



TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016

*Programa para un Gobierno
Cercano y Moderno*

Foro:

**Más y
mejores
servicios
cerca de ti**

• Lugar y fecha del evento

Siendo las 11:00hrs. del martes 28 de junio de 2016, dio inicio el Foro; Ejercicio de Participación Ciudadana 2016, “Más y mejores servicios cerca de ti”, en Cuernavaca, Morelos.

El Foro contó con la participación de ciudadanos morelenses usuarios de las sucursales telegráficas, actores de Asociaciones Civiles, representantes de los municipios, gobierno del Estado y representantes de Telecomunicaciones de México.

• Tema del foro

“Más y mejores servicios cerca de ti “



• Agenda del evento

Presentación del Foro “Más y mejores servicios cerca de ti”

- Quiénes somos, Qué hacemos, Dónde estamos
- introducción a nuestros principales servicios financieros

TELECOMM Morelos

- Estamos cerca de ti
- Cobranza de servicios
- Beneficios

Dialogo abierto con los participantes

- Exposición de las necesidades de los usuarios
- Intercambio de opiniones
- Sesión de propuestas



• Participantes

Actores sociales

Nombre	Municipio
Felix Trujillo Solis	Cuernavaca
Juan Jardel Bremond	Cuernavaca
Mauro Bastida Olascoaga	Tepoztlán
José Luis García Rodríguez	Cuernavaca
Ma. del Carmen Figueroa	Cuautla
Silvia Figueroa	Yautepec
Jovita Salgado Ramos	Yautepec
Wendy Ramos Salgado	Cuernavaca
Jaime Pérez Carmona	Cuernavaca
José Alfredo Jiménez Castillo	Axochiapan
Lic. Jaime Rosas	Cuernavaca
Lic. Daniel M. García	Emiliano Zapata
Lic. Laura Y. Ocampo	Temixco
Lic. Gema H. González Cerezo	Temoac
Mtro. Aldo F. Ortiz	Tepalcingo
C. Víctor A. Doroteo	Tlalnepantla

Nombre	Municipio
Omar Flores Vara	Zacualpan
Jonathan Domínguez Olivos	Emiliano Zapata
Juan José Toledo González	Mazatepec
Ricardo García Bonilla	Mazatepec
Ada Teresa B. Díaz	Jiutepec
Eduardo Ramos	Tlaquiltenango
Juan José Díaz Guerrero	Xochitepec
Héctor Manuel Hurtado	Tlaquiltenango
Eduardo Villa	Atlatlahuacan
José Rodríguez	Tetecala
Xóchitl Landa	Jiutepec
Víctor Gómez Mundo	Cuernavaca
Marlene Rodríguez Morales	Tetecala
Brenda García López	Huitzilac
Mario Morimitsu	Temixco
Miguel Ángel Flores Torres	Tetela
Felipe Guerrero Soberanes	Tetela
José Salgado Patiño	Canacope
Martina Cárdenas Nava	Fondo Morelos

Representantes de Gobierno Estatal

Nombre	Cargo
Lic. Gerardo B. Cubría Bernardi	Delegado de la Secretaría de Gobernación en Morelos
Lic. Juan Luis Bañuls Hijuelos	Titular de la Unidad de Gestión Tributaria
Lic. Armando Guillermo Sanders de Mendoza	Tesorero General del Estado de Morelos
Ing. Edith Espejo Aguilar	Atención a Migrantes y Grupos Especiales
Lic. Fátima D. López Castañeda	Secretaria Técnica de la Subsecretaria de Participación Social y Desarrollo Comunitario

Representantes de Telecomm

Nombre	Cargo
Lic. Alfonso Ángel Hernández Bocanegra	Director de Planeación e Información Institucional
C. Rufino Martínez Becerril	Director de Operaciones Telegráficas
Lic. Benjamín Barriga Colsa	Subdirector de Control, Supervisión y Desempeño Institucional. Enlace Institucional ante la SFP
Lic. Fátima Murguía de la Borbolla	Gerente Estatal de Morelos
Lic. Alejandra Gómez Lojero	Coordinadora de Planeación Estratégica
Lic. Adriana Molina	Encargada de la Coordinación Comercial Telecomm-Morelos
Lic. Berenice González Campos	Enlace operativo ante la SFP

• Desarrollo del evento

A través del diálogo y la participación ciudadana, Telecomunicaciones de México (TELECOMM) promueve el intercambio y la cooperación con los ciudadanos para generar políticas públicas que respondan a las necesidades de la población, con este objetivo se llevó a cabo el Tercer Foro de Participación Ciudadana, “Más y mejores servicios cerca de ti” que en esta ocasión se realizó en la capital del Estado de Morelos con el fin de ampliar el alcance y los beneficios de este ejercicio de participación a una de las entidades de mayor densidad y diversidad económica.

