



**EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE PROCESOS CON DISEÑO DEL  
PROGRAMA PRESUPUESTARIO E013 “SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES, SATELITALES, TELEGRÁFICOS Y DE  
TRANSFERENCIA DE FONDOS”**



**ENTREGA FINAL**

## Contenido

Relación de Siglas y Acrónimos .....	9
I. Resumen Ejecutivo .....	11
II. Introducción .....	17
III. Sección de Diseño.....	21
3.1 Características generales del Programa .....	21
3.2 Apartado de diseño .....	29
3.3 Valoración Cuantitativa Global del Programa .....	42
3.4 Análisis FODA de la sección de Diseño .....	43
IV. Sección de Procesos .....	46
4.1 Contexto en que opera el Programa .....	46
4.2 Diagnóstico general de los procesos y subprocesos .....	58
4.2.1 Diagnóstico inicial de los procesos y subprocesos .....	58
4.3 Alcance y enfoque metodológico de la Sección de Procesos.....	61
4.3.1 Objetivo general de la evaluación .....	61
4.3.2 Objetivos específicos de la evaluación .....	61
4.4 Metodología de levantamiento en campo .....	62
4.4.1 Estrategia del trabajo de campo.....	63
4.4.2 Determinación de muestra.....	63
4.4.3 Instrumentos de levantamiento de información .....	65
4.5 Descripción y valoración de los procesos y subprocesos .....	67
4.5.1 Planeación .....	67
4.5.2 Comunicación Interna y Externa .....	86
4.5.3 Selección de Destinatarios.....	89
4.5.4 Producción de Servicios.....	97
4.5.5 Entrega de Servicios .....	114
4.5.6 Seguimiento de Destinatarios .....	131
4.5.7 Control .....	131
4.5.8 Monitoreo.....	151
4.5.9 Evaluación Externa .....	154
4.6 Medición de atributos de los procesos y subprocesos.....	158
4.7 Hallazgos y resultados .....	169

4.8	Valoración cuantitativa global de procesos.....	173
4.9	Análisis FODA de la Sección de Procesos.....	176
V.	Conclusiones.....	184
VI.	Anexos .....	187
6.1.	Anexos Sección de Diseño .....	187
6.1.1.	Árbol de Problemas .....	187
6.1.1.1	Árbol de Problemas Propuesto.....	188
6.1.2.	Afectaciones diferenciadas por grupos de población, territorios y medio ambiente.....	189
6.1.3.	Alineación a objetivos de la planeación nacional.....	190
6.1.4.	Árbol de Objetivos .....	192
6.1.4.1	Árbol de Objetivos Propuesto .....	193
6.1.5.	Poblaciones.....	194
6.1.6.	Mecanismo de solicitud y entrega.....	196
6.1.7.	Procedimiento de actualización de población atendida .....	207
6.1.8.	Presupuesto.....	208
6.1.9.	Complementariedades, similitudes o duplicidades.....	209
6.1.10.	Instrumentos de Seguimiento del Desempeño .....	212
6.2.	Anexos Sección de Procesos.....	230
6.2.1.	Ficha técnica de identificación del Pp .....	230
6.2.2.	Ficha de identificación y equivalencia de procesos del Pp.....	232
6.2.3.	Diagramas de flujo de la operación del Pp.....	234
6.2.4.	Fichas de Indicadores de atributos del Pp.....	276
6.2.5.	Propuesta de modificación a los documentos normativos o institucionales del Programa Presupuestario.....	278
6.2.6.	Valoración Cuantitativa Global.....	280
6.2.7.	Recomendaciones de la Sección de Procesos .....	288
6.2.8.	Estudios de Casos: descripciones a profundidad y análisis .....	296
6.2.9	Bitácora de trabajo de campo .....	328
6.2.10	Bases de Datos.....	331
6.2.11	Instrumentos de recolección de información .....	332
6.2.12	Desglose de procesos reconocidos por el programa y entregables al público usuario .....	344
6.2.13	Lineamientos y manuales de procedimientos que rigen los Servicios Sustantivos en TELECOMM ....	346
6.2.14	Manuales de procedimientos distribuidos de acuerdo con el Modelo General de Procesos.....	356

6.3 Anexos Generales .....	360
6.3.1 Anexo. Ficha técnica de datos generales de la evaluación .....	360
6.3.2 Anexo. Fuentes de información.....	361

## Índice de tablas

Cuadro 3- 1 Datos de identificación programática presupuestal del Pp E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos.....	22
Cuadro 3- 2 Intervención del Programa Presupuestario E013 .....	23
Cuadro 3- 3 Alineación con el Plan Nacional De Desarrollo 2019-2024.....	24
Cuadro 3- 4 Lógica Vertical de la Matriz de Indicadores de Resultados del Pp 2021 .....	25
Cuadro 3- 5 Recursos Presupuestarios 2020-2021.....	28
Cuadro 3- 6 Valoración Cuantitativa Global del PP por Sección .....	42
Cuadro 3- 7 Análisis FODA .....	43
Cuadro 4- 1 Datos de identificación programática presupuestal del Pp E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos.....	49
Cuadro 4- 2 Intervención del Programa Presupuestario E013 .....	51
Cuadro 4- 3 Procesos Asociados a la Entrega de Servicios al Público Usuario .....	58
Cuadro 4- 4 Equivalencia de Procesos del Pp con el Modelo General de Procesos.....	60
Cuadro 4- 5 Procesos a Tratar por Unidad de Análisis .....	63
Cuadro 4- 6 Matriz Analítica, Variables Elegidas, Operacionalización e Importancia de la Misma .....	64
Cuadro 4- 7 Propuesta de Sucursales TELECOMM a Visitar .....	64
Cuadro 4- 8 Etapas del Proceso de Planeación Institucional .....	68
Cuadro 4- 9 Insumos y Recursos Disponibles TELECOMM .....	71
Cuadro 4- 10 Insumos y Recursos Disponibles de Planeación en la Red de Sucursales.....	76
Cuadro 4- 11 Insumos y Recursos Disponibles de Planeación en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT.....	80
Cuadro 4- 12 Insumos y Recursos Disponibles de la Dirección de la Red Troncal .....	84
Cuadro 4- 13 Insumos y Recursos Disponibles del Proceso de Comunicación Interna y Externa.....	87
Cuadro 4- 14 Insumos y Recursos Disponibles de la Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales.....	90
Cuadro 4- 15 Insumos y Recursos Disponibles de la Selección de Beneficiarios en la Red Troncal.....	94
Cuadro 4- 16 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios en la Red de Sucursales .....	98
Cuadro 4- 17 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios en Punto Temporal en la Red de Sucursales .....	101
Cuadro 4- 18 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	106
Cuadro 4- 19 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	107
Cuadro 4- 20 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	107

Cuadro 4- 21 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	108
Cuadro 4- 22 Productos del Proceso de Producción de Servicios de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	108
Cuadro 4- 23 Insumos y Recursos Disponibles de Producción en la Red Troncal .....	112
Cuadro 4- 24 Insumos y Recursos Disponibles de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales.....	116
Cuadro 4- 25 Insumos y Recursos Disponibles de Entrega de Servicio en Punto Temporal en la Red de Sucursales .....	121
Cuadro 4- 26 Insumos y Recursos Disponibles para el proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	125
Cuadro 4- 27 Insumos y Recursos Disponibles para el proceso de Entrega de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	125
Cuadro 4- 28 Insumos y Recursos Disponibles para el proceso de Entrega de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	126
Cuadro 4- 29 Insumos y Recursos Disponibles para el proceso de Entrega de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	126
Cuadro 4- 30 Productos del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	127
Cuadro 4- 31 Insumos y Recursos Disponibles de Entrega de Servicios en la Red Troncal.....	130
Cuadro 4- 32 Insumos y Recursos Disponibles en Control en la Red de Sucursales .....	133
Cuadro 4- 33 Insumos y Recursos Disponibles en Control en Punto Temporal en la Red de Sucursales .....	135
Cuadro 4- 34 Límites del Proceso de Control en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	143
Cuadro 4- 35 Insumos y Recursos Disponibles del Proceso de Control en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	144
Cuadro 4- 36 Productos del Proceso de Control en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT.....	144
Cuadro 4- 37 Límites del Proceso de Control en la Red Troncal .....	148
Cuadro 4- 38 Insumos y Recursos Disponibles del Proceso de Control en la Red Troncal.....	149
Cuadro 4- 39 Productos del Proceso de Control en la Red Troncal.....	149
Cuadro 4- 40 Insumos y Recursos Disponibles de Monitoreo.....	152
Cuadro 4- 41 Insumos y Recursos Disponibles de Evaluación Externa .....	156
Cuadro 4- 42 Resultados para el Proceso de Planeación .....	159
Cuadro 4- 43 Resultados para el Proceso de Comunicación Interna y Externa .....	159
Cuadro 4- 44 Resultados para el Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal .....	161
Cuadro 4- 45 Resultados para el Proceso de Producción de Servicios en la Red de Sucursales.....	162
Cuadro 4- 46 Resultados para el Proceso de Producción de Servicios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	162
Cuadro 4- 47 Resultados para el Proceso de Producción de Servicios en la Red Troncal.....	163

Cuadro 4- 48 Resultados para el Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales.....	164
Cuadro 4- 49 Resultados para el Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	164
Cuadro 4- 50 Resultados para el Proceso de Entrega de Servicios en la Red Troncal.....	165
Cuadro 4- 51 Resultados para el Proceso de Seguimiento en la Red de Sucursales.....	165
Cuadro 4- 52 Resultados para el Proceso de Control en la Red de Sucursales .....	166
Cuadro 4- 53 Resultados para el Proceso de Control en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	167
Cuadro 4- 54 Resultados para el Proceso de Control en la Red Troncal .....	167
Cuadro 4- 55 Resultados para el Proceso de Monitoreo.....	168
Cuadro 4- 56 Resultados para el Proceso de Evaluación en Agenda de Evaluación .....	169
Cuadro 4- 57 Valoración Cuantitativa Global .....	174
Cuadro 4- 58 Debilidades / Cuellos de Botella por Procesos .....	177
Cuadro 4- 59 Área de Oportunidad por Procesos .....	182

## Índice de Imágenes

Imagen 3- 1 Valoración cuantitativa del programa .....	42
Imagen 4- 2 Municipios sin presencia bancaria .....	49
Imagen 4- 1 Sucursales TELECOMM .....	49
Imagen 4- 3 Modelo General de Procesos .....	59
Imagen 4- 4 Valoración Cuantitativa por Atributo .....	175
Imagen 4- 5 Valoración Global Cuantitativa.....	175

## Esquemas

Esquema 4- 1 Unidades Administrativas de TELECOMM.....	47
Esquema 4- 2 Etapas principales del Proceso de Planeación Operativa Institucional .....	69
Esquema 4- 3 Etapas principales del Proceso de Planeación.....	70
Esquema 4- 4 Etapas principales del Proceso de Planeación de la DRS.....	75
Esquema 4- 5 Etapas principales del Proceso de Planeación en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	79
Esquema 4- 6 Etapas principales del Proceso de Planeación en la Red Troncal.....	83
Esquema 4- 7 Etapas principales del Proceso de Comunicación Interna y Externa.....	87
Esquema 4- 8 Etapas principales del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales.....	89
Esquema 4- 9 Etapas principales del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales.....	90
Esquema 4- 10 Etapas principales del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red Troncal.....	94

Esquema 4- 11 Etapas principales del Proceso de Producción en la Red de Sucursales.....	98
Esquema 4- 12 Etapas principales del Proceso de Producción de Servicios en Punto Temporal en la Red de Sucursales .....	101
Esquema 4- 13 Etapas principales del Proceso de Producción de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	103
Esquema 4- 14 Etapas principales del Proceso de Producción de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	104
Esquema 4- 15 Etapas principales del Proceso de Producción de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	105
Esquema 4- 16 Etapas principales del Proceso de Producción de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	105
Esquema 4- 17 Etapas principales del Proceso de Producción en la Red Troncal .....	112
Esquema 4- 18 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales .....	115
Esquema 4- 19 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Punto Temporal en la Red de Sucursales .....	120
Esquema 4- 20 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	123
Esquema 4- 21 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	123
Esquema 4- 22 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	124
Esquema 4- 23 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	124
Esquema 4- 24 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Red Troncal.....	129
Esquema 4- 25 Etapas principales del Proceso de Control en la Red de Sucursales.....	132
Esquema 4- 26 Etapas principales del Proceso de Control en Punto Temporal en la Red de Sucursales.....	135
Esquema 4- 27 Etapas principales del Proceso de Control de Incidencias de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	138
Esquema 4- 28 Etapas principales del Proceso de Control de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	138
Esquema 4- 29 Etapas principales del Proceso de Control de Incidencias de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	139
Esquema 4- 30 Etapas principales del Proceso de Control de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	140
Esquema 4- 31 Etapas principales del Proceso de Control de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	140
Esquema 4- 32 Etapas principales del Proceso de Control de Incidencias de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	141

Esquema 4- 33 Etapas principales del Proceso de Control de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	141
Esquema 4- 34 Etapas principales del Proceso de Control de Incidencias Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	142
Esquema 4- 35 Etapas principales del Proceso de Control de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT .....	143
Esquema 4- 36 Etapas principales del Proceso de Control en la Red Troncal.....	147
Esquema 4- 37 Etapas principales del Proceso de Control en la Red Troncal.....	148
Esquema 4- 38 Etapas principales del Proceso de Monitoreo Mensual .....	151
Esquema 4- 39 Etapas principales del Proceso de Monitoreo Trimestral.....	152
Esquema 4- 40 Etapas principales del Proceso de Evaluación Externa.....	156

## Relación de Siglas y Acrónimos

AP	Agente Proveedor o Agente Telefónico Rural
APE	Anteproyecto de Presupuesto de Egresos
APF	Administración Pública Federal
CAT	Centro de Atención Telefónica
CSP	Coordinación de Supervisión de Programas
CFET	Comisión Federal de Electricidad Telecom
DA	Dirección de Administración
DA	Dirección de Administración
DAJ	Dirección de Asuntos Jurídicos
DPEII	Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional
DRH	Dirección de Recursos Humanos
DRS	Dirección de la Red de Sucursales
DRTM	Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT
DRT	Dirección de la Red Troncal
Entidades	Estados y Ciudad de México
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
GASST	Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones
GC	Gerencia de Contabilidad
GE	Gerencia Estatal
GEN	Gerencia de Estadística y Normalización
GF	Gerencia de Facturación
GI	Gerencia de Ingresos
GIPS	Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
GODF	Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos
GP	Gerencia de Presupuesto
GPO	Gerencia de Procedimientos de Operación
GSS	Gerencia de Supervisión de Sucursales
GR	Gerencia Regional
GROE	Gerencia Regional o Estatal
GSS	Gerencia de Supervisión de Sucursales

LFPRH	Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
MGO-P	Modelo General de Operación del Programa
PAT	Plan Anual del Trabajo
PEF	Presupuesto de Egresos de la Federación
PND	Plan Nacional de Desarrollo
PP	Programa Presupuestario
SCRS	Subdirección Comercial de la Red de Sucursales
SCRT	Subdirección Comercial de la Red Troncal
SCRTM	Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT
SEROFA	Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SICT	Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes
SAP	Sistema de Administración de Prepago
SIGITEL	Sistema de Giros Telegráficos
SIS	Subdirección de Ingeniería y Supervisión
SISM	Subdirección de Infraestructura Satelital MEXSAT
SIT	Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones
SITM	Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones MEXSAT
SORC	Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones
SPC	Subdirección de Presupuesto y Contabilidad
TdR	Términos de Referencia
TELECOMM	Telecomunicaciones de México
UED	Unidad de Evaluación del Desempeño
UEG	Unidades Ejecutoras de Gasto

## I. Resumen Ejecutivo

El siguiente documento tiene por objeto presentar el informe final de la Evaluación Específica de Procesos con Diseño del “Programa Presupuestario E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos” dependiente de Telecomunicaciones de México (TELECOMM). Dicha evaluación se desarrolló conforme tanto a lo establecido en los Términos de Referencia (TdR) para la “Evaluación Específica de Procesos con Diseño del Pp E013, 2021” como a la Propuesta Técnica correspondiente, con la finalidad de realizar un análisis sistemático y objetivo para determinar la eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia de los procesos y el logro de los objetivos y metas. En los TdR referidos se estableció como el objetivo general de la evaluación el “Contribuir a la mejora del funcionamiento, gestión y organización del Programa Presupuestario E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos, mediante la realización de un análisis y valoración de su operación, de modo que se permita orientar su gestión a la consecución de resultados de manera eficaz y eficiente”, mismo que se logró al realizar las siguientes actividades:

1. Valorar los principales elementos del diseño.
2. Valorar en qué medida los procesos y subprocesos y, en su caso, macroprocesos, así como su ejecución, son adecuados, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de sus objetivos.
3. Identificar, analizar y valorar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos que hubiere en la operación del Programa Presupuestario E013 (Pp E013).
4. Identificar, analizar y valorar las buenas prácticas o las fortalezas en la operación del Pp E013.
5. Formular recomendaciones específicas, concretas y derivadas de las áreas de mejora identificadas.

