de dicha campaña, ofrecerles capacitación y otorgarles cuadernillos de enseñanza, para que ellos a su vez, puedan capacitar a los miembros de su institución y éstos, de acuerdo a sus necesidades, puedan capacitar a sus usuarios finales.</p> <p>Respuesta- Conscientes de la necesidad de difundir entre la población las bondades y beneficios de la educación financiera, no solo para la inclusión de los sectores más vulnerables, sino también para la composición y desarrollo integral del país, Telecomunicaciones de México, ha emprendido considerables esfuerzos para ofrecer servicios financieros básicos, principalmente en zonas rurales, donde no hay presencia bancaria y darles la difusión pertinente.</p> <p>Generando colaboraciones y acuerdos con otras Instituciones financieras, educativas e incluso con las propias “Asociaciones de Ahorro y Crédito” TELECOMM podrá trabajar en optimizar la difusión de los servicios y por ende, incrementar su uso entre la población, es decir, el aumento en la demanda de los productos y servicios mercantiles, será el impulso para que cada día se desarrolle más nuestro sistema financiero, se incremente la participación que tienen en el mercado las instituciones que lo conforman</p> </td> </tr> </table>	1	<p>Propuesta. Planear una Campaña de Educación Financiera en forma de “cascada” encaminada a incrementar la utilización de servicios financieros básicos, es decir, invitar a diversos participantes de las entidades que quieran formar parte de dicha campaña, ofrecerles capacitación y otorgarles cuadernillos de enseñanza, para que ellos a su vez, puedan capacitar a los miembros de su institución y éstos, de acuerdo a sus necesidades, puedan capacitar a sus usuarios finales.</p> <p>Respuesta- Conscientes de la necesidad de difundir entre la población las bondades y beneficios de la educación financiera, no solo para la inclusión de los sectores más vulnerables, sino también para la composición y desarrollo integral del país, Telecomunicaciones de México, ha emprendido considerables esfuerzos para ofrecer servicios financieros básicos, principalmente en zonas rurales, donde no hay presencia bancaria y darles la difusión pertinente.</p> <p>Generando colaboraciones y acuerdos con otras Instituciones financieras, educativas e incluso con las propias “Asociaciones de Ahorro y Crédito” TELECOMM podrá trabajar en optimizar la difusión de los servicios y por ende, incrementar su uso entre la población, es decir, el aumento en la demanda de los productos y servicios mercantiles, será el impulso para que cada día se desarrolle más nuestro sistema financiero, se incremente la participación que tienen en el mercado las instituciones que lo conforman</p>
1	<p>Propuesta. Planear una Campaña de Educación Financiera en forma de “cascada” encaminada a incrementar la utilización de servicios financieros básicos, es decir, invitar a diversos participantes de las entidades que quieran formar parte de dicha campaña, ofrecerles capacitación y otorgarles cuadernillos de enseñanza, para que ellos a su vez, puedan capacitar a los miembros de su institución y éstos, de acuerdo a sus necesidades, puedan capacitar a sus usuarios finales.</p> <p>Respuesta- Conscientes de la necesidad de difundir entre la población las bondades y beneficios de la educación financiera, no solo para la inclusión de los sectores más vulnerables, sino también para la composición y desarrollo integral del país, Telecomunicaciones de México, ha emprendido considerables esfuerzos para ofrecer servicios financieros básicos, principalmente en zonas rurales, donde no hay presencia bancaria y darles la difusión pertinente.</p> <p>Generando colaboraciones y acuerdos con otras Instituciones financieras, educativas e incluso con las propias “Asociaciones de Ahorro y Crédito” TELECOMM podrá trabajar en optimizar la difusión de los servicios y por ende, incrementar su uso entre la población, es decir, el aumento en la demanda de los productos y servicios mercantiles, será el impulso para que cada día se desarrolle más nuestro sistema financiero, se incremente la participación que tienen en el mercado las instituciones que lo conforman</p>		

		<p>y se vuelvan más competitivas, dando como resultado que éstas puedan ofrecer más alternativas a mejores precios para satisfacer las necesidades de la población.</p> <p>Adicionalmente, Telecomunicaciones de México, firmó un convenio con la Secretaría de Economía, para dar a conocer a empresas del sector microfinanciero, la manera de operación del Organismo, su cobertura, condiciones de contratación, etc. , a fin de apoyar su crecimiento a través de su red telegráfica. Actualmente se ha visitado el 30% de estas empresas, Se busca realizar eventos de gran magnitud que coadyuven a dar a conocer los beneficios del Organismo.</p>	
	2	<p>Propuesta. Revisar las reformas de ley respecto a las Sofipos para evaluar la posibilidad de que Telecomm actúe eventualmente como corresponsal bancario.</p> <p>Respuesta- Respecto a las facultades que otorga la Ley a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo establecidas en el Artículo 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo son integrantes del sector social de la economía, y tiene por objeto:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Regular, promover y facilitar la captación de fondos o recursos monetarios y su colocación mediante préstamos, créditos u otras operaciones por parte de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo con sus Socios. II. Regular, promover y facilitar las actividades y operaciones de estas últimas, su sano y equilibrado desarrollo. III. Proteger los intereses de los Socios ahorradores IV. Establecer los términos en que el Estado ejercerá las facultades de supervisión, regulación y sanción, en términos de la presente Ley. <p>Con base en lo dispuesto en su Decreto de Creación, Telecomunicaciones de México, presta los servicios públicos de telégrafos, giros telegráficos y asociados al giro teleográfico, lo que constituye una oportunidad para fomentar la penetración de servicios financieros básicos en amplios sectores de la población (16 millones de</p>	