El evento contó con intervención de Organizaciones civiles, usuarios de las sucursales telegráficas procedentes del interior del Estado, representantes de Gobierno Estatal, y Municipios que integran la Entidad. Asimismo, previo a la realización del Foro, se desarrolló una campaña de difusión en medios electrónicos, (telecomm.gob.mx) y redes sociales, twitter y facebook invitando a usuarios y ciudadanos en general a emitir su opinión y propuestas acerca de TELECOMM. La respuesta a esta convocatoria fue muy provechosa, recabando opiniones diversas desde comunidades de toda la República.

La sesión dio inició con la bienvenida al Foro por parte del Lic. Alfonso Ángel Hernández Bocanegra, Director de Planeación, Evaluación e Información Institucional de TELECOMM. La presentación de la identidad y servicios que





brinda TELECOMM a la comunidad, corrió a cargo del C. Rufino Martínez Becerril, Director de Operaciones Telegráficas y de la Lic. Fátima Murguía de la Borbolla, Gerente Estatal de Morelos.

Telecomunicaciones de México (TELECOMM) es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno Federal cuya razón de ser es proporcionar servicios integrales de telecomunicaciones, telegráficas 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.

A lo largo de una década 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 estas acciones, TELECOMM, ha demostrado no solo diversificar sus servicios sino también 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.

El Estado de Morelos, es la tercera entidad con mayor densidad poblacional, después de la Ciudad de México y el Estado de México, por ende, es indispensable para TELECOMM conocer el sentir y las necesidades de la comunidad, para trazar las rutas de acción y atención que proporcionen alternativas y soluciones a los ciudadanos.

Actualmente Morelos cuenta con 38 sucursales telegráficas que cubren un 91.3% de la población del estado, con presencia en 14 municipios rurales y 11 urbanos (76% del territorio de Morelos); 15 de estas sucursales se encuentran en municipios sin presencia bancaria.

Durante el evento se presentó la gama de servicios con los que cuenta la Red de Sucursales de TELECOMM -Telégrafos, entre los que se encuentran los servicios bancarios de 9 de los principales bancos del país, el pago de diversos servicios, entre ellos el pago de impuestos y derechos del Gobierno de Morelos y de otras 16 entidades, envío y recepción de remesas nacionales e Internacionales y los telegramas nacionales que cuentan con valor jurídico; todos estos en línea y en tiempo real.

El compromiso de TELECOMM es poder llevar diversos servicios para atender a una población que no cuenta con presencia bancaria y tampoco con acceso fácil para poder pagar luz, teléfono, servicios de cable y hasta las cuentas de tiendas como Coppel; la mayoría de estos servicios se ofrecen sin comisión y su amplio abanico permite que se realicen diferentes operaciones en un solo lugar ahorrando así en traslados y tiempo. TELECOMM cuenta con presencia en toda la república, y ha ido ampliando su cobertura haciendo énfasis en aquellas localidades incluidas en la Cruzada Nacional Contra el Hambre, promoviendo la inclusión social y financiera del país.

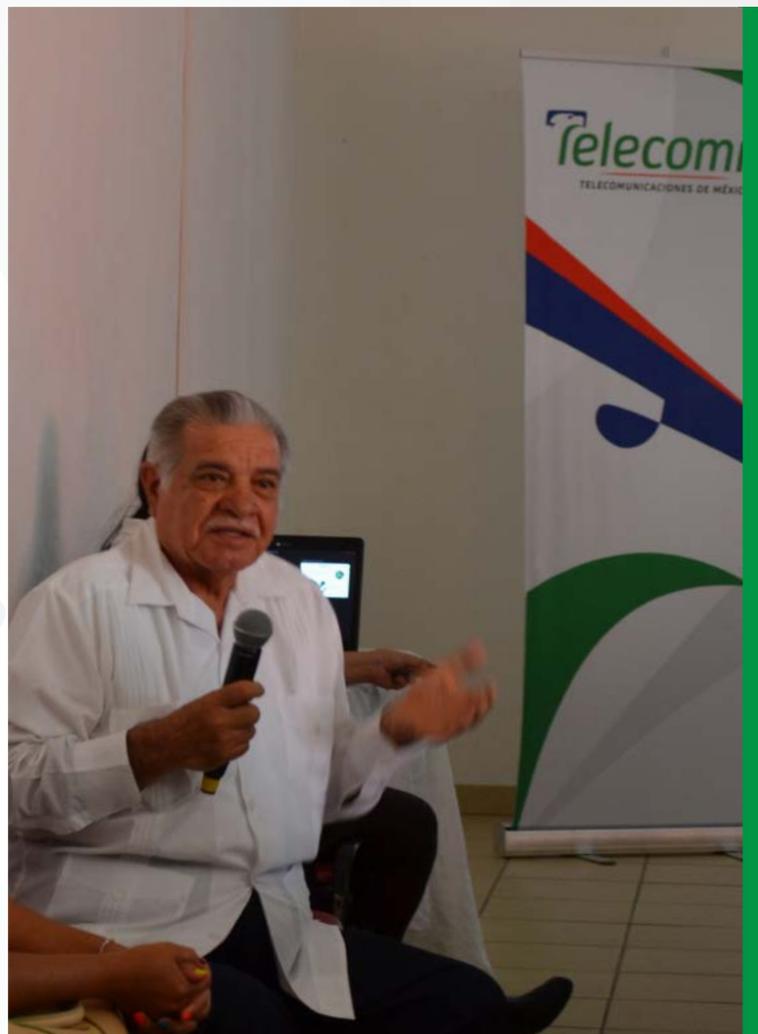


TELECOMM reafirma su carácter social atendiendo a más de 330,000 habitantes en municipios sin presencia bancaria en Morelos y contribuye al desarrollo económico para mejorar las condiciones de vida de las personas, aumenta la actividad de micro/pequeñas empresas e incorpora a los segmentos de la población que se encontraban excluidos del sistema financiero.

El segmento de dialogo abierto fue muy productivo, dado que las opiniones, comentarios y sugerencias de los ciudadanos sobre los servicios que ofrece TELECOMM arrojaron importantes indicadores que serán utilizados para implementar acciones y programas para la mejora de los servicios y la atención a usuarios.

El Titular de la Unidad de Gestión Tributaria de la Secretaria de Hacienda del Gobierno de Morelos, Lic. Juan Bañuls, comentó que gracias al convenio comercial alcanzado entre TELECOMM y la Secretaría de Hacienda de Morelos se han logrado importantes eficiencias en la operación y recaudación de diversos conceptos tributarios que realizan los ciudadanos. Dicha tercerización de servicios ha permitido reducir sus costos y mejorar la atención de la entidad recaudadora. Los motivos que han hecho posible dicha eficacia son la cercanía con los usuarios, eliminación de líneas de captura -mejor conocidas como pólizas-, incorporación en la página web de la Secretaría de Hacienda una plataforma para generar de forma ágil la línea de captura para el pago de multas y refrendos vehiculares con la sola captura de concepto y placas del vehículo. El licenciado Bañuls señaló que se promoverá la ampliación de la cobranza por cuenta de terceros para incorporar tercerización de nuevos conceptos y así facilitar al ciudadano estar al día con el pago de sus servicios.

La recepción de la presentación y las participaciones vertidas por representantes de gobierno y autoridades de TELECOMM fue muy bien acogida por los ciudadanos quienes expresaron sus opiniones de manera nutrida e hicieron propuestas y solicitudes de mejora en virtud del potencial que se revela en el servicio.



En este sentido, Eduardo Ramos, Director de Comunicación Social del Municipio de Tlaquiltenango solicitó la apertura de una nueva sucursal en la población de Valle de Vázquez, ya que la ubicada en Jojutla está relativamente alejada de sus localidades.

El señor Javier Pérez Carmona, usuario de la sucursal Cuernavaca centro, nos compartió que de acuerdo a su consideración, la oficina ubicada al lado de Palacio municipal está desperdiciada en relación al potencial de usuarios que podría alcanzar. Sugirió mayor promoción de los servicios, mayor personal asignado a ventanillas, menos rotación de elementos y en su caso mayor capacitación al personal de reciente ingreso, así como más información en caso de falla o desperfecto en el envío o recepción de alguna operación financiera.

José Alfredo Jiménez, representante de Axochiapan, propuso la ampliación de horarios y días laborales a sábado y domingo de la oficina ubicada en su municipio. Lo anterior en virtud que la población se dedica al trabajo agrario en campo y al intentar hacer uso de los servicios de la sucursal telegráfica se

encuentran con largas filas y limitados horarios. Además, reciben sus ingresos al término de la semana laboral por lo que requieren acudir en fin de semana a la sucursal. Dicho municipio que colinda con el Estado de Puebla recibe también clientes de localidades aledañas que se beneficiarían de dicha ampliación. Especialmente siendo trabajadores con familia en el extranjero, se verían beneficiados de la apertura de sucursales en Estados Unidos para atender migrantes.

La Ingeniera Edith Espejo, representante de la oficina de Atención a migrantes de la Secretaría de Desarrollo Social de Morelos, propuso la ampliación de servicios relacionados con operaciones y transferencias internacionales, tales como el pago de la apostilla y expedición de actas de nacimiento. Nos refirió que en Morelos sólo existe una casa de cambio que brinda el servicio para el cobro de Orden de transferencia “Money order” y que sus costos son demasiado elevados, inaccesibles a la población ya que por un trámite de los referidos que



en Estados Unidos tiene un costo promedio de dos a tres dólares, al realizarlo en casas de cambio se eleva su costo por hasta setecientos pesos.

La C. Martina Cárdenas representante del Instituto Morelense para el Financiamiento del Sector Productivo (Fondo Morelos) solicitó revisar las tarifas y comisiones aplicadas por concepto de cobranza de terceros para usuarios de microcréditos, de manera que se otorgue tarifa preferencial a instituciones como la suya. Cabe mencionar que el Fondo Morelos centra sus actividades de apoyo a las micro, pequeñas y medianas empresas del Estado de Morelos, atendiendo principalmente sus necesidades de financiamiento, acompañadas con asesoría y capacitación.

El señor Juan Bremond, usuario dedicado a la actividad pecuaria resaltó la importancia de contar con un servicio eficaz de transferencia de dinero para disminuir los riesgos de manejar efectivo en sus operaciones diarias, asimismo, reconoció la labor de TELECOMM al promover entre la población el uso de instrumentos financieros como la **Tarjeta Telecomm**, que no solo sirve para transferencias de dinero, sino para pagos en establecimientos comerciales, ahorro de dinero, pago de servicios, etc.

Daniel García del Municipio de Emiliano Zapata, señaló la carencia de TELECOMM en torno a publicidad y difusión de servicios, por lo que propuso la realización de una Feria de las Comunicaciones en el Estado.

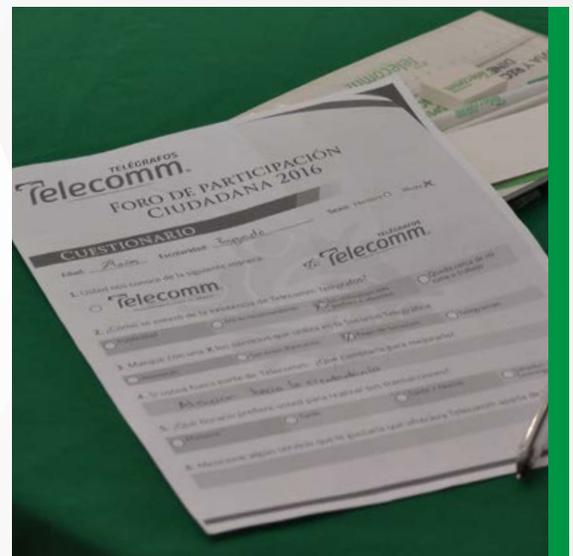
Se sugirió la participación de TELECOMM para incorporarse a las Jornadas itinerantes de Fortalecimiento Municipal a fin de que las localidades tengan contacto directo con TELECOMM, así como del uso de canales convencionales a que puedan tener acceso, sean de radio, TV o prensa.



El C. Aldo Ortiz del municipio de Tepalcingo, comentó que derivado de la expansión de servicios de Telecomm para recibir pagos del gobierno, las ventanillas de las sucursales se encuentran saturadas de trabajo. Señaló que en su municipio sólo existe presencia bancaria por medio de TELECOMM y de Banco Azteca, pero que es TELECOMM el prestador con mayor catálogo de servicios.

Para cerrar la sesión, el licenciado Gerardo Cubría hizo hincapié en la utilidad del Foro y la labor social de TELECOMM de apoyar al país en la bancarización de la población rural y semiurbana.

En alusión a las opiniones y propuestas de los usuarios participantes, los directivos de TELECOMM agradecieron el entusiasmo y compromiso que mostraron en el Foro al expresar sus necesidades y su lealtad al Organismo, y la nutrida concurrencia de representantes de los municipios morelenses, quienes permiten que existan tareas de mejora continua del servicio.



• Propuestas por parte de los actores sociales

1

Mayor promoción de los servicios que ofrece TELECOMM en sus oficinas telegráficas en el Estado de Morelos, se sugiere la promoción de servicios por medio del perifoneo.

2

Ampliación de la red de sucursales telegráficas hacia los municipios más alejados de la capital del Estado, mayor capacidad de atención en las sucursales ya existentes, así como extensión de horarios y días laborables.

3

Dignificación de los servicios e instalaciones de las sucursales telegráficas a partir de la cooperación y coordinación de los tres niveles de gobierno.

4

Mejora de comisiones aplicadas por concepto de cobranza de terceros hacia micro, pequeñas y medianas empresas del Estado de Morelos.

5

Llevar a cabo jornadas itinerantes de promoción y realizar una Feria de las Comunicaciones en el Estado, para publicitar los servicios entre las poblaciones más marginadas.

6

Ampliación de servicios relacionados con operaciones y transferencias internacionales, tales como el pago de la apostilla y expedición de actas de nacimiento, etc.

7

Continuar con la realización de foros de intercambio y mantener la cercanía entre usuarios y TELECOMM