Para el logro de los objetivos se diseñó una estrategia metodológica fundamentada en un análisis realizado desde una perspectiva sistémica que hace necesaria la generación de información tanto normativa (documental) como operacional (gestión operativa en campo). La evaluación de la gestión operativa del Pp se basó en un enfoque metodológico cualitativo complementado con información de carácter cuantitativo, asimismo, el diseño de la investigación propuesto se basa en un estudio de caso, que logró describir, evaluar y comprender en qué medida los procesos realizados por el Pp permiten alcanzar los objetivos del mismo. Para ello, se consideró el uso de técnicas de recolección de datos principalmente cualitativas, como entrevistas semiestructuradas tanto individuales como colectivas, relativas a cada uno de los nueve procesos establecidos en el MGP, complementadas con información cuantitativa, lo que permitió generar información que considera las fortalezas de ambos tipos de estudios.

De esta manera, el informe presenta en el apartado de la Sección Diseño, las características generales del Pp, además, de las preguntas relativas al problema y propuesta de solución que ofrece el Pp para la atención del mismo; y en el apartado de la Sección de Procesos lo referente a: Contexto en que opera el Pp, Diagnóstico inicial de los procesos y subprocesos, Alcance y enfoque metodológico de la Sección de Procesos, Metodología de levantamiento en campo, Descripción y valoración de los procesos y subprocesos, Medición de atributos de los procesos y subprocesos, Hallazgos y resultados, Valoración cuantitativa global de procesos y Análisis FODA de la Sección de Procesos. En el presente resumen se muestran las principales conclusiones y recomendaciones derivadas de la Evaluación Específica de Procesos con Diseño.

### Descripción general del Programa

El Programa Presupuestario E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos” de acuerdo con la tipología general de clasificación programática establecida por la

Secretaría de Hacienda y Crédito Público, corresponde a un programa de tipo E, que cumple funciones de desarrollo económico.

El Pp E013 tiene como objetivo *“aumentar la oferta de servicios de telecomunicaciones, telégrafos y servicios financieros básicos, mediante el desarrollo, explotación y uso de la infraestructura y sistemas, para la solución a demandas derivadas de la falta de cobertura digital y financiera que afecta a grupos sociales excluidos”*, asimismo, de acuerdo con el documento de Diagnóstico del Pp se señala como el problema central que atiende el siguiente: *“La población del país, especialmente los grupos sociales más desprotegidos, enfrenta dificultades de acceso a servicios de telecomunicaciones”*.<sup>1</sup> Los objetivos específicos del programa se resumen en estos puntos:

- Proporcionar acceso a servicios financieros básicos a la población ubicada en municipios que no cuentan con presencia de TELECOMM.
- Respecto a los servicios satelitales busca: 1) estructurar un proyecto de remplazo de los satélites que conforman el MEXSAT; 2) incorporar las tecnologías de acceso 4.5G y 5G con el fin de contribuir a cerrar la brecha digital en el país; 3) consolidar el desarrollo de servicios administrados en centro de datos para usuarios gubernamentales, y 4) adquirir un *Hub* satelital para suministrar conectividad a usuarios que no cuentan con infraestructura de red propia.
- Ampliar la cobertura de banda ancha (Internet), mediante la Red Troncal.

Telecomunicaciones de México es la unidad responsable del Pp E013, sin embargo, al interior del organismo no existe un área responsable directa de los resultados obtenidos, asimismo, no tiene estructura organizacional propia, la misma se encuentra inmersa en la estructura TELECOMM, siendo tres las direcciones acordes a los grupos de servicios (entregables) que produce dicho programa: 1) Dirección de Red de Sucursales, a través de la cual se proporcionan Servicios Financieros Básicos a la población en general, 2) Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, a través de la cual se proporcionan Servicios Satelitales y Terrestres y 3) Dirección de Red Troncal, a través de la cual se proporcionan Servicios de Red Troncal mediante el acceso a la banda ancha de una red pública de telecomunicaciones con participación estatal para proveer servicios mayoristas. Sin embargo, para proporcionar sus servicios el Pp E013 también requiere del apoyo de otras áreas como la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional (planeación operativa), Dirección de Administración (planeación presupuestal), Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia (traslado de valores) y Dirección de Asuntos Jurídicos (contratos).

El modelo operativo de procesos del Pp está conformado por nueve procesos: Planeación, Comunicación Interna y Externa, Selección de Beneficiarios, Producción de Servicios, Entrega de Servicios, Seguimiento a Beneficiarios, Control, Monitoreo y Evaluación Externa, los cuales fueron descritos en sus etapas y actividades principales, así como los actores que intervienen en su ejecución y la coordinación entre los mismos, límites, insumos y recursos (Tiempo, Personal, Recursos financieros, Infraestructura), productos, sistemas de información, evaluación de la pertinencia e importancia estratégica de cada proceso.

### Principales Hallazgos

En el contexto de la operación del Pp y del desarrollo del trabajo de campo se encontraron los siguientes hallazgos:

---

<sup>1</sup> Diagnóstico del Programa E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”. Pág. 22.

- 1) A nivel nacional, el acceso a servicios financieros a través de medios digitales por parte de la población en general ha aumentado, por lo que es necesario, en la medida en que los recursos disponibles del Programa Presupuestario lo permitan, incorporar al programa la prestación de servicios financieros digitales.
- 2) TELECOMM recibió en 2021, la infraestructura de red para proporcionar el servicio de Telefonía Rural, sin embargo, no se establecieron las funciones, responsabilidades y recursos que conllevaba la misma. Por lo anterior, es necesario delimitar la responsabilidad de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT) y TELECOMM en la provisión de servicios sociales, además de cuantificar y solicitar los recursos necesarios tanto para el mantenimiento de la red, como para la provisión de los servicios sociales a efecto de incluirlos en su planeación y solicitar los mismos en el PEF.
- 3) En campo se pudo apreciar que existen lugares en los cuales se puede encontrar tanto una Sucursal de TELECOMM, como una del Banco del Bienestar, por lo que se recomienda realizar acuerdos con este Banco para no establecer dentro de una misma área de influencia Sucursales de ambas instituciones.
- 4) Actualmente se tiene un inventario de las fibras ópticas que fueron cedidas, sin embargo, no han sido solicitadas ya que en el momento en el que las entreguen se debe tener presupuesto para realizar las pruebas (caracterización) aunado a que, en caso de recibirse, se requiere tener presupuesto para adquirir equipo de iluminación con el fin de poder hacer uso eficiente de las fibras ópticas. Considerando lo anterior, es necesario establecer un acuerdo con CFE para la entrega de dichas fibras y para la obtención de recursos necesarios para su adecuada operación, o bien, establecer algún acuerdo que permita ampliar la cobertura de los servicios.

Asimismo, en el análisis de los procesos que aplican para el Pp se encontraron los siguientes hallazgos:

- 1) En el proceso de Planeación, existe un sólido proceso para la elaboración de la planeación institucional de TELECOMM.
- 2) En el proceso de Selección de Beneficiarios, existen criterios de apertura de nuevas Sucursales de la Red de Sucursales, para la selección de usuarios de la Red Troncal y para los servicios a Instancias de Seguridad Nacional de las Redes Satelitales y Terrestres.
- 3) En el proceso de Producción de Servicios, se encontró que: 1) el sistema SIGITEL es un sistema flexible y adaptable a las necesidades del Programa Presupuestario (actualmente se está desarrollando la versión 3.0 del mismo, cuyo objetivo es mejorar su rendimiento y amigabilidad); 2) existe un procedimiento documentado para la apertura de Sucursales, así como para la prestación de servicios de Redes Satelitales y Terrestres; y 3) la Red de Sucursales cuenta con personal comprometido con el organismo en la apertura y operación de Sucursales.
- 4) En el proceso de Entrega de Servicios, se encontró que: 1) existen procedimientos para operar las Sucursales y prestar los servicios que se proporcionan; 2) existen procedimientos para prestar los servicios de las Redes Satelitales y Terrestres; y 3) se han incrementado los servicios proporcionados a través de la Red Troncal.

- 5) En el proceso de Control, se encontró que: 1) los indicadores permiten tener información de los principales aspectos de la operación de las Sucursales a través de la Herramienta de Análisis de la Red de Sucursales (HARS), Sistema de Giros Telegráficos (SIGITEL) y Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA); 2) los indicadores permiten tener información de aspectos importantes para la operación de los servicios de Redes Satelitales y Terrestres; y 3) los indicadores permiten tener información de aspectos importantes para la operación de los servicios de Red Troncal.
- 6) En el proceso de Monitoreo, existe un sistema institucional (SEROFA) que permite obtener la información de la MIR para el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).
- 7) En el proceso de Evaluación Externa, el seguimiento y apoyo para la realización de las evaluaciones externas es continuo.

## Conclusiones

- El Pp E013 a través de la Red de Sucursales tiene un impacto importante en la provisión de servicios financieros en los municipios en los cuales no existen servicios comerciales.
- Los criterios de apertura de nuevas Sucursales se limitan a criterios financieros, dejando fuera criterios socioeconómicos, que son los que dan origen a la falla de mercado que se busca atender con el Pp E013.
- No existe una estrategia homogénea para el mantenimiento en operación de las Sucursales entre las distintas entidades federativas por parte de las coordinaciones estatales y regionales.
- Los servicios de telecomunicaciones prestados por el Pp E013, a través de Redes Satelitales y Terrestres, se proporcionan de manera general de forma estandarizada y homogénea, debido a su administración centralizada. Sin embargo, para las Sucursales TELECOMM, existen variaciones debido a la forma particular de comunicación, operación y control de las coordinaciones estatales.
- La prestación de los servicios de telecomunicaciones que proporciona el Pp E013 se realiza a través de las diferentes redes de telecomunicaciones tanto satelitales como terrestres, por lo que la provisión del servicio depende del estado en que se encuentren y, por tanto, de los recursos destinados a su adecuado mantenimiento y conservación.
- El Pp E013 no cuenta con una estrategia de comercialización que permita aprovechar todo el potencial comercial de los diferentes servicios que es capaz de proporcionar para los servicios proporcionados a través de redes tanto satelitales como terrestres.
- El Pp E013 opera como tres Programas separados bajo una misma clave presupuestal.

## Recomendaciones

1. **Mejorar el diagnóstico del Pp E013 considerando las recomendaciones de diseño presentadas**, para ello es necesario revisar y redefinir los servicios (problema) que busca

atender el Pp, estableciendo cómo cada uno de ellos es una adecuada solución para el problema y población que se busca atender. De esta manera, es necesario establecer para cada servicio o conjunto de servicios, el problema que da origen a la provisión de dichos servicios desde el punto de vista público, las causas que lo originan y efectos que produce, así como caracterizar y cuantificar la población (usuarios potenciales) que son susceptibles de ser atendidos. Debido a la actual estructura de orgánica del Pp E013, es deseable que sea coordinado y armonizado por alguna área central de TELECOMM, pero realizado por cada área sustantiva (Sucursales, Satelitales y MEXSAT, Red Troncal) de acuerdo con los servicios que proporciona.

2. **Realizar un diagnóstico del actual estado operativo de las diferentes redes terrestres y satelitales de las cuales el Pp E013 sea responsable de mantener, operar o comercializar,** diagnóstico que debe contemplar por lo menos: identificación de los servicios que se proporcionan, servicios susceptibles de ser proporcionados, cobertura del servicio, capacidad de prestación del servicio, disponibilidad del servicio, estado de conservación y vida útil residual de sus principales elementos de la red, costo de mantenimiento y operación. El alcance de los anteriores puntos debe realizarse **conforme a la responsabilidad que el Pp tenga respecto a cada red.**
3. **Establecer una estrategia de atención para reacondicionar las Sucursales TELECOMM,** para ello es necesario realizar un diagnóstico del actual estado operativo de la Red de Sucursales TELECOMM, el cual debe contemplar por lo menos: el estado de locales comerciales, equipamiento informático, de seguridad, mobiliario y consumibles.
4. **Reelaborar la Matriz de Indicadores de Resultados del Pp E013 de forma tal que sea el punto mínimo de control de los resultados del Pp,** para ello es necesario que la lógica vertical establezca adecuadamente no sólo el objetivo central que se busca atender con el Pp, sino los servicios (componentes) que se proporcionan. De la misma manera, es necesario que la lógica horizontal contenga indicadores que muestren los resultados buscados al menos en términos del costo y capacidad de provisión de los mismos.
5. **Elaborar un documento de planeación exclusivo del Pp E013,** el cual se encuentre basado tanto en el diagnóstico del Pp, como en el estado operativo de las redes responsabilidad de TELECOMM, en conjunto con las expectativas presupuestales, a efecto de poder establecer una planificación económico-financiera y organizativa con objetivos y metas claras. Considerando la actual estructura orgánica del Pp E013, es deseable que sea coordinado y armonizado por alguna área central de TELECOMM, pero que cada área sustantiva (Sucursales, Satelitales y MEXSAT, Red Troncal) elabore su apartado correspondiente de acuerdo con los servicios que proporciona.
6. **Promover acuerdos con el Banco del Bienestar para no establecer dentro de una misma área de influencia Sucursales de ambas instituciones,** debido a que existe cierto grado de coincidencia en los servicios que otorga dicha institución con los proporcionados a través de la Red de Sucursales TELECOMM.
7. **Dar prioridad al establecimiento de Sucursales TELECOMM en municipios en los cuales no existan servicios financieros comerciales,** ya que son los lugares donde mayor impacto tiene dichas Sucursales para la población.

8. **Delimitar la responsabilidad que tiene TELECOMM y la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes en la provisión de servicios sociales**, para ello es necesario no solo definir las atribuciones de cada una, sino considerar el estado actual de la Red a través de la cual se proporcionan los servicios, formas alternativas de proveerlos y los recursos financieros para prestar dichos servicios.
9. **Valorar la incorporación de la prestación de servicios financieros digitales a la población**, considerando el arquetipo de usuarios de las Sucursales TELECOMM y la rentabilidad estimada de la implementación del servicio, a efecto de establecer la pertinencia o no de proporcionar dicho servicio.
10. **Establecer una metodología de estimación de traslado de valores e inversión en equipamiento de resguardo de dinero en las Sucursales que busque minimizar ambos costos en conjunto**, para poder realizarlo es necesario establecer una función que considere el costo de equipamiento de seguridad de la Sucursal, flujo de efectivo, distancia, costo y alternativas de traslado de dinero.
11. **La metodología para determinar la conveniencia de aperturar una Sucursal TELECOMM debería establecerse en función de una evaluación socioeconómica de la provisión de los servicios financieros**, y no sólo en función de una evaluación financiera.
12. **Establecer una estrategia de comercialización que permita aprovechar todo el potencial de los servicios que pueden proporcionar el Pp E013 a través de las Redes Satelitales y Terrestres**, para ello es necesario realizar un catálogo de los diferentes servicios proporcionados, área de cobertura y arquetipo de cliente de forma tal, que se puedan establecer acciones de difusión concretas de manera continua, con metas y resultados claros.
13. **Establecer un procedimiento específico que permita detectar y valorar económicamente las necesidades de seguridad que necesitan los corresponsales financieros** para garantizar la continuidad en la prestación de sus servicios.
14. **Establecer un proceso de comunicación interna y externa del Pp E013.**

## II. Introducción

Las telecomunicaciones permiten la transmisión de información que puede adquirir diversas formas o empaquetarse de múltiples maneras. De acuerdo con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) éstas se definen como: “Toda emisión, transmisión y recepción de signos, señales, escritos e imágenes, sonidos e informaciones de cualquier naturaleza, por hilo, radioelectricidad, medios ópticos u otros sistemas electromagnéticos”. De acuerdo con la Semblanza histórica del telégrafo al satélite, el primer telegrama fue emitido el 5 de noviembre de 1851 entre la Ciudad de México y Nopalucan, Puebla. En 1872 se creó en México la Dirección General de Telégrafos Nacionales. Para 1907 la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas contaba con un total de 379 oficinas telegráficas y en noviembre de 1989 se fundó Telecomunicaciones de México (TELECOMM) organismo público descentralizado, creado para auxiliar al Ejecutivo Federal en la prestación de los servicios públicos de telégrafos y de radiotelegrafía, considerados estratégicos, así como para la comunicación vía satélite. De acuerdo con el informe de la Directora General, al tercer trimestre de 2021, TELECOMM cuenta con 1,731 puntos de atención en 1,210 municipios, de los cuales en 169 no existe presencia bancaria. Asimismo, opera los Satelitales Bicentenario y Morelos III, red Ruralsat, y los pares de hilos de fibra óptica oscura sobre la red de fibra óptica de la CFE, entre otros servicios que opera.

En el marco del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, el Programa Presupuestario E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”, operado por Telecomunicaciones de México (TELECOMM), tiene como objetivo “aumentar la oferta de servicios de telecomunicaciones, telégrafos y servicios financieros básicos, mediante el desarrollo, explotación y uso de la infraestructura y sistemas, para la solución a demandas derivadas de la falta de cobertura digital y financiera que afecta a grupos sociales excluidos”. Una particularidad del Pp es que TELECOMM es el operador de los satélites, hilos de fibra óptica y otras redes para prestar servicios de telecomunicaciones, pero no el responsable del crecimiento de dicha infraestructura, siendo solamente su responsabilidad el establecimiento de las Sucursales TELECOMM, a través de las cuales se prestan servicios telegráficos y financieros básicos. Para estos últimos, busca primordialmente ampliar y mejorar su cobertura en comunidades geográficamente apartadas.

Con el fin de contribuir a garantizar que los recursos del Estado sean ejercidos de forma eficiente y eficaz, resulta necesario contar con elementos que permitan tener certeza de que las políticas y programas públicos pueden cumplir el objetivo para el cual fueron creados. Para ello, las evaluaciones constituyen un instrumento fundamental, al permitir identificar los resultados de la acción gubernamental en las distintas etapas de las políticas o programas públicos, de manera que sea posible corregir, reorientar y mejorar los cursos de acción correspondientes. En este sentido, el objetivo general de las evaluaciones de procesos es aportar elementos para mejorar la implementación de los programas presupuestales, así como emitir recomendaciones concretas respecto a los procesos que conforman la gestión operativa de los programas con miras al cumplimiento de sus objetivos y metas.

Tal y como se mencionó anteriormente, la presente Evaluación Específica de Procesos con Diseño del “Programa Presupuestario E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos” dependiente de Telecomunicaciones de México (TELECOMM), se desarrolló conforme a lo establecido tanto en los Términos de Referencia (TdR) como en la Propuesta Técnica, en los cuales se estableció como el objetivo general de la evaluación el “Contribuir a la mejora del funcionamiento, gestión y organización del Programa Presupuestario E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos, mediante la realización de un análisis y valoración de su operación, de modo que se permita orientar

su gestión a la consecución de resultados de manera eficaz y eficiente”, asimismo, estableció como objetivos específicos los siguientes:

1. Valorar los principales elementos del diseño del Pp partiendo del análisis del tipo de intervención seleccionado para el logro de sus objetivos.
2. Valorar si la ejecución de los procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos, que integran la gestión operativa del Pp en sus distintos niveles es adecuada para el logro de sus objetivos;
3. Valorar en qué medida los procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos, operativos del Pp son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de sus objetivos
4. Identificar, analizar y valorar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos (“cuellos de botella”) que hubiese en la operación del Pp;
5. Identificar, analizar y valorar las buenas prácticas o las fortalezas en la operación del Pp;
6. Valorar si la estructura organizacional para la operación del Pp es la adecuada de acuerdo con sus objetivos;
7. Formular recomendaciones específicas, concretas y derivadas de las áreas de mejora identificadas, que permitan mejorar la gestión para resultados del Pp a través de la mejora en la ejecución de sus procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos.

Para el logro de los objetivos se diseñó una estrategia metodológica fundamentada en un análisis realizado desde una perspectiva sistémica, que hace necesaria la generación de información tanto normativa (documental) como operacional (gestión operativa en campo). La evaluación de la gestión operativa del Pp se basó en un enfoque metodológico cualitativo complementado con información de carácter cuantitativo, asimismo, el diseño de la investigación propuesto se basa en un estudio de caso que logró describir, evaluar y comprender en qué medida los procesos realizados por el Pp permiten alcanzar sus objetivos. Para ello, se consideró el uso de técnicas de recolección de datos principalmente cualitativas, como entrevistas semiestructuradas -tanto individuales como colectivas- relativas a cada uno de los nueve procesos establecidos en el MGP, complementadas con información cuantitativa, lo que permitió generar información que considera las fortalezas de ambos tipos de estudios.

18

De esta manera, en el apartado de la Sección Diseño el informe presenta:

- **Características generales del Pp**, donde se realiza una breve descripción de las características más relevantes del Pp incluyendo, antecedentes (contexto que dio origen al Pp), identificación del Pp, problema o necesidad pública que se busca atender, alineación a los elementos del Plan Nacional de Desarrollo (PND), objetivo general y objetivos específicos, descripción de los bienes y/o servicios que otorga, identificación de las poblaciones potencial y objetivo, además, del presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal en curso.
- **Preguntas relativas** al problema, objetivo central, bienes y/o servicios, poblaciones, selección de alternativa, criterios de elegibilidad, mecanismos de solicitud y entrega, padrones, transparencia, presupuesto, complementariedades, similitudes o duplicidades e instrumentos de seguimiento del desempeño que ofrece el Pp.
- **Valoración cuantitativa global del Pp**, a partir de las preguntas con valoración cuantitativa aplicables de acuerdo a los TdR y presentación de una gráfica tipo radial.

- **Análisis FODA de la sección de Diseño**, donde se presentan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que se identificaron durante el análisis, así como las recomendaciones correspondientes.

Asimismo, en el apartado de la Sección de Procesos se presenta lo referente a:

- **Contexto en que opera el Pp**, se describen los siguientes puntos: la UR que participa en su operación o en que ejerce sus recursos, entregables, el problema o necesidad de política pública identificado por el Pp, población potencial, objetivo y atendida del Pp y la cantidad de destinatarios del Programa, así como el contexto organizacional y social en que se desarrolla su operación.
- **Diagnóstico inicial de los procesos y subprocesos**, donde se identifican los procesos que integran su operación o gestión, así como las instancias o actores que participan en ellos; se presenta una descripción integral con un mapa de procesos identificando cuales están documentados y cuáles no, así como la normativa que los rige.
- **Alcance y enfoque metodológico de la Sección de Procesos**
- **Metodología de levantamiento en campo**, donde se establecen las técnicas de investigación a utilizar; muestra y los criterios utilizados para su selección; listado de los actores a entrevistar; instrumentos de levantamiento de información que se aplicarán; y cronograma con las actividades a desarrollar.
- **Descripción y valoración de los procesos y subprocesos**, presenta una descripción detallada de las actividades, los elementos y los actores que integran el desarrollo de cada proceso, límites de cada proceso, así como su articulación con otros; insumos y recursos (tiempo, personal, recursos financieros, infraestructura, insumos tecnológicos), determinando si son suficientes y adecuados para la ejecución de cada proceso y subproceso, y en su caso macroproceso; productos, sistemas de información, coordinación entre los actores, órdenes de gobierno o dependencias involucradas, evaluación de la pertinencia de la forma en que se ejecuta cada proceso, identificación de las características relacionadas con la importancia estratégica de cada proceso, opinión de los actores sobre la eficacia, eficiencia y calidad de cada proceso y existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de los destinatarios, beneficiarios, usuarios, o destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp. Asimismo, se realizaron diagramas de alto nivel y los diagramas de flujo.
- **Medición de atributos de los procesos y subprocesos**, se desarrolla la medición de los atributos de eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia de los procesos, a través un análisis cualitativo de entrevistas aplicadas, con el objetivo de identificar, diseñar y calcular indicadores relacionados con los atributos antes definidos.
- **Hallazgos y resultados**, con base en el análisis presentado en los apartados “Descripción y valoración de los procesos y subprocesos” y “Medición de atributos de los procesos y subprocesos”, se presentan los hallazgos más relevantes que se identificaron durante la investigación de gabinete, el trabajo de campo realizado en los estados Chihuahua, Oaxaca, Hidalgo, Edo. de México y Ciudad de México y las entrevistas grupales aplicadas a funcionarios relacionados con el Programa Presupuestario.

- **Valoración cuantitativa global** sobre la operación y ejecución de procesos, a partir del esquema de puntuación señalado en los TdR y presentación de una gráfica tipo radial.
- **Análisis FODA de la Sección de Procesos**, donde se presentan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que se identificaron durante el análisis, así como las recomendaciones propuestas se categorizan en dos líneas de acción estratégicas: Consolidación o Reingeniería de procesos.

La presente evaluación, contribuye a analizar si la gestión y articulación de los procesos favorecen la prestación de un adecuado nivel de servicios de telecomunicaciones y financieros básicos. Para ello, no sólo describe la gestión operativa del Programa Presupuestario mediante sus procesos, sino que identifica y analiza los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan su gestión.

### III. Sección de Diseño

#### 3.1 Características generales del Programa

##### Antecedentes

Telecomunicaciones de México (TELECOMM) fue creado el 19 de agosto de 1986 y de acuerdo con su Decreto de creación “... es un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto es la prestación del servicio público de telégrafos, radiotelegrafía y la comunicación vía satélite y los de telecomunicación que expresamente se señalan en el artículo 3º., así como los de carácter prioritario que en su caso le encomiende el Ejecutivo Federal.”<sup>2</sup> De acuerdo con su portal<sup>3</sup>, forma parte del sector de las Comunicaciones y Transportes que ofrece servicios modernos, eficaces y seguros para atender las necesidades de comunicación y financieros dirigidos a las personas, empresas privadas y entidades gubernamentales, a través del rendimiento de los procesos de calidad, tecnología de punta y precios razonables. Su misión es ofrecer servicios integrales de telecomunicaciones y financieros básicos, con énfasis en los grupos sociales más desprotegidos, que contribuyan a cerrar las brechas digital y financiera con base en la innovación tecnológica y servicios de vanguardia. Su visión agrupa tres objetivos:

- a) Mejorar y ampliar los servicios financieros básicos y de comunicación que se ofrecen en la Red de Sucursales, así como apoyar el pago de Programas del Gobierno de México, para promover la inclusión financiera de la población, con énfasis en la más desfavorecida.
- b) Operar eficientemente el Sistema Satelital, para ofrecer servicios de telecomunicaciones en apoyo a la ejecución de las políticas públicas en materia de seguridad, gobierno, educación, salud y economía, entre otros.
- c) Promover una red de fibra óptica, mediante la planeación, diseño y aprovechamiento de la infraestructura nacional, para contribuir a reducir la brecha digital.

TELECOMM busca apoyar el desarrollo económico y social de los habitantes asentados en zonas poblacionales marginadas en las 32 entidades federativas a través del Programa Presupuestario E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”, el cual de acuerdo con la tipología general de clasificación programática establecida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público se corresponde a un programa de tipo E (Actividades del sector público, que realiza en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo a las personas en sus diferentes esferas jurídica), que cumple funciones de desarrollo económico (aquellas que realiza la Administración Pública Federal para proporcionar y facilitar el desarrollo económico de las personas físicas y morales: por ejemplo, servicios de energía eléctrica, servicios en vías de comunicación y telecomunicaciones, servicios turísticos, protección al consumidor, correos. Incluye los Pp’s de servicios para el desarrollo científico y tecnológico, así como el financiero; otorgamiento de créditos, aseguramiento y garantías).

---

<sup>2</sup> Decreto por el que se crea al organismo descentralizado denominado telégrafos nacionales y creación de Telecomunicaciones de México. Última modificación el 25 de octubre de 1990.

<sup>3</sup> Telecomunicaciones de México, 1 de enero de 2014, <https://www.gob.mx/TELECOMM/acciones-y-programas/quienes-somos-94994>

## Identificación del Pp

El Programa Presupuestario E013 - Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos está definido en la estructura programática del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), sus datos de identificación programática presupuestal se muestran en el siguiente cuadro.

**Cuadro 3- 1 Datos de identificación programática presupuestal del Pp E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos**

<b>Ramo:</b>	<b>9 Comunicaciones y Transportes</b>
<b>Unidad responsable</b>	KCZ-Telecomunicaciones de México
<b>Enfoques transversales</b>	Sin Información
<b>Clave y Modalidad del Pp:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos
<b>Denominación del Pp:</b>	E-013 - Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos
<b>Inicio de operación</b>	1986
<b>Clasificación Funcional</b>	
<b>Finalidad:</b>	3 - Desarrollo Económico
<b>Función:</b>	6 – Comunicaciones
<b>Subfunción:</b>	1 – Comunicaciones
<b>Actividad Institucional:</b>	7 - Telecomunicaciones eficientes y competitivas

Fuente: Elaboración propia con base en información Estructura Programática a emplear en el proyecto de Presupuesto de Egresos 2022.

Si bien la Unidad Responsable del Pp E013 es Telecomunicaciones de México<sup>4</sup>, al interior del organismo, no existe un responsable único del programa, sin embargo, existen 3 direcciones que responden por la provisión y resultados de cada uno de los servicios (entregables) que produce dicho programa. Las direcciones mencionadas se señalan a continuación:

- 1) **Dirección de Red de Sucursales.** A través de la cual se proporcionan Servicios Financieros Básicos a la población en general, los cuales son prestados a través de una red conformada por 1,731 ventanillas de atención<sup>5</sup> con presencia en más de 1,200 municipios<sup>6</sup>, mismos que son divididos en cinco regiones para su supervisión<sup>7</sup>. Los servicios ofrecidos en Sucursales TELECOMM son: cobranza por cuenta de terceros (pago de servicios), corresponsalía bancaria (consulta de saldos y movimientos, depósitos o pagos y retiros), giros nacionales (expedición y pago en efectivo en ventanilla), pago por cuenta de terceros (en efectivo), pago en efectivo de programas sociales y remesas internacionales, expedición de remesas internacionales y expedición de telegramas a grandes usuarios.
- 2) **Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT.** A través de la cual se proporcionan Servicios Satelitales y Terrestres a estaciones fijas y móviles tanto de televisión, voz y datos, como a vehículos

<sup>4</sup> Organismo descentralizado de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, cuyo Secretario preside la Junta Directiva del Organismo, compuesta además de los Secretarios de Gobernación, de Relaciones Exteriores, de Hacienda y Crédito Público, de Desarrollo Social y de Economía.

<sup>5</sup> TELECOMM. Informe de la Directora General. Tercer trimestre de 2021. Cuarta sesión ordinaria de la junta directiva. P. 25.

<sup>6</sup> Georreferenciación de Sucursales Telegráficas de TELECOMM. Disponible en <https://datos.gob.mx/busca/dataset/sucursales-telegraficas-de-telecomm-creado-el-2015-10-26-19-57>

<sup>7</sup> Zona Centro Estado de México, Zona Occidente Jalisco, Zona Noreste Nuevo León, Zona Noroeste Sonora y Zona Sureste Veracruz.

terrestres, aéreos y marítimos, divididos en cuatro líneas de negocios<sup>8</sup>: Servicios Satelitales MEXSAT (Bicentenario y Morelos 3), Servicios Integrados de Comunicación Satelital, Servicios Administrados de Centro de Datos y Servicios Legados.

- 3) **Dirección de Red Troncal.** A través de la cual se proporcionan Servicios de Red Troncal mediante el acceso a la banda ancha de una red pública de telecomunicaciones con participación estatal para proveer servicios mayoristas a Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones (PST's) con el objetivo de ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y promover la competencia en dicho mercado y a usuarios finales en áreas donde se tenga cobertura y no haya algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones.

En el siguiente cuadro se establece de manera general el alcance de los tres entregables de acuerdo con cada una de las direcciones que los lleva.

**Cuadro 3- 2 Intervención del Programa Presupuestario E013**

Unidad Participante	Entregables	Descripción de Entregables
<b>Dirección de la Red de Sucursales</b>	Asegurar la operación y funcionamiento de la Red de Sucursales, de las Gerencias Regionales y Estatales, así como de comercializar los servicios de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica.	Mejorar y ampliar los servicios financieros básicos y de comunicación, así como apoyar el pago de Programas del Gobierno de México, para promover la inclusión financiera de la población, con énfasis en la más desfavorecida.
<b>Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	Administrar, operar y mantener el Sistema Satelital Mexicano "MEXSAT" y los Centros de Control Satelital y de Comunicaciones, la comunicación satelital y las telecomunicaciones, así como comercializar los productos y servicios que tiene a su cargo.	Operar eficientemente el Sistema Satelital, para ofrecer servicios de telecomunicaciones en apoyo a la ejecución de las políticas públicas en materia de seguridad, gobierno, educación, salud y economía, entre otros.
<b>Dirección de la Red Troncal</b>	Administrar y comercializar la Concesión de Uso Comercial con Carácter de Red Compartida Mayorista de Servicios de Telecomunicaciones, conforme a los criterios establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.	Promover una red de fibra óptica, mediante la planeación, diseño y aprovechamiento de la infraestructura nacional, para contribuir a reducir la brecha digital.

Fuente: Diagnóstico del Programa Presupuestario E013, Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Telecomunicaciones de México. Pág. 71.

Sin embargo, para proporcionar sus servicios el Pp E013 también requiere del apoyo de otras áreas como la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional (planeación operativa), Dirección de Administración (planeación presupuestal), Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia (traslado de valores) y Dirección de Asuntos Jurídicos (contratos).

### Problema o necesidad pública que se busca atender.

De acuerdo con el documento de Diagnóstico del Programa Presupuestario E013 "Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos" elaborado por TELECOMM, el problema central que atiende el Pp es que: *"La población del país, especialmente los grupos sociales más*

<sup>8</sup> Telecomunicaciones de México. Diagnóstico del Programa E013 "Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos".

desprotegidos, enfrenta dificultades de acceso a servicios de telecomunicaciones. (Por) población potencial del Pp incluye las instancias de Seguridad Nacional. El término “servicios de telecomunicaciones” agrupa servicios financieros básicos, de comunicación satelital y red troncal.”<sup>9</sup>

Alineación a los elementos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y, en su caso, a los objetivos de los programas derivados del PND, vigentes.

El programa esta alineado al Programa Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND) en los Objetivos 3.1 *Propiciar un desarrollo incluyente del sistema financiero priorizando la atención al rezago de la población no atendida y la asignación más eficiente de los recursos a las actividades con mayor beneficio económico, social y ambiental* y 3.7 *Facilitar a la población, el acceso y desarrollo transparente y sostenible a las redes de radiodifusión y telecomunicaciones, con énfasis en internet y banda ancha, e impulsar el desarrollo integral de la economía digital*, ya que coinciden en hacer referencia en la inclusión financiera de grupos históricamente discriminados o en territorios con alta marginación, además, en el acceso a internet y banda ancha.

**Cuadro 3- 3 Alineación con el Plan Nacional De Desarrollo 2019-2024**

Objetivo	Estrategia
3.1 Propiciar un desarrollo incluyente del sistema financiero priorizando la atención al rezago de la población no atendida y la asignación más eficiente de los recursos a las actividades con mayor beneficio económico, social y ambiental.	3.1.1 Profundizar la inclusión financiera de todas las personas, priorizando a los grupos históricamente discriminados o en territorios con alta marginación, preservando la solvencia y estabilidad de los sectores bancario, no bancario de valores, asegurador, afianzador y de las Administradoras para Fondos de Retiro. 3.1.6 Promover el uso de transacciones electrónicas a través de sistemas de pagos seguros, con mayor cobertura territorial y con condiciones de accesibilidad para toda la población, atendiendo la brecha digital por sexo y edad, así como el acceso a las tecnologías de la información y comunicación de pueblos indígenas y comunidades marginadas.
3.7 Facilitar a la población, el acceso y desarrollo transparente y sostenible a las redes de radiodifusión y telecomunicaciones, con énfasis en internet y banda ancha, e impulsar el desarrollo integral de la economía digital.	3.7.1 Impulsar el desarrollo de infraestructura de radiodifusión y telecomunicaciones en redes críticas y de alto desempeño. 3.7.2 Promover el acceso a internet y banda ancha como servicios fundamentales para el bienestar y la inclusión social. 3.7.5 Promover la economía digital accesible para toda la población, atendiendo la brecha de acceso a las tecnologías de la información y comunicación en comunidades marginadas y con presencia de población indígena y afromexicana.

Fuente: Elaboración propia con información del PP E013 y PND.

Asimismo, se alinea al Objetivo 3 del Programa Sectorial de la SICT, *Promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales, de telecomunicaciones y radiodifusión, en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la inclusión digital y el desarrollo tecnológico* y al Objetivo Prioritario 1 del Programa Institucional, *Aumentar la oferta de servicios de telecomunicaciones, telégrafos y servicios financieros básicos, mediante el desarrollo, explotación y uso de la infraestructura y sistemas, para la solución a demandas derivadas de la falta de cobertura digital y financiera que afecta a grupos sociales excluidos.*

<sup>9</sup> Diagnóstico del Programa E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”. Pág. 22.

Objetivo general y objetivos específicos.

Derivado del diagnóstico del Programa Presupuestario, los objetivos del Pp se resumen en los siguientes puntos:

- Proporcionar acceso a servicios financieros básicos a la población ubicada en municipios que no cuentan con presencia de TELECOMM (1,251), mediante la apertura de al menos una Sucursal telegráfica en el 50.5% de los mismos.
- Respecto a los servicios satelitales se busca: 1) estructurar un proyecto de remplazo de los satélites que conforman el MEXSAT, teniendo en cuenta que su vida útil terminará en 2034; 2) incorporar las tecnologías de acceso 4.5G y 5G con el fin de contribuir a cerrar la brecha digital en el país, pues los satélites posibilitan el acceso a servicios de telecomunicaciones a localidades de difícil acceso cuya cobertura no es rentable por medio de tecnologías terrestres; 3) consolidar el desarrollo de servicios administrados en centro de datos para usuarios gubernamentales aprovechando la infraestructura e instalaciones con las que el Estado Mexicano ya cuenta, y 4) adquirir un *Hub* satelital para suministrar conectividad a usuarios que no cuentan con infraestructura de red propia.
- Ampliar la cobertura de banda ancha (Internet), mediante la Red Troncal, es decir, incrementando la red de transmisión de fibra óptica, así como proponer reformas a las normas de regulación vigentes para permitir que TELECOMM incremente su participación en la provisión de servicios de telecomunicaciones en zonas rezagadas en cuanto al acceso a estos servicios<sup>10</sup>.

De acuerdo con los *Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal*, todos los programas presupuestarios están obligados a tener una Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), la cual es un instrumento que permite medir el desempeño del Programa Presupuestario, ya que identifica en forma resumida sus objetivos e incorpora los indicadores de resultados y gestión que miden el logro de dichos objetivos. El siguiente cuadro establece la lógica vertical de la MIR del Pp para el presente año.

**Cuadro 3- 4 Lógica Vertical de la Matriz de Indicadores de Resultados del Pp 2021**

<b>Fin</b>	Contribuir al desarrollo económico incluyente mediante la prestación de servicios integrales de telecomunicaciones, comunicación telegráfica y financieros básicos en todo el país; y así coadyuvar a cerrar la brecha financiera y digital donde existe demanda insatisfecha de cobertura de servicios de comunicaciones y financieros básicos
<b>Propósito</b>	La población en todo el país cuenta con servicios de telecomunicaciones y financieros básicos.
<b>Componente</b>	A. Operación de servicios financieros básicos en la Red de Sucursales telegráficas a nivel nacional proporcionados. B. Servicios financieros básicos y de telecomunicaciones en zonas rurales de difícil acceso y en zonas urbanas proporcionados. C. Minutos de conferencias en la red de teléfonos rurales satelitales a nivel nacional utilizados.

<sup>10</sup> De acuerdo con el diagnóstico del programa, actualmente una sola empresa concentra el 70% de la telefonía móvil, 68% de la telefonía fija y 67% de banda ancha fija.

---

<b>Actividad</b>	A 1. Disponibilidad de la red de telecomunicaciones del sistema de giros telegráficos (SIGITEL). B 2. Ampliación del número de Sucursales de la red telegráfica utilizando los modelos operativos de agente rural y urbano, de acuerdo con el perfil de la población a atender. C 3. Disponibilidad de la red de telecomunicaciones MEXSAT para garantizar la continuidad en la operación.
------------------	--

---

Fuente: Portal de transparencia, Matriz de Indicadores de Resultados del Pp, 2021

### Descripción de los bienes y/o servicios que otorga.

El Programa Presupuestario otorga tres grupos de servicios, los cuales se alinean a los objetivos de TELECOMM y son:

- 1) Servicios Financieros Básicos a la población en general, como son los bancarios y asociados a cobranza para terceros y entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales. Estos son prestados a través de una red conformada por 1,731 ventanillas de atención<sup>11</sup> con presencia en más de 1,200 municipios<sup>12</sup> los servicios ofrecidos son:

- Cobranza por cuenta de terceros (pago de servicios)
- Corresponsalía bancaria (consulta de saldos y movimientos, depósitos o pagos y retiros)
- Giros nacionales (expedición y pago en efectivo en ventanilla)
- Pago por cuenta de terceros (en efectivo)
- Pago en efectivo de programas sociales y remesas internacionales
- Expedición de remesas internacionales
- Expedición de telegramas a grandes usuarios

- 2) Servicios Satelitales de transmisión de señales de televisión, voz y datos, tanto a estaciones fijas y móviles como a vehículos terrestres, aéreos y marítimos. Estos se dividen en cuatro líneas de negocios<sup>13</sup>:

- Servicios Satelitales MEXSAT (Bicentenario y Morelos 3)
  - Satélite Bicentenario. - Servicios fijos en bandas Ku Ext. y C Ext.
  - Satélite Morelos 3.- Servicios móviles en banda L.
- Servicios Integrados de Comunicación Satelital
  - Redisat. - Administración de redes privadas satelitales.
  - Inters@t.- Internet banda ancha vía satélite en banda Ka y Ku HTS.
- Servicios Administrados de Centro de Datos
  - Hosting. - Alojamiento de infraestructura TIC propiedad del usuario en instalaciones de

---

<sup>11</sup> TELECOMM. Informe de la Directora General. Tercer trimestre de 2021. Cuarta sesión ordinaria de la junta directiva. P. 25.

<sup>12</sup> Georreferenciación de sucursales telegráficas de TELECOMM. Disponible en <https://datos.gob.mx/busca/dataset/sucursales-telegraficas-de-telecomm-creado-el-2015-10-26-19-57>

<sup>13</sup> Telecomunicaciones de México. Diagnóstico del Programa E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos”.

TELECOMM.

- Servicios integrados de centro de datos. - Desarrollados a la medida de las necesidades del usuario.
  - Servicios Legados
    - Ruralsat. - Programa de telefonía rural satelital en comunidades de menos de 500 habitantes.
    - Telepuertos. - Arrendamiento de telepuertos fijos y transportables.
- 3) Red Troncal, mediante el acceso a la banda ancha mediante una red pública de telecomunicaciones con participación estatal a través del *“aprovechamiento de los derechos de explotación de pares de hilos de fibra óptica oscura que tiene TELECOMM sobre la red de fibra óptica de la CFE”*<sup>14</sup> para:
- Proveer servicios mayoristas a Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones (PST’s) con el objetivo de ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y promover la competencia en dicho mercado.
  - Usuarios finales en áreas donde se tenga cobertura y no haya algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones.

#### Identificación de las poblaciones potencial y objetivo.

De acuerdo con la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) realizada en 2015, no se tiene identificada en documentos oficiales la actual población potencial, objetivo y atendida, sin embargo, establece que *“... se identificó que la población potencial está conformada por las personas, dependencias y empresas que requieren servicios integrales de telecomunicación, telegráficos y financieros básicos en todo el país. Asimismo, se concluyó que la población objetivo son las personas, dependencias y empresas que requieren servicios integrales de telecomunicación, telegráficos y financieros básicos y que tienen acceso a la infraestructura y la Red de Sucursales Telegráficas. Finalmente, la población atendida está conformada por las personas, dependencias y empresas que realmente reciben los servicios integrales de telecomunicación, telegráficos y financieros básicos ofrecidos por TELECOMM”*<sup>15</sup>.

Asimismo, en referencia a la población objetivo, la respuesta realizada por el Pp a una solicitud de transparencia elaborada en 2015 sobre dicho tema, señala es que la misma *“se define desde las características de los municipios que cuentan con la presencia de al menos una Sucursal TELECOMM, como las que aun ni cuentan con ella”*.<sup>16</sup> Al ver la unidad que usan ambos conceptos para cuantificar a dicha población, podemos observar que son diferentes, ya que uno usa personas y otro municipio.

En el Diagnóstico del Programa Presupuestario se identifican tres poblaciones objetivo:

1. La población en zonas rurales y de difícil acceso que no cuenta con servicios de telecomunicaciones o que cuenta con servicios de baja calidad.

---

<sup>14</sup> Telecomunicaciones de México. Diagnóstico del Programa E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos”.

<sup>15</sup> Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos” PERMA Consultores, 2015. Pág. 22.

<sup>16</sup> Población objetivo de los servicios de Telecomm 2015. Solicitud de Transparencia 0943700009416. Pág. 2.

2. La población en zonas populares que carecen de servicios de comunicaciones o que cuentan con servicios de baja calidad.
3. Instancias de seguridad nacional que demandan servicios de TELECOMM (SEDENA, SEMAR, CNI, GN y FGR).

Por último, es necesario reconocer que los servicios relacionados a la Red Troncal de Fibra Óptica asignada a TELECOMM, a partir de la Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones de 2013, no se encuentran contemplados en la MIR y, por tanto, en el diseño del Pp. Sin embargo, son considerados dentro del modelo de procesos, como se verá en el desarrollo de la evaluación.

### Presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal en curso

El programa presupuestario E013 ha tenido una asignación presupuestal similar en los tres últimos años de en términos nominales de acuerdo a lo autorizado en el PEF de cada año, lo cual se muestra a continuación:

**Cuadro 3- 5 Recursos Presupuestarios 2020-2021**

Capítulo de gasto	Monto en pesos corrientes 2020	Monto en pesos corrientes 2021	Monto en pesos corrientes 2022
1000 Servicios personales	1,961,146,326	1,892,159,516	1,950,446,188
2000 Materiales y suministros	41,071,069	43,100,026	43,098,008
3000 Servicios generales	1,259,650,459	1,268,650,459	1,291,607,190
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	15,325,916	15,325,916	15,325,916
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	-	-	-
6000 Inversión pública	-	-	-
7000 Inversiones financieras y otras provisiones	-	-	-
8000 Participaciones y aportaciones	-	-	-
9000 Deuda pública	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>3,277,193,770</b>	<b>3,219,235,917</b>	<b>3,300,477,302</b>
Recursos Fiscales	17%	23%	23%
Otros recursos [ <i>Recursos propios y transferencia de fondos</i> ]	83%	77%	77%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con información del PP E013 y TELECOMM.

### 3.2 Apartado de diseño

1. ¿El problema o necesidad pública que busca atender el Pp cuenta con las características siguientes?

- a) Se define de manera clara, concreta, acotada y es único (no se identifican múltiples problemáticas).
- b) Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- c) Identifica a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada.
- d) Identifica un cambio (resultado) sobre la población objetivo (es decir, no solo se define como la falta de un bien, servicio o atributo).

Nivel	Criterios
	El problema o necesidad pública cuenta con:
3	Tres de los criterios de valoración.

De acuerdo con el documento de Diagnóstico del Programa Presupuestario E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos” elaborado por TELECOMM, el problema central que atiende el Pp es que: *“La población del país, especialmente los grupos sociales más desprotegidos, enfrenta dificultades de acceso a servicios de telecomunicaciones. (Por) población potencial del Pp incluye las instancias de Seguridad Nacional. El término “servicios de telecomunicaciones” agrupa servicios financieros básicos, de comunicación satelital y red troncal.”*<sup>17</sup>

El problema que busca atender el programa **se define de manera clara, concreta, acotada y es único**, estableciéndose como las *dificultades de acceso a servicios de telecomunicaciones*, los cuales incluye servicios financieros básicos, de comunicación satelital y red troncal, lo anterior acota el tipo de servicios.

El problema **se formula como un hecho negativo**, estableciéndose en términos de las *dificultades de acceso a servicios de telecomunicaciones* que tiene la población.

El problema **no identifica a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada**, ya que, si bien establece en primera instancia a la misma como *“la población del país”*, señala que: *“especialmente los grupos sociales más desprotegidos”*, lo cuales son un subgrupo de la primera. Asimismo, posteriormente incorpora a las *instancias de seguridad nacional como parte de dicha población*. Se propone que el programa se acote a una sola población, debido a que el programa presta diferentes tipos de servicios a distintos tipos de usuarios, pero que estos se proporcionan sobre el territorio nacional y considerando la mínima unidad político-jurídica y administrativa de gobierno, se propone que la población objetivo se corresponda con el municipio.

El problema **identifica un cambio sobre la población objetivo**, el cual corresponde al *acceso a servicios de telecomunicaciones por parte de la población del país*.

En suma, se propone que el problema se defina en los siguientes términos: Municipios del país tiene bajo acceso a servicios públicos básicos de telecomunicaciones, estos últimos se delimitarían a servicios públicos que proporciona el programa y se corresponden con telefonía rural, servicios de comunicación en materia de salvamento, telegráficos, transmisión de señales de televisión, conectividad a internet (datos), banda ancha y financieros básicos (servicios de telecomunicaciones de valor añadido).

<sup>17</sup> Diagnóstico del Programa E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”. Pág. 22.

2. ¿El objetivo central del Pp cuenta con las características señaladas a continuación?

- a) Identifica a la población objetivo del Pp, es decir, aquella que presenta el problema o necesidad pública que el Pp tiene planeado atender y que cumple con los criterios de elegibilidad.
- b) Identifica el cambio que el Pp busca generar en la población objetivo.
- c) Es único, es decir, no se definen múltiples objetivos.
- d) Corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental.

Nivel	Criterios
	El objetivo central del Pp cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

De acuerdo con el documento de Diagnóstico del Programa Presupuestario, el objetivo central que atiende el Pp es que: *“La población del país, especialmente los grupos sociales más desprotegidos, cuentan con acceso a servicios de telecomunicaciones.”*<sup>18</sup>

El documento de Diagnóstico del Programa **identifica a la población objetivo del Pp** estableciendo tres poblaciones objetivo: 1) Población en zonas rurales y de difícil acceso; 2) Población en zonas populares que carecen de servicio; 3) Entidades corporativas y de Gobierno que demandan servicios de Telecomm. Las anteriores se corresponden con usuarios actuales y potenciales de los servicios que proporciona el Pp. Si bien el programa presta diferentes tipos de servicios a distintos tipos de usuarios, los servicios se proporcionan sobre el territorio nacional, por lo que se propone que la población objetivo del programa se determine a partir de los municipios del país que se tiene planeado atender dentro de un periodo de tiempo y que para cada uno de los servicios se determine un usuario potencial de acuerdo a la naturaleza y objetivo del servicio.

El Pp **identifica el cambio que busca generar en la población objetivo**, que es *mejorar el acceso a servicios de telecomunicaciones*. Asimismo, **no define múltiples objetivos**, siendo el mismo único, *mejorar el acceso a servicios de telecomunicaciones a la población del país*. Además, **corresponde a la solución del problema**, ya que se enfoca en resolver las dificultades de acceso a dichos servicios, a través de la prestación directa de los mismos. El Pp contribuye al Programa Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND) a través de apoyar el cumplimiento de la estrategia 3.1.1 Profundizar la inclusión financiera de todas las personas, priorizando a los grupos históricamente discriminados o en territorios con alta marginación, preservando la solvencia y estabilidad de los sectores bancario, no bancario de valores, asegurador, afianzador y de las Administradoras para Fondos de Retiro; 3.1.6 Promover el uso de transacciones electrónicas a través de sistemas de pagos seguros, con mayor cobertura territorial y con condiciones de accesibilidad para toda la población, atendiendo la brecha digital por sexo y edad, así como el acceso a las tecnologías de la información y comunicación de pueblos indígenas y comunidades marginadas; 3.7.2 Promover el acceso a internet y banda ancha como servicios fundamentales para el bienestar y la inclusión social. Asimismo, contribuye al Objetivo 3 del Programa Sectorial de SCT. 3. Promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales, de telecomunicaciones y radiodifusión, en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la inclusión digital y el desarrollo tecnológico.

La propuesta de objetivo central del Pp es: *Municipios del país tienen mayor acceso a servicios públicos básicos de telecomunicaciones*. La definición propuesta se encuentra acorde al problema sugerido y pone en el centro la mayor disponibilidad de acceso a servicios públicos básicos de telecomunicaciones, los cuales son proporcionados u operados por TELECOMM mediante el Pp, los cuales se corresponden con telefonía rural, servicios de comunicación en materia de salvamento, telegráficos, transmisión de señales de televisión, conectividad a internet (datos), banda ancha y financieros básicos.

<sup>18</sup> Diagnóstico del Programa E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”. Pág. 58.

3. ¿El diseño del Pp contiene los bienes y/o servicios suficientes y necesarios para alcanzar el objetivo central del Pp, considerando su factibilidad normativa, técnica y presupuestaria?

a) Sin evidencia.

b) Con evidencia.

Nivel	Criterios
3	Además de los dos criterios anteriores, al menos un bien o servicio es factible de entregar considerando sus características técnicas, el marco normativo y de operación del Pp, así como su presupuesto.

El objetivo central del Pp, de acuerdo a su árbol de objetivos es: *“La población del país, especialmente los grupos sociales más desprotegidos, cuentan con acceso a servicios de telecomunicaciones.”* De esta manera busca lograr como fin una *“Cobertura y acceso a servicios de telecomunicaciones en condiciones que resulten alcanzables para la población con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad, para fortalecer al inclusión digital y desarrollo tecnológico”*. Para lograr los anteriores, proporciona tres categorías de servicios (medios), misma que se indican a continuación:

1. Servicios financieros básicos a la población en general, como son los bancarios y asociados a cobranza para terceros y pago de apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales, tanto en ventanilla como a través de operativos.
2. Servicios de comunicaciones satelitales, a estaciones fijas y móviles u otras redes de telecomunicaciones. Estos comprenden servicios de transmisión de señales de televisión, voz y datos, tanto a vehículos terrestres, aéreos y marítimos, como a lugares fijos, por ejemplo, servicios de telefonía rural, salvaguarda marítima, conectividad a internet, entre otros.
3. Servicios de red troncal, acceso a la banda ancha mediante una red pública de telecomunicaciones con participación estatal para proveer servicios mayoristas a Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones (PST’s), así como estudios relacionados.

**Los servicios que proporciona el Pp son factibles de manera normativa y técnica debido a que TELECOMM se encuentra facultada para su prestación y cuenta con infraestructura para prestarlos**, por medio de su decreto de creación y posteriores atribuciones que le han sido conferidas. sin embargo, la prestación de algunos en el largo plazo se encuentra condicionada, debido que TELECOMM no es dueño de la infraestructura, solo el operador de la misma, como es caso de los servicios de comunicación satelital. En el cual el satélite no es responsabilidad del programa. Por otro lado, si bien el programa genera recursos propios, la mayoría del presupuesto asignado cubre primordialmente la actual prestación y mantenimiento de los servicios, lo que limita la ampliación de los mismos. De manera, se puede establecer que **el Pp contiene los servicios suficientes y necesarios para alcanzar su objetivo central, sin embargo, el alcance o responsabilidad sobre los mismos no son suficientes para cumplir totalmente con el objetivo central de mejorar el acceso a servicios de telecomunicaciones principalmente debido a cuestiones presupuestales.**

Considerando lo anteriormente señalado y a efecto de establecer más claramente el diseño del Pp, se propone que se realice un ordenamiento y desagregación de los diferentes servicios que proporciona de acuerdo al objetivo del mismo, cobertura y publico usuario. La desagregación inicial debe contener al menos los servicios de: telefonía rural, servicios de comunicación en materia de salvamento, telegráficos, transmisión de señales de televisión, conectividad a internet (datos), banda ancha y financieros básicos (servicios de telecomunicaciones de valor añadido).

4. ¿Las poblaciones potencial, objetivo y atendida del Pp se encuentran correctamente identificadas?

- a) El Pp identifica a la población total que presenta el problema público o necesidad que justifica su existencia (población potencial).
- b) El Pp identifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo).
- c) El Pp identifica a la población atendida en un ejercicio fiscal y ésta corresponde a un subconjunto o totalidad de la población objetivo (población atendida).
- d) Las poblaciones potencial, objetivo y atendida son consistentes entre los diversos documentos estratégicos del programa, por ejemplo: diagnóstico, documento normativo, lineamientos operativos, Instrumento de Seguimiento del Desempeño, entre otros.

Nivel	Criterios
	Las poblaciones cuentan con:
3	Tres de los criterios de valoración.

**El Pp no identifica adecuadamente a la población total que presenta el problema público que justifica su existencia** (población potencial), ya que define a la misma como los usuarios de TELECOMM (*incluye instancias de Seguridad Nacional y población vulnerable*), sin embargo, esa es población que actualmente atiende y no la que presenta el problema. Se recomienda que la población potencial se identifique a partir de los municipios del país que tienen problemas de acceso a servicios públicos básicos de telecomunicaciones.

**El Pp identifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo)**, la cual la define como los municipios en las cuales tiene actualmente cobertura TELECOMM.

**El Pp identifica a la población atendida en un ejercicio fiscal y ésta corresponde a un subconjunto de la población objetivo.** En el presente ejercicio fiscal de la evaluación, tuvo presencia de 1,214 de los 2,465 municipios que tiene el país a través de una sucursal TELECOMM y se logró una cobertura del 100% de la población objetivo debido a que se circunscribe a los municipios en los cuales actualmente proporciona los servicios.

**Las poblaciones potencial, objetivo y atendida son consistentes entre los diversos documentos estratégicos del Pp** debido a que en los mismos se manejan las mismas definiciones. En este sentido, se establece a la *población potencial del Pp como los usuarios de TELECOMM* (población que utilizan los servicios proporcionados, incluyendo las instancias de Seguridad Nacional, así como la población vulnerable) y se desagrega en tres poblaciones objetivo de acuerdo a los servicios que reciben de TELECOMM y son: *población en zonas rurales y de difícil acceso* (no cuenta con servicios de telecomunicaciones o si los tiene son de mala calidad); *población en zonas populares que carecen de servicio* (población que vive en zonas urbanas populares, que no cuentan con servicios de comunicación o son de baja calidad); *entidades corporativas y de gobierno que demandan servicios de TELECOMM* (las Instancias de Seguridad Nacional son: SEDENA, SEMAR, CNI, GN y FGR). Las poblaciones antes mencionadas son consistentes entre sí, debido a que las objetivo son un subconjunto de la identificada por el Pp como potencial, ya que, como se estableció en la primera característica no identifica a la población que presenta el problema sino la que actualmente atiende TELECOMM.

Considerando los anteriores elementos, y las preguntas que anteceden, el equipo evaluador propone que se establezca como población potencial a los municipios, debido a que el programa proporciona principalmente servicios sobre un territorio y por extensión sobre la población que habita en los mismos. Asimismo, es necesario que se identifique para cada uno de los servicios que proporciona de acuerdo a la naturaleza del servicio y publico usuario.

5. ¿El diseño del Pp se considera una alternativa óptima de intervención para atender el problema o necesidad pública que justifica la existencia del Pp?

Nivel	Respuesta
2	La instancia evaluadora considera que el diseño del Pp <b>sí</b> es una alternativa óptima de intervención, con áreas de oportunidad en sus elementos clave: población, bienes o servicios, mecánica operativa.

Considerando que el problema central que busca atender el Programa Presupuestario es que: *“La población del país, especialmente los grupos sociales más desprotegidos, enfrenta dificultades de acceso a servicios de telecomunicaciones (financieros básicos, de comunicación satelital y red troncal)”* y que el objetivo central del Pp es que: *“La población del país, especialmente los grupos sociales más desprotegidos, cuenta con acceso a servicios de telecomunicaciones.”* **El Pp es una alternativa óptima para proporcionar los mismos**, debido a que los provee servicios de telecomunicaciones directamente a la población que presenta la necesidad, **sin embargo, presenta áreas de oportunidad en cuanto a la población, servicios que proporciona y mecánica operativa**, las cuales se enlistan a continuación.

- El Pp no es el responsable de proveer completamente todos los servicios que proporciona, ya que la infraestructura con la que se prestan algunos servicios no pertenece al Pp, por lo que no es responsable directo de la cobertura y crecimiento de estos, limitándose su ámbito a la operación. En el caso de los servicios de telefonía rural, si bien fue cedida la infraestructura de la red, no se entregaron recursos para su mantenimiento ni expansión, ni para los aparatos receptores para la prestación de dicho servicio. Asimismo, no es claro quién tiene la atribución para determinar los lugares para prestar los servicios ni la nueva forma de solicitarlos, cuestión que era facultad de la SICT anteriormente, por lo que es necesario determinarlo y establecer el nuevo proceso. En cuanto a los servicios relacionados a la red troncal, la fibra óptica para la prestación de los servicios no ha sido entregada por parte de la CFE, lo que limita los resultados en la prestación de dichos servicios, es necesario establecer la entrega y/o mecánica de operación de dichas fibras para que TELECOMM pueda tener un mejor aprovechamiento.
- No se identifica de manera concreta y delimitada a la población que se presenta en el problema, por lo que es necesario determinar una sola población, recomendándose que sean los municipios, debido a que el Pp proporciona acceso a servicios públicos de telecomunicaciones y no servicios privados.
- Es deseable mejorar el análisis de las causas que originan el problema, para lo cual se propone usar la metodología de matrices en cascada. Las causas mínimas que se considera que originan el problema son: *Altos costos de operación para prestación de servicios básicos de telecomunicaciones, Alta dispersión de la población en el país, Condiciones orográficas adversas, Problemas relacionados a la infraestructura de red en la provisión de servicios públicos, éste último ocasionado por la Baja rentabilidad económica de la infraestructura en dichas zonas, derivadas a su vez del Bajo nivel económico de la población, Localidades con bajo nivel de población, Alto costos hundidos de la infraestructura de telecomunicaciones.*
- En cuanto a las Sucursales TELECOMM, se tienen resultados diferenciados considerando la existencia de servicios financieros en los municipios donde se ubican. El mayor impacto se da en los municipios donde no se cuentan con servicios de banca comercial, por lo que se propone que se divida el seguimiento de las Sucursales de acuerdo a esta característica y se de preferencia para la apertura de nuevas Sucursales en lugares de mayor impacto.
- Para mejorar la difusión de los servicios, es necesario que el Pp realice una ficha de identificación para cada uno de ellos, en los cuales se establezca como mínimo, el objetivo del servicio, usuarios, mecánica de solicitud y cobertura.

6. ¿El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la selección de su población objetivo y estos cumplen con las siguientes características?

- a) Son congruentes con la identificación, definición y delimitación de la población objetivo.
- b) Se encuentran claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- c) Se encuentran estandarizados y sistematizados.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Nivel	Criterios
	Los criterios de elegibilidad cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El Programa Presupuestario proporciona servicios de telecomunicaciones, financieros y de red de telecomunicaciones a mayoristas. **Considerando la naturaleza del servicio o la responsabilidad del Pp en la provisión del mismo, el Pp no tiene criterios de selección para la atención de su población objetivo para los siguientes proporcionados: servicios de telefonía rural no se encuentra establecido que el Pp sea el responsable de la ampliación de la cobertura del servicio, por lo que sólo se proporciona el servicio telefónico a la actual cobertura; en cuanto a los servicios de comunicaciones de salvamento estos se prestan de manera abierta a la población; telecomunicaciones satelitales el Pp no es el dueño de la red de telecomunicaciones, únicamente es el operador de la misma, por lo que elegir a la población beneficiaria no depende directamente del Programa; operativos móviles de pago de apoyos gubernamentales, el servicio se limita a cambiar la orden de pago de los beneficiarios previamente seleccionados por la Secretaría del Bienestar, por lo que la selección no depende del programa; servicios financieros y telegráficos no es necesario cubrir algún requisito para obtener el servicio, debido a que se prestan a población abierta en las Sucursales de TELECOMM.** De esta manera, **el Pp no tiene criterios de selección para la atención de su población objetivo** para todos los servicios antes mencionados.

En cuanto a los **servicios de red de telecomunicaciones a mayoristas**, los criterios se encuentran estipulados en el artículo 140 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión Federal, la cual señala que *“Cuando el Instituto otorgue concesiones de uso comercial a entes públicos, aun y cuando se encuentren bajo un esquema de asociación público-privada, éstas tendrán carácter de red compartida mayorista de servicios de telecomunicaciones, en los términos dispuestos por esta Ley.*

*En ningún caso podrán estas redes ofrecer servicios a los usuarios finales.*

*Cuando no hubiere concesionario o autorizado que preste servicios a los usuarios finales en determinada zona geográfica y exista cobertura e infraestructura de las redes mayoristas referidas en los artículos Décimo Quinto y Décimo Sexto del Decreto, el Ejecutivo Federal garantizará, a través del organismo descentralizado denominado Telecomunicaciones de México, de comercializadoras o concesionarios, la prestación de servicios a los usuarios ubicados en las localidades respectivas, hasta en tanto exista otra oferta para los usuarios.”*

Considerando lo anterior, podemos señalar que **los criterios de elegibilidad para la prestación de servicios de telecomunicaciones a mayoristas son congruentes con la identificación, definición y delimitación de dicha población**, las cuales son concesionarios de telecomunicaciones. Asimismo, **se encuentran claramente especificados** en el artículo antes mencionado, siendo necesario ser concesionario de telecomunicaciones o usuario final y que no existan cobertura del servicio por parte de agente privado autorizado. **Los criterios se encuentran estandarizados y sistematizados**, ya que cualquier agente o usuarios final que cumpla con lo establecido en el artículo 140 puede solicitar los servicios, y serán proporcionados siempre y cuando exista cobertura de la red de telecomunicaciones. **Los criterios son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso**, debido a que se encuentran establecidos en la ley y la población objetivo son agentes mayoristas, por lo que tienen que conocer la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión Federal.

7. ¿El Pp cuenta con procedimientos para el trámite de las solicitudes y la entrega de los bienes y/o servicios que genera, están documentados y cumplen con las siguientes características?

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para atención.
- c) Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Nivel	Criterios
	Los procedimientos cuentan con:
3	Tres de los criterios de valoración.

Respecto a los servicios de **telefonía rural, comunicaciones en materia de salvamento, telegráficos, financieros o pago de apoyo de programas sociales**, el Pp los presta a población abierta en las zonas de cobertura telefónica, salvamento (áreas costeras), sucursales TELECOMM o en los operativos móviles de pago de apoyos gubernamentales según corresponda, por lo que el Pp no recibe solicitudes por parte de los usuarios finales del servicio para su prestación. Para dicha prestación (entrega) de servicios el Pp cuenta con procedimientos, los cuales se considera que se adaptan a las características de la población objetivo, ya que son relativos a la prestación directa del servicio, es decir, solicitar los servicios financieros en ventanilla o el servicio de llamada telefónica. Asimismo, se **identifican y definen plazos para cada procedimiento** y conciernen a los horarios y procedimientos internos para la prestación de los servicios. **Para la prestación de los servicios financieros o pago de programas sociales, no es necesario cumplir con algún requisito o llenar algún formato particular para su obtención, más allá de los que se pide en cualquier Sucursal bancaria para la prestación de algún servicio financiero, ya que se proporcionan de manera abierta a cualquier solicitante**, previo pago de las comisiones correspondientes en los casos que aplique. En el caso de los servicios de telefonía se paga el costo de la llamada y los de comunicaciones de salvamento no tienen costo alguno. Considerando la naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados y la población objetivo a la que van destinados **se puede considerar que dichos criterios son públicos y accesibles en un lenguaje claro, sencillo y conciso.**

En cuanto a los **servicios de telecomunicaciones a través de redes satelitales para seguridad nacional se proporcionan a un grupo cerrado que son dichas instituciones, por lo que se considera que se adaptan a las características de dichos usuarios, ya que son los únicos que pueden solicitarlos y lo realizan a través de su comité, por lo que no han sido necesario la implementación formatos específicos.** Asimismo, se establecen plazos para la atención de dichas solicitudes. Considerando la naturaleza de los servicios, **se puede considerar que dichos criterios son públicos y accesibles en un lenguaje claro, sencillo y conciso para dichos usuarios.**

En cuanto a los **servicios de redes de telecomunicaciones a otros usuarios diferentes a los de seguridad nacional, así como, de servicios de telecomunicaciones a mayoristas**, el Pp cuenta con procedimientos que se consideran y se adaptan a las características de la población objetivo, debido a que los solicitantes son concesionarios de redes de telecomunicaciones o empresas relacionadas con los mismos tanto públicas como privadas. **Los procedimientos de trámites son públicos y accesibles a la población objetivo, además de encontrarse establecidos en un lenguaje claro, sencillo y conciso, considerando el tipo de usuarios de los mismos. También, identifican y definen plazos para los servicios relacionados con servicios a mayoristas, pero no es así, para los servicios de redes de telecomunicaciones** en cuanto a la atención de solicitudes, instalación del servicio, realización de factibilidad y alta de disponibilidad del servicio. Para los **servicios a mayoristas y servicios de redes de telecomunicaciones no se cuentan con datos de contacto para la atención de solicitudes de servicio.** Asimismo, **no presentan y ni describen los requisitos y formatos necesarios para la atención de las mismas.** Se recomienda completar para los procedimientos mencionados los atributos ausentes señalados y establecer dentro de la página web de TELECOMM un apartado específico que agrupe todos los servicios proporcionados por el Pp en cuanto al trámite de solicitudes de servicios y prestación de los mismos.

8. ¿El Pp cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida y ésta cumple con las siguientes características?

- a) Incluye características de la población atendida.
- b) Incluye características del tipo de bien y/o servicio otorgado.
- c) Se encuentra sistematizada y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.
- d) Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permita su identificación en el tiempo.

Nivel	Criterios
	La información cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El Programa Presupuestario **cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida y características de la misma**. Para los servicios de telefonía rural, operativos de pago móvil y servicios financieros se tiene información del municipio en el que se proporcionan como son la cantidad de habitantes, género y algunas otras características socioeconómicas del municipio. Adicionalmente, para los servicios financieros se tiene información de la disponibilidad de dichos servicios por parte de otros agentes. En cuanto a los servicios satelitales y de red troncal se tiene información de la dependencia o agente solicitante del mismo. En cuanto a **las características del servicio otorgado** se identifica el tipo de servicio proporcionado para cada uno de los servicios que presta el Pp. Para la telefonía rural la cantidad de minutos de comunicación por cada punto de servicio, para los operativos de pago móvil la cantidad de pagos realizados y montos, en cuanto a los servicios financieros se tiene tipo y cantidad de servicios realizados por sucursal. En cuanto a los servicios satelitales y de red troncal se tiene el tipo de servicio y la velocidad o capacidad del mismo. **Asimismo, se tiene una clave única que permite identificar a la población atendida (usuarios) de acuerdo a la naturaleza del servicio**. Para los servicios financieros y los operativos de pago móvil son los municipios, además del número de Sucursales TELECOMM para los primeros y número de operativo para los segundos. Adicionalmente, para este último se tiene el nombre y número de identificación de cada beneficiario del programa social atendido. Para los servicios de telefonía rural se tiene la clave de localidad en donde se presta el servicio público. Para los servicios satelitales de seguridad nacional se tiene el listado de dichas instancias. En cuanto a los servicios integrados de comunicación satelital y red troncal se tiene la razón social y RFC de los usuarios. Para los servicios de comunicación de salvaguarda marítima no se realiza y no es necesario debido a que la señal de comunicación se emite desde las estaciones del centro del país y abarca todas las costas.

**La información de la población atendida se encuentra sistematizada y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización**. Para los servicios de financieros se realiza una depuración de manera trimestral de las Sucursales abiertas, los servicios que proporciona, personal, entre otras características y se publica en el portal de TELECOMM. En el caso de los operativos de pago móvil, estos se realizan de manera bimestral y se actualiza la base de datos que contiene la información. En cuanto a los servicios de telefonía rural, se actualiza el padrón cada que hay una nueva solicitud de incorporación, asimismo, se mantiene una actualización a través de las recargas que se realizan para la provisión del servicio. En cuanto a los servicios satelitales MEXSAT de seguridad nacional, servicios integrados de comunicación satelital, servicios de redes terrestres, piso blanco y servicios de red compartida (red troncal), se realiza una actualización de manera mensual derivada de la generación de pagos por los servicios prestados por TELECOMM.

Si bien se cumple de manera general con las características evaluadas, la información documentada se encuentra en sistemas informáticos y en bases de datos propias del área que presta el servicio o áreas administración debido a que se obtiene a partir de los cobros por la prestación de los servicios, como es el caso de los servicios troncales, servicios de piso blanco y algunos servicios de redes terrestres. Por lo que se sugiere que se centralice la información en un solo sistema para un mejor control y seguimiento.

9. ¿El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de los cuales pone a disposición del público la información de, por lo menos, los temas que a continuación se señalan?

- a) Los documentos normativos y/u operativos del Pp.
- b) La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes trimestrales del gasto.
- c) Los indicadores que permitan rendir cuentas de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos.
- d) Listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.

Nivel	Criterios
	La información cuenta con:
2	<b>Dos</b> de los criterios de valoración.

**El Programa Presupuestario cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de los cuales pone a disposición del público información referente a sus documentos normativos y operativos**, mismos que se encuentran en la normateca de TELECOMM, <https://www.gob.mx/telecomm/documentos/normateca-interna-99037>.

En programa no presenta información financiera del **presupuesto asignado**, ni de los informes trimestrales de gasto en la página web de TELECOMM. Se recomienda incluir en la página electrónica de TELECOMM la información referente al presupuesto y gasto en un apartado específico, a no más de 3 clics para una mejor y más rápida ubicación de la información.

**El programa no se presenta información dentro de su página web referente a los indicadores que permitan rendir cuentas de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones externas financiadas con recursos públicos.** Se recomienda incluir en la página electrónica de TELECOMM la información referente al menos de los indicadores de matriz de marco lógico, así como, de algunos otros indicadores que consideren relevantes y permitan rendir cuentas de los objetivos y resultados del Pp, así como, las evaluaciones externas realizadas al mismo, en un apartado específico a no más de 3 clics para una mejor y más rápida ubicación de la información.

**El Pp no realiza transferencias de recursos públicos a personas físicas o morales, por lo que no es necesario un listado al respecto.**

10. ¿El Pp identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y/o los servicios que ofrece, y cumple con los siguientes criterios?

- a) Desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y fuente de financiamiento.
- b) Presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo.
- c) Estima el gasto unitario, como gastos totales/población atendida.
- d) Existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los bienes y/o servicios que entrega.

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con:
3	Tres de los criterios de valoración.

El Programa Presupuestario E013 permite revisar su presupuesto ejercido a través de información de la Subdirección de Presupuesto y Contabilidad de TELECOMM, en la cual se identifican y cuantifican los gastos realizados para el logro de su objetivo, mismos que se encuentran **desglosados por capítulo, concepto, partida, fuentes de financiamiento (Presupuesto de Egresos de la Federación, recursos propios y transferencia de fondos)**. A continuación, se muestran los principales rubros por capítulo para 2020, los servicios personales (capítulo 1000) abarcaron el 55.83% de los recursos ejercidos, por su parte, los capítulos de materiales y suministros (capítulo 2000), servicios generales (capítulo 3000) y transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas (capítulo 4000) representaron el 1.13%, 42.78 y 0.26%%, respectivamente. En cuanto al capítulo de servicios personales, del 100% (\$1,628,094,926.00) de los recursos ejercidos correspondieron 56.29% (\$916,476,660.69) a tres partidas: *sueldos base del personal permanente* (38.61%), *asignaciones adicionales al sueldo* (10.30%) y a *prestaciones establecidas por condiciones generales de trabajo o contratos colectivos de trabajo* (7.38%); en cuanto al capítulo de materiales y suministros el 65.68% (\$21,622,336.81) de los recursos se ejercieron para tres partidas específicas: *combustibles, lubricantes y aditivos para vehículos para la operación de programas públicos* (25.22%), *materiales y útiles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos* (21.68%) y *material de limpieza* (18.78%). En el caso del capítulo de servicios generales, 66.36% (\$827,881,897.07) de los recursos ejercidos se destinaron a *servicios bancarios y financieros* (36.82%) y a *servicios de conducción de señales analógicas y digitales* (29.54%). Con base en lo anterior, **se puede establecer que existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los servicios que entrega el Pp.**

En el mes de agosto se elabora una estimación presupuestaria anual para ser considerada en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), la cual se basa en el histórico presupuestal y las estimaciones de ingresos propios considerando como meta las necesidades del programa para continuar con la prestación de los servicios. **Conforme a la información proporcionada, no es posible establecer que el Pp estime el gasto unitario, como gastos totales/población atendida para cada uno de los servicios**, sin embargo, si se cuenta con información para estimarla para los servicios relacionados con la red troncal y las Sucursales TELECOMM. Se recomienda que se estime no sólo el gasto unitario para el programa en general, sino para cada uno de los servicios que proporciona el Pp, debido a que todos presentan por su naturaleza distintas poblaciones usuarias. Para esto último, es necesario que se realice una estimación de los gastos comunes para la prestación de los servicios mediante una metodología de separación contable.

11. ¿En la estructura programática de la APF vigente, se identifican Pp que sean similares, se complementen o se dupliquen con el Pp evaluado?

**G-004 Supervisión y Verificación de Concesiones en Telecomunicaciones**<sup>19</sup>, Organismo Promotor de Inversiones en Telecomunicaciones de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes. De acuerdo con el Diagnóstico del Pp y debido a que el problema identificado no es directamente con algún grupo de personas, se considera población objetivo al “desarrollador”<sup>20</sup> como tal, puesto que los componentes de supervisión están enfocados al monitoreo del cumplimiento de sus compromisos. A partir de la MIR 2021, se puede establecer que el Programa Presupuestario busca “Contribuir a promover la cobertura de telecomunicaciones, en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad mediante la ampliación de la cobertura en telecomunicaciones proporcionada por la Red Pública Compartida y el desarrollo de infraestructura que resulte de la promoción de inversiones”, asimismo, señala como propósito “La Población en el Territorio Nacional cuenta con cobertura de la Red Compartida de Telecomunicaciones”. El Pp E013 presenta complementariedad con este programa, ya que, si bien ambos programas buscan promover la “cobertura de telecomunicaciones para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad” los componentes de supervisión del PP G-004 están enfocados al monitoreo del cumplimiento de sus compromisos

**K-045 Sistema Satelital**<sup>21</sup>, Secretaría Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT). El programa señala como su población objetivo a las entidades de Seguridad Nacional y a la población que reside en localidades remotas, identificando como el problema a atender “la conectividad” en las áreas de enfoque señaladas, asimismo, a partir de la MIR 2021, se puede establecer que el programa busca “Contribuir al desarrollo económico incluyente mediante la implementación y consolidación del Sistema Satelital MEXSAT brindando comunicaciones seguras y que coadyuve a su vez a modernizar la Política Satelital para convertir a México en un actor relevante a nivel internacional”, asimismo, señala como propósito “Proveer de comunicaciones seguras a las Instancias de Seguridad Nacional bajo el control del Gobierno Federal y brindar conectividad a poblaciones aisladas para reducir la brecha digital y apoyar en situaciones de desastres naturales”. Para la operación del Sistema Satelital, la SICT designó a TELECOMM, la cual es operadora de los componentes terrestres generados por el K045 para brindar el servicio de conectividad satelital, bajo el mando y supervisión de la propia SICT. El Pp E013 presenta complementariedad con este programa, debido a que TELECOMM sólo es el operador de dicho sistema, por lo que a través del programa se obtienen los recursos para la operación (mantenimiento y seguros) del mismo.

**F-035 Programa de Inclusión Financiera**<sup>22</sup>, Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. El programa señala como su población objetivo personas físicas que tengan acceso limitado a los servicios financieros por su condición socioeconómica o ubicación geográfica. Por otra parte, identifica en su Diagnóstico que la población potencial es la población adulta que no tiene servicios financieros formales y que se encuentra en localidades rurales, asimismo, señala que el problema central deriva de las limitaciones en el acceso y uso de servicios financieros formales. A través de la MIR 2021, se puede establecer que el programa busca

<sup>19</sup> El programa inició operaciones en el ejercicio fiscal 2017, no tiene antecedentes relacionados con algún otro Programa Presupuestario de la Administración Pública Federal.

<sup>20</sup> Es la figura jurídica del Consorcio Altán Redes definida en el Contrato de APP, para efectos del Pp G004 se considera más pertinente emplear el término desarrollador.

<sup>21</sup> El Programa Presupuestario de Inversión K045 Sistema Satelital Mexicano MEXSAT se creó en 2010, de acuerdo con el Registro en Cartera ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) hasta el año 2020, se han otorgado al programa 31 mil 305 millones de pesos. Para el año 2021, fueron asignados 80 millones de pesos al programa, de los cuales el 100% corresponden a inversión pública.

<sup>22</sup> El Programa Presupuestario F035 Programa de Inclusión Financiera surge a partir de la fusión de los programas F006 "Actividades orientadas a ofrecer productos y servicios para fortalecer el Sector y fomentar la inclusión financiera" y F033 "Actividades orientadas al fortalecimiento de la Red Bancaria para la Inclusión Financiera".

*“Contribuir al desarrollo de la economía mediante la impartición de educación financiera y el incremento en el acceso y uso de productos y servicios financieros”, asimismo, señala como propósito “La población preponderantemente del segmento de bajos ingresos tenga acceso y utilice servicios financieros formales”. El Pp E013 presenta similitud con este programa, ya que ambos buscan proporcionar acceso a servicios financieros por parte de la población en el segmento de bajos ingresos.*

Para los programas G-004 Supervisión y Verificación de Concesiones en Telecomunicaciones y K-045 Sistema Satelital, se recomienda mantener establecidos claramente los alcances y servicios de cada programa. Sin embargo, con el Programa de Inclusión Financiera (F-035) el cual presenta similitudes con la vertiente de servicios financieros tanto en su población objetivo como en los servicios que busca proporcionar, se recomienda realizar acuerdos con el Banco del Bienestar para no establecer dentro de una misma área influencia Sucursales de ambas instituciones.

12. ¿El Instrumento de Seguimiento del Desempeño del Pp, MIR o FID, permite obtener información relevante sobre los siguientes elementos del diseño del Pp?

Nivel	Criterios
1	La cobertura de la población, medida como la población atendida respecto a la población objetivo del Pp.

El Programa cuenta una Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) que sirve como Instrumento de Seguimiento del Desempeño, la cual presenta diversas áreas de oportunidad.

De acuerdo con la MIR el programa tiene como propósito: “La población en todo el país cuenta con servicios de telecomunicaciones y financieros básicos.” Para medir el logro del mismo, propone como indicador medir la “Cobertura de la red de sucursales de TELECOMM a nivel nacional.”, la cual se estima a partir de la población que habita en los municipios en los cuales existe una sucursal TELECOMM respecto al total de habitantes a nivel nacional. Al respecto, el indicador no muestra el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del programa, mediante una variable de resultados (objetivo central), sino los usuarios potenciales del servicio derivado de la existencia de una sucursal. Se propone que se incorpore que los indicadores sean relativos a la “Población del país tiene mayor acceso a servicios básicos de telecomunicaciones” y el resultado se estime a partir de “Adultos de municipios del país con acceso a servicios financieros” independientemente si son o no prestados los servicios por TELECOMM, lo cual muestra uno de los impactos que busca tener el programa en la población, que es aumentar la disponibilidad de servicios financieros a la población en general.

Respecto a medir la cobertura de la población, medida como la población atendida respecto a la población objetivo del Pp, la MIR no presenta un indicador relativo a la misma. Se propone que se incluyan indicadores que permitan medir dicha cobertura, no sólo para las sucursales TELECOMM, sino para todos los servicios que se proporcionan a través del programa a los distintos usuarios (véase anexo 10 D para una propuesta completa). En cuanto a la generación y/o entrega de los diferentes servicios que proporciona el programa, la MIR contempla: 1) Servicios financieros básicos y de telecomunicaciones en zonas rurales de difícil acceso y en zonas urbanas proporcionados, 2) Minutos de conferencias en la red de teléfonos rurales satelitales a nivel nacional utilizados y 3) Operación de servicios financieros básicos en la red de sucursales telegráficas a nivel nacional proporcionados. Al respecto, no considera la totalidad de los servicios que se proporcionan a través del programa dejando fuera a los correspondientes a: servicios de comunicación en materia de salvamento, servicios telegráficos, transmisión de señales de televisión, servicios de telecomunicaciones a entidades de seguridad nacional, servicios de red de telecomunicaciones a mayoristas. Por lo que es necesario incorporarlos. Asimismo, el resultado de algunos indicadores no es responsabilidad del Pp como es el caso de los minutos de uso de telefonía rural, los cuales pueden disminuir debido al aumento de cobertura de telefonía móvil (véase anexo 10 D para una propuesta completa).

En cuanto a la gestión de los principales procesos (actividades) del Pp, la MIR identifica tres actividades, como son: 1) Disponibilidad de la red de telecomunicaciones MEXSAT, 2) Ampliación del número de sucursales de la red telegráfica, tanto en áreas rurales como urbanas y 3) Disponibilidad de la red de telecomunicaciones del sistema de giros telegráficos (SIGITEL). Si bien son sustantivas, no se cuenta con actividades para los componentes faltantes de identificar en la MIR. Se recomienda incluir actividades sustantivas para cada uno de los componentes que no han sido identificados en la MIR y señalados en el párrafo anterior (véase anexo 10 D para una propuesta completa).

### 3.3 Valoración Cuantitativa Global del Programa

La valoración cuantitativa de la sección de diseño se obtiene al dividir la puntuación total obtenida por el Pp en cada apartado de la sección (B) entre el número de preguntas con valoración cuantitativa aplicables que la integran, sin considerar las que se identificaron como “No aplica”. Las preguntas aplicables se cuantifican en la columna (A) y su valoración máxima es igual a 4 (cuatro). El siguiente cuadro muestra los resultados para cada apartado y la calificación global.

**Cuadro 3- 6 Valoración Cuantitativa Global del PP por Sección**

No.	Sección	Total de preguntas (A)	Puntuación obtenida (B)	Valoración cuantitativa (B)/(A)
I	Problema o necesidad pública	1	2	3.00
II	Objetivo central	1	2	4.00
III	Bienes y/o servicios	1	2	3.00
IV	Poblaciones	1	3	3.00
V	Selección de alternativa	1	2	2.00
VI	Criterios de elegibilidad	4	4	4.00
VII	Mecanismos de solicitud y entrega	1	1	3.00
VIII	Padrones	1	4	4.00
IX	Transparencia	1	4	2.00
X	Presupuesto	1	2	3.00
XI	Instrumentos de Seguimiento del Desempeño	1	2	1.00
<b>TOTAL</b>				<b>2.91</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas del apartado de diseño de acuerdo con los TdR emitidos para la evaluación del Pp.

A partir de las valoraciones cuantitativas a las preguntas que le resultaron aplicables al Programa Presupuestario se obtuvo una valoración global de 2.91. La siguiente gráfica muestra la valoración cuantitativa del Pp:

**Imagen 3- 1 Valoración cuantitativa del Pp**



Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas del apartado de diseño de la evaluación.

### 3.4 Análisis FODA de la sección de Diseño

En este apartado se presentan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que se identificaron durante el análisis de la Sección de Diseño, así como las recomendaciones correspondientes. De acuerdo con los TDR, se solicita que las recomendaciones derivadas del análisis se registren a partir de las tablas que se desarrollan a continuación.

**Cuadro 3- 7 Análisis FODA**

Apartado de la evaluación	Fortalezas/Oportunidades	Pregunta de referencia	Recomendación	Horizonte de Evaluación
Problema o necesidad	Existe un documento de diagnóstico del Programa Presupuestario en el que se establece el problema que busca atender el Pp, su justificación y propuesta de atención, en el cual se identifica el cambio que busca generar en la población objetivo, que es el de mejorar el acceso a servicios de telecomunicaciones y se corresponde con la esencia del problema que origina la acción gubernamental.	1, 2, 5, 10	Mejorar el diagnóstico del Programa Presupuestario considerando las recomendaciones de diseño presentadas en la evaluación y establecer los criterios o tiempo para actualizar dicho diagnóstico.	Corto Plazo
Objetivo central				
Bienes y/o servicios				
Selección de alternativa				
Criterios de elegibilidad	El Programa cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la selección de su población objetivo y estos cumplen con las siguientes características	6, 9	Es deseable incorporar la información sobre criterios de elegibilidad y procedimiento de trámite de solicitudes dentro de la página web de TELECOMM para cada uno de los servicios que proporciona el programa.	Corto Plazo
Padrones	El Programa cuenta con información documentada que permite conocer la población atendida y algunas de sus características por tipo de apoyo. La información se encuentra sistematizada y se tiene una clave única de identificación.	8	La información de los beneficiarios se encuentra en sistemas informáticos y en bases de datos propias del área que presta el servicio o áreas administración debido a que se obtiene a partir de los cobros por la prestación de los servicios. Por lo que se sugiere que se centralice la información en un solo sistema para un mejor control y seguimiento.	Corto Plazo
Transparencia	El Programa Presupuestario cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas referente a los documentos normativos y operativos.	9	Mejorar los indicadores de resultados y objetivos alineados a una nueva MIR que refleje de mejor manera la lógica vertical del Pp e incorporar la información dentro de la página web de TELECOMM, incluyendo la referente al presupuesto asignado e indicadores que permitan rendir cuentas de sus objetivos y resultados, así como, evaluaciones externas.	Corto Plazo

Apartado de la evaluación	Debilidad/Amenaza	Pregunta de referencia	Recomendación	Horizonte de Evaluación
Problema o necesidad				
Objetivo central	El problema y objetivo del Programa Presupuestario no se encuentra claramente definido ni es único.	1, 2, 4, 6	Realizar una definición clara y concreta tanto del problema como del objetivo del Programa Presupuestario. Para lo cual se puede usar una metodología de "Matrices en cascada", lo que permitirá desagregar en varias matrices que, a su vez, desagreguen el problema en otros más simples para crear matrices en la que cada una tendrá su propio problema central, sin perder de vista el problema central que da origen al Pp. Lo anterior también servirá como base para una posible división del Pp en caso de que se considere necesario.	Corto Plazo
Poblaciones	El Programa Presupuestario no identifica a la población potencial y objetivo de manera clara, concreta y delimitada.		Realizar una definición clara y concreta de la población potencial y objetivo del Programa Presupuestario, así como, la identificación de los usuarios para cada uno de los servicios (componentes) del programa.	Corto Plazo
Objetivo central				
Bienes y/o servicios				
Seguimiento del Desempeño	La Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) no refleja adecuadamente la lógica vertical y horizontal del Programa Presupuestario	2, 3, 12	Rediseñar la MIR del Programa Presupuestario para que refleje de mejor manera la lógica vertical y horizontal, para ello se debe mejorar la redacción del propósito, el cual se propone sea: "Municipios del país tienen mayor acceso a servicios públicos básicos de telecomunicaciones." La definición propuesta se encuentra acorde al problema que da origen al programa y pone en el centro la mayor disponibilidad de acceso a servicios públicos básicos de telecomunicaciones, los cuales son proporcionados u operados por TELECOMM. Para lograr lo anterior, se sugiere usar la metodología de "Matrices en cascada", lo que permitirá desagregar el objetivo del Pp en otros objetivos más simples acordes a los diversos servicios que presta el mismo para los diferentes usuarios, sin perder de vista el objetivo general. Lo anterior también servirá como base para una posible división del Pp en caso de que se considere necesario.	Corto Plazo
Poblaciones	El Programa Presupuestario no tiene una estrategia de cobertura para atender a la población objetivo.	1, 2, 4, 6	Diseñar una estrategia de cobertura de atención del Programa Presupuestario con base en la definición de la población potencial y los recursos obtenidos en los últimos años, a efecto de establecer la población objetivo.	Mediano Plazo

Poblaciones			La cuantificación y determinación de la población beneficiaria, así como, la atendida debe establecerse en función de la naturaleza de cada tipo de servicio proporcionado por el programa. De esta manera se propone que, para los servicios de telefonía rural; comunicaciones de salvamento, operativos móviles de pago; financieros y telegráficos financieros sea en función de los territorios (localidades, costas, municipios). Para los servicios de redes satelitales y los de red troncal se sugiere que sean los usuarios susceptibles de solicitar los servicios (instancias de seguridad nacional, concesionarios de telecomunicaciones u otros)	
Padrones	No se puede establecer claramente que la población beneficiaria -en términos de personas- se corresponda adecuadamente como población atendida, sino solamente con población susceptible o potencialmente beneficiaria	3, 4, 8		Mediano Plazo
Bienes y/o servicios				
Objetivo central	Las Sucursales TELECOMM se encuentran ubicadas tanto en municipios con presencia de servicios financieros comerciales, como sin presencia de estos.	2, 3	En los municipios sin presencia de servicios financieros comerciales es donde tiene un mayor impacto en la población sus servicios y donde mayores costos de provisión se tienen, por lo que es deseable la cuantificación de cobertura, costos y evaluación de pertinencia de apertura de Sucursal diferenciada por la presencia o no de servicios financieros comerciales.	Mediano Plazo
Bienes y/o servicios				
Complementariedad es, similitudes o duplicidades	La vertiente de servicios financieros muestra coincidencias con el Programa de Inclusión Financiera (F-035) tanto en su población objetivo como en los servicios que busca proporcionar.	11	Realizar acuerdos con el Banco del Bienestar para no establecer dentro de una misma área influencia Sucursales de ambas instituciones.	Corto Plazo

Fuente: Elaboración propia a partir de las respuestas del apartado de diseño de la evaluación.

Nota a. Se establece como corto plazo a aquellas recomendaciones que se pueden atender dentro de un ejercicio fiscal, mediano plazo a aquellas que se pueden atender de dos a tres ejercicios fiscales o largo plazo a aquellas que se pueden atender en más de tres ejercicios fiscales.

## IV. Sección de Procesos

### 4.1 Contexto en que opera el Programa<sup>23</sup>

#### Contexto organizacional y geográfico

Telecomunicaciones de México (TELECOMM) fue creado el 19 de agosto de 1986 y de acuerdo con su Decreto de creación “... es un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, cuyo objeto es la prestación del servicio público de telégrafos, radiotelegrafía y la comunicación vía satélite y los de telecomunicación que expresamente se señalan en el artículo 3º., así como los de carácter prioritario que en su caso le encomiende el Ejecutivo Federal.”<sup>24</sup> De acuerdo con su portal<sup>25</sup>, forma parte del sector de las Comunicaciones y Transportes que ofrece servicios modernos, eficaces y seguros para atender las necesidades de comunicación y financieros dirigidos a las personas, empresas privadas y entidades gubernamentales, a través del rendimiento de los procesos de calidad, tecnología de punta y precios razonables. Su misión es ofrecer servicios integrales de telecomunicaciones y financieros básicos, con énfasis en los grupos sociales más desprotegidos, que contribuyan a cerrar las brechas digital y financiera con base en la innovación tecnológica y servicios de vanguardia. Su visión agrupa tres objetivos:

- a) Mejorar y ampliar los servicios financieros básicos y de comunicación que se ofrecen en la Red de Sucursales, así como apoyar el pago de Programas del Gobierno de México, para promover la inclusión financiera de la población, con énfasis en la más desfavorecida.
- b) Operar eficientemente el Sistema Satelital, para ofrecer servicios de telecomunicaciones en apoyo a la ejecución de las políticas públicas en materia de seguridad, gobierno, educación, salud y economía, entre otros.
- c) Promover una red de fibra óptica, mediante la planeación, diseño y aprovechamiento de la infraestructura nacional, para contribuir a reducir la brecha digital.

De acuerdo con el Artículo 18 del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, concierne a la Junta Directiva<sup>26</sup> y al Director General<sup>27</sup> la dirección y administración del Organismo, asimismo, señala que, para el

---

<sup>23</sup> De acuerdo con los TdR “El equipo evaluador deberá describir los siguientes elementos del Pp: todas las UR (Unidades Responsables) que participan en su operación o que ejercen sus recursos, los entregables que produce cada UR que participa en la operación del Pp en el marco del mismo, el problema o necesidad de política pública identificado por el Pp, población potencial, objetivo y atendida del Pp, y su cuantificación, cantidad de destinatarios por cada uno de los entregables que el Pp tuvo al cierre del último ejercicio fiscal del que se tenga registro, cantidad de destinatarios por cada uno de los entregables que el Pp espera atender en el ejercicio fiscal evaluado, así como el contexto organizacional y social en que se desarrolla su operación. **A partir de esta información se deberá completar el Anexo 6.2.1 “Ficha técnica de identificación del Pp”.**

<sup>24</sup> Decreto por el que se crea al organismo descentralizado denominado telégrafos nacionales y creación de Telecomunicaciones de México. Última modificación el 25 de octubre de 1990.

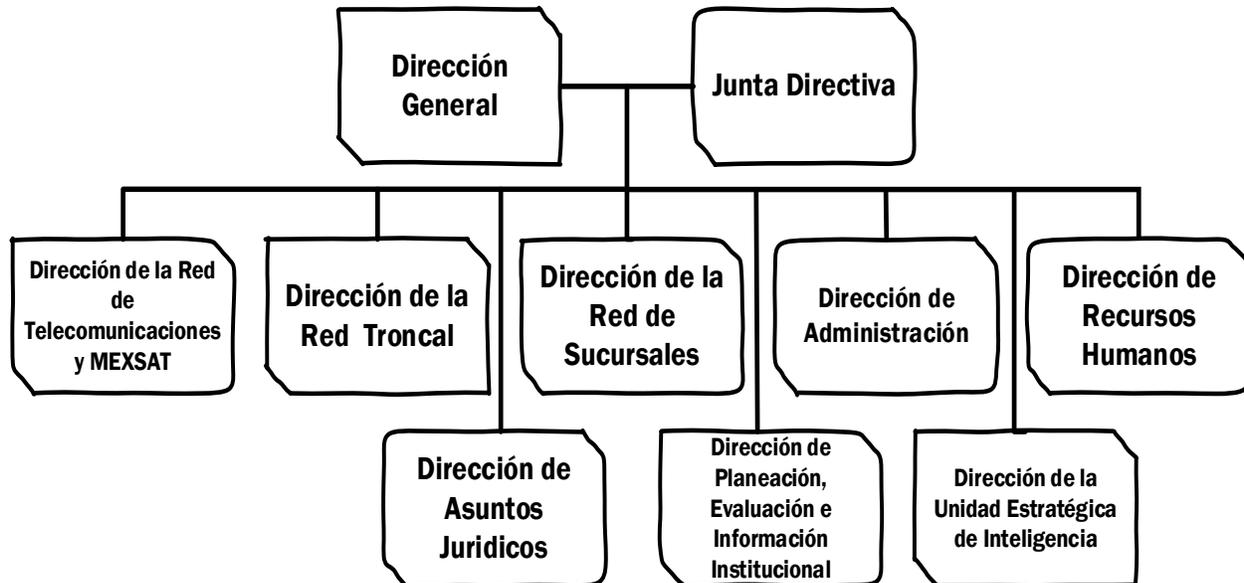
<sup>25</sup> Telecomunicaciones de México, 1 de enero de 2014, <https://www.gob.mx/TELECOMM/acciones-y-programas/quienes-somos-94994>

<sup>26</sup> La Junta Directiva es la autoridad suprema del Organismo y está integrada por los Secretarios de Gobernación, de Relaciones Exteriores, de Hacienda y Crédito Público, de Desarrollo Social, de Economía y de Comunicaciones y Transportes, quien la presidirá. Artículo 4 de Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, 14 de febrero de 2018.

<sup>27</sup> El Director General del Organismo será designado en términos de lo dispuesto por el artículo 21 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales. Artículo 19 de Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, 14 de febrero de 2018.

estudio, planeación, ejecución de los asuntos y ejercicio de las facultades que les corresponde, cuenta con ocho Unidades Administrativas, mismas que se desglosan en el siguiente esquema.

**Esquema 4- 1 Unidades Administrativas de TELECOMM**



Fuente: Elaboración propia con información del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, 14 de febrero de 2018.

TELECOMM busca apoyar el desarrollo económico y social de los habitantes asentados en zonas poblacionales marginadas en las 32 entidades federativas a través del Programa Presupuestario E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”, el cual de acuerdo con la tipología general de clasificación programática establecida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público se corresponde a un programa de tipo E (Actividades del sector público, que realiza en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo a las personas en sus diferentes esferas jurídica), que cumple funciones de desarrollo económico (aquellas que realiza la Administración Pública Federal para proporcionar y facilitar el desarrollo económico de las personas físicas y morales: por ejemplo, servicios de energía eléctrica, servicios en vías de comunicación y telecomunicaciones, servicios turísticos, protección al consumidor, correos. Incluye los Pp’s de servicios para el desarrollo científico y tecnológico, así como el financiero; otorgamiento de créditos, aseguramiento y garantías).

De acuerdo con el Diagnóstico del Pp E013, los objetivos del programa se resumen en los siguientes puntos:

- Proporcionar acceso a servicios financieros básicos a la población ubicada en municipios que no cuentan con presencia de TELECOMM (1,251), mediante la apertura de al menos una Sucursal telegráfica en el 50.5% de los mismos.
- Respecto a los servicios satelitales se busca: 1) estructurar un proyecto de remplazo de los satélites que conforman el MEXSAT, teniendo en cuenta que su vida útil terminará en 2034; 2) incorporar las tecnologías de acceso 4.5G y 5G con el fin de contribuir a cerrar la brecha digital en el país, pues los satélites posibilitan el acceso a servicios de telecomunicaciones a localidades de difícil acceso cuya cobertura no es rentable por medio de tecnologías terrestres; 3) consolidar el desarrollo de servicios administrados en centro de datos para usuarios gubernamentales aprovechando la infraestructura

e instalaciones con las que el Estado Mexicano ya cuenta, y 4) adquirir un Hub satelital para suministrar conectividad a usuarios que no cuentan con infraestructura de red propia.

- Ampliar la cobertura de banda ancha (Internet), mediante la Red Troncal, es decir, incrementando la red de transmisión de fibra óptica, así como proponer reformas a las normas de regulación vigentes para permitir que TELECOMM incremente su participación en la provisión de servicios de telecomunicaciones en zonas rezagadas en cuanto al acceso a estos servicios<sup>28</sup>.

En el Diagnóstico del Programa Presupuestario E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos” elaborado por TELECOMM, se señala que el problema central que atiende el Pp es: *“La población del país, especialmente los grupos sociales más desprotegidos, enfrenta dificultades de acceso a servicios de telecomunicaciones. (Por) población potencial del Pp incluye las instancias de Seguridad Nacional. El término “servicios de telecomunicaciones” agrupa servicios financieros básicos, de comunicación satelital y red troncal.”*<sup>29</sup> Asimismo, en el documento se identifican tres poblaciones objetivo:

1. La población en zonas rurales y de difícil acceso que no cuenta con servicios de telecomunicaciones o que cuenta con servicios de baja calidad.
2. La población en zonas populares que carecen de servicios de comunicaciones o que cuentan con servicios de baja calidad.
3. Instancias de seguridad nacional que demandan servicios de TELECOMM (SEDENA, SEMAR, CNI, GN y FGR).

De acuerdo con la Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) realizada en 2015, no se tiene identificada en documentos oficiales la actual población potencial, objetivo y atendida, sin embargo, también se establece que *“... se identificó que la población potencial está conformada por las personas, dependencias y empresas que requieren servicios integrales de telecomunicación, telegráficos y financieros básicos en todo el país. Asimismo, se concluyó que la población objetivo son las personas, dependencias y empresas que requieren servicios integrales de telecomunicación, telegráficos y financieros básicos y que tienen acceso a la infraestructura y la Red de Sucursales Telegráficas. Finalmente, la población atendida está conformada por las personas, dependencias y empresas que realmente reciben los servicios integrales de telecomunicación, telegráficos y financieros básicos ofrecidos por TELECOMM”*<sup>30</sup>.

En referencia a la población objetivo, la respuesta realizada por el Pp a una solicitud de transparencia elaborada en 2015 sobre dicho tema, señala que la misma *“se define desde las características de los municipios que cuentan con la presencia de al menos una Sucursal TELECOMM, como las que aún no cuentan con ella.”*<sup>31</sup> Al ver la unidad que usan ambos conceptos para cuantificar a dicha población, podemos observar que son diferentes, ya que uno usa personas y otro municipio.

---

<sup>28</sup> De acuerdo con el diagnóstico del programa, actualmente una sola empresa concentra el 70% de la telefonía móvil, 68% de la telefonía fija y 67% de banda ancha fija.

<sup>29</sup> Diagnóstico del Programa E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”. Pág. 22.

<sup>30</sup> Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos” PERMA Consultores, 2015. Pág. 22.

<sup>31</sup> Población objetivo de los servicios de Telecomm 2015. Solicitud de Transparencia 0943700009416. Pág. 2.

Si consideramos la estrategia de cobertura de TELECOMM señalada en el Programa Institucional de TELECOMM 2020-2024, *“podemos observar que el programa busca tener una cobertura nacional mediante la prestación de servicios integrales de telecomunicación, telegráficos y financieros básicos en el territorio nacional a través de una red de 1,752 Sucursales (257 de las cuales se encuentran en 169 municipios donde no hay presencia bancaria, con lo cual ayuda a disminuir las brechas financieras), distribuidas en 1,217 municipios del país, lo cual representa una cobertura de 87.24% de la población total del país, equivalente a casi 110.9 millones de habitantes. Las Sucursales se localizan principalmente en zonas urbanas populares, así como en aquellas zonas rurales apartadas y de difícil acceso que, por sus condiciones de marginalidad y vulnerabilidad social, existe demanda insatisfecha en la prestación de servicios y contribuye de esta manera con la disminución de la brecha financiera y digital en tales poblaciones.”*<sup>32</sup> La distribución geográfica de las Sucursales se puede apreciar en los siguientes mapas.

**Imagen 4- 1 Sucursales TELECOMM**



**Imagen 4- 2 Municipios sin presencia bancaria**



Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional, 2021.

Por último, es necesario reconocer que los servicios relacionados a la Red Troncal de Fibra Óptica asignada a TELECOMM, a partir de la Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones de 2013, no se encuentran contemplados en la MIR y, por tanto, en el diseño del Pp. Sin embargo, son considerados dentro del modelo de procesos, como se verá en el siguiente apartado.

### Contexto Operativo

El Programa Presupuestario E013 - Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos está definido en la estructura programática del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), sus datos de identificación programática presupuestal se muestran en el siguiente cuadro.

**Cuadro 4- 1 Datos de identificación programática presupuestal del Pp E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos**

<b>Ramo:</b>	<b>9 Comunicaciones y Transportes</b>
<b>Unidad responsable</b>	KCZ-Telecomunicaciones de México
<b>Enfoques transversales</b>	Sin Información
<b>Clave y Modalidad del Pp:</b>	E - Prestación de Servicios Públicos

<sup>32</sup> Programa Institucional 2020 2024 de Telecomunicaciones de México, Diario Oficial de la Federación. 11 de noviembre de 2020.

<b>Denominación del Pp:</b>	E-013 - Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos
<b>Inicio de operación</b>	1986
<b>Clasificación Funcional</b>	
<b>Finalidad:</b>	3 - Desarrollo Económico
<b>Función:</b>	6 – Comunicaciones
<b>Subfunción:</b>	1 – Comunicaciones
<b>Actividad Institucional:</b>	7 - Telecomunicaciones eficientes y competitivas

Fuente: Elaboración propia con base en información Estructura Programática a emplear en el proyecto de Presupuesto de Egresos 2022.

Si bien la Unidad Responsable del Pp E013 es Telecomunicaciones de México, al interior del organismo, no existe un responsable único del programa, sin embargo, existen tres direcciones que responden por la provisión y resultados de cada uno de los servicios (entregables) que produce el programa. Las direcciones mencionadas se señalan a continuación:

- 1) **Dirección de Red de Sucursales.** A través de la cual se proporcionan Servicios Financieros Básicos a la población en general, los cuales son prestados a través de una red conformada por 1,731 ventanillas de atención<sup>33</sup> con presencia en más de 1,200 municipios<sup>34</sup>, mismos que son divididos en cinco regiones para su supervisión<sup>35</sup>. Los servicios ofrecidos en Sucursales TELECOMM son: cobranza por cuenta de terceros (pago de servicios), corresponsalía bancaria (consulta de saldos y movimientos, depósitos o pagos y retiros), giros nacionales (expedición y pago en efectivo en ventanilla), pago por cuenta de terceros (en efectivo), pago en efectivo de programas sociales y remesas internacionales, expedición de remesas internacionales y expedición de telegramas a grandes usuarios.
- 2) **Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT.** A través de la cual se proporcionan Servicios Satelitales y Terrestres a estaciones fijas y móviles tanto de televisión, voz y datos, como a vehículos terrestres, aéreos y marítimos, divididos en cuatro líneas de negocios<sup>36</sup>: Servicios Satelitales MEXSAT (Bicentenario y Morelos 3), Servicios Integrados de Comunicación Satelital, Servicios Administrados de Centro de Datos y Servicios Legados.
- 3) **Dirección de Red Troncal.** A través de la cual se proporcionan Servicios de Red Troncal mediante el acceso a la banda ancha de una red pública de telecomunicaciones con participación estatal para proveer servicios mayoristas a Proveedores de Servicios de Telecomunicaciones (PST's) con el objetivo de ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones y promover la competencia en dicho mercado y a usuarios finales en áreas donde se tenga cobertura y no haya algún otro proveedor de servicios de telecomunicaciones.

<sup>33</sup> TELECOMM. Informe de la Directora General. Tercer trimestre de 2021. Cuarta sesión ordinaria de la junta directiva. P. 25.

<sup>34</sup> Georreferenciación de Sucursales Telegráficas de TELECOMM. Disponible en <https://datos.gob.mx/busca/dataset/sucursales-telegraficas-de-telecomm-creado-el-2015-10-26-19-57>

<sup>35</sup> Zona Centro Estado de México, Zona Occidente Jalisco, Zona Noreste Nuevo León, Zona Noroeste Sonora y Zona Sureste Veracruz.

<sup>36</sup> Telecomunicaciones de México. Diagnóstico del Programa E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos”.

En el siguiente cuadro se establece de manera general el alcance de los tres entregables de acuerdo con cada una de las direcciones que los lleva.

**Cuadro 4- 2 Intervención del Programa Presupuestario E013**

Unidad Participante	Entregables	Descripción de Entregables
<b>Dirección de la Red de Sucursales</b>	Asegurar la operación y funcionamiento de la Red de Sucursales, de las Gerencias Regionales y Estatales, así como de comercializar los servicios de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica.	Mejorar y ampliar los servicios financieros básicos y de comunicación, así como apoyar el pago de Programas del Gobierno de México, para promover la inclusión financiera de la población, con énfasis en la más desfavorecida.
<b>Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	Administrar, operar y mantener el Sistema Satelital Mexicano "MEXSAT" y los Centros de Control Satelital y de Comunicaciones, la comunicación satelital y las telecomunicaciones, así como comercializar los productos y servicios que tiene a su cargo.	Operar eficientemente el Sistema Satelital, para ofrecer servicios de telecomunicaciones en apoyo a la ejecución de las políticas públicas en materia de seguridad, gobierno, educación, salud y economía, entre otros.
<b>Dirección de la Red Troncal</b>	Administrar y comercializar la Concesión de Uso Comercial con Carácter de Red Compartida Mayorista de Servicios de Telecomunicaciones, conforme a los criterios establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.	Promover una red de fibra óptica, mediante la planeación, diseño y aprovechamiento de la infraestructura nacional, para contribuir a reducir la brecha digital.

Fuente: Diagnóstico del Programa Presupuestario E013, Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Telecomunicaciones de México. Pág. 71.

Sin embargo, para proporcionar sus servicios el Pp E013 también requiere del apoyo de otras áreas como la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional (planeación operativa), Dirección de Administración (planeación presupuestal), Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia (traslado de valores) y Dirección de Asuntos Jurídicos (contratos).

### Contexto Normativo

#### Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

- En el Artículo 28, Párrafo Cuarto, se establece que no constituirán monopolios las funciones que el Estado ejerza de manera exclusiva en las siguientes *áreas estratégicas