		<p>habitantes), en los que prácticamente solo nosotros tenemos presencia, particularmente zonas rurales, en transición y populares urbanas, sin descuidar la atención a los usuarios de las zonas urbanas.</p> <p>TELECOMM se ha constituido como un importante operador de servicios financieros básicos, atendiendo entre otras, particularmente las necesidades de pequeñas comunidades carentes de servicios y alternativas de comunicación, a través de una amplia red de sucursales telegráficas ofrece más de 90 oportunidades de pago por diversos servicios, promoviendo así el desarrollo de dichas comunidades.</p> <p>Respecto a las transacciones bancarias, TELECOMM es el principal operador de corresponsalías ofreciendo los servicios de nueve instituciones financieras: Banamex; BBVA Bancomer; Banorte; Santander; HSBC; Inbursa; Scotiabank; Afirme y BanBajío.</p>	
	3	<p>Propuesta. Incrementar la difusión de los servicios que ofrece Telecomm entre los usuarios en general y entre las financieras y cooperativas de ahorro.</p> <p>Respuesta.- TELECOMM constituye una red de pagos y de comunicación de primera importancia en el país, principalmente para las poblaciones de menos de 20,000 habitantes, donde se ubica el 56.0 por ciento de las oficinas telegráficas. No obstante lo anterior, los servicios a cargo del Organismo tienen un muy bajo perfil promocional, por lo que en complemento a la calidad, eficiencia y confiabilidad de los servicios, es necesario efectuar un importante esfuerzo de publicidad, a bajo costo.</p> <p>Por lo anterior, en algunas entidades de la República, con el esfuerzo y la participación del personal de TELECOMM, se lleva a cabo el perifoneo y volanteo que muestre las bondades de los servicios, pendones y elaboración de mantas publicitarias.</p> <p>En diversas ocasiones se ha tenido el apoyo directo de las Secretarías de Finanzas de los Estados, quienes efectúan publicidad en radio y televisión local.</p> <p>Durante el periodo del 30 de octubre al 15 de diciembre de 2015, se llevará a cabo una</p>	

		<p>campaña de publicidad, a nivel nacional, para difundir los servicios que presta TELECOMM</p>
	4	<p>Propuesta. Mejorar los costos por servicio de acuerdo al volumen de operaciones realizadas.</p> <p>Respuesta.- TELECOMM ofrece diferentes descuentos en tarifas por volumen y monto de operación a Grandes Usuarios (personas físicas, empresas privadas o entidades gubernamentales que realizan pagos por su cuenta o requieren la cobranza efectuando grandes volúmenes de transacciones).</p> <p>De manera permanente se revisan las tarifas y se someten a aprobación de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con la finalidad de atraer a nuevos clientes y retener a los existentes incrementando su volumen de operaciones.</p> <p>Adicional a la tarifa, TELECOMM ofrece ventajas como son mayor cobertura con sus más de 1,600 sucursales telegráficas, seguridad, traslado de valores, aun en comunidades de difícil acceso, entre otras.</p>
	5	<p>Propuesta. Reducir los tiempos de espera para disponer de los recursos enviados.</p> <p>Respuesta.- Para efecto de cumplir cabalmente con los compromisos adquiridos con los usuarios, ya sea en ventanilla o mediante contrato con asociaciones financieras, se requiere un mínimo de tiempo para suministrar efectivo a las oficinas que están en zonas rurales, a más de tres horas de la capital.</p> <p>Normalmente, las oficinas cuentan con flujo de liquidez suficiente para cumplir los compromisos de pago, sin embargo, el suministro de recursos se efectúa a través del esquema de traslado de valores, y el tiempo mínimo de antelación que requiere la trasladadora es de 24 horas.</p>

		<p>Existe un porcentaje considerable de sucursales telegráficas que se encuentran en zonas de difícil acceso, en donde para llevar a cabo la entrega o recolección de recursos financieros, debe efectuarse el traslado en vehículos especiales, incluso lanchas o avionetas o a determinadas horas del día para evitar deslaves o algún otro problema derivado de la orografía de las comunidades.</p>	
	6	<p>Propuesta. Considerando la competencia en el mercado, mejorar las estrategias o ventajas competitivas que ofrece Telecomm frente a sus competidores.</p> <p>Respuesta.- Los estudios de mercado realizados por TELECOMM, determinan las estrategias a implementar, asegurando con ello estar a la vanguardia en el servicio, logrando incrementar la cartera de clientes satisfechos y dispuestos a recomendarnos.</p> <p>TELECOMM ofrece una ventaja única sobre todo en zonas rurales, puesto que en muchas de las comunidades, no se cuenta con presencia bancaria debido a los altos costos que representa el contar con centros de atención en estos puntos. Adicionalmente, TELECOMM ofrece:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cobertura Nacional a través de más de 1,690 sucursales. • Amplia gama de servicios y por ende de clientes en un solo punto. • Infraestructura tecnológica de alta disponibilidad en línea y tiempo real, excelente confiabilidad y eficiencia. • Personal especializado con experiencia en la prestación de productos y servicios financieros básicos. • Capacidad para operar un mayor volumen de servicios en su Red de sucursales telegráficas • Marca TELECOMM- TELÉGRAFOS reconocida en el mercado. <p>Con la asistencia a eventos de Exposiciones de Micro Financieras, reuniones de Consulta Ciudadana y a través de presentaciones personalizadas, se enriquece el</p>	

		<p>conocimiento sobre las necesidades reales de los usuarios, lo cual es nuestra mayor prioridad.</p> <p>Las exigencias que los usuarios en ventanilla presentan son seguridad, rapidez y trato digno, calidad que se encuentra muy en alto al compararla con instituciones que no ofrecen la calidad humana y no cumplen con la igualdad y la no discriminación, aspectos que para TELECOMM son prioritarios.</p>	
--	--	--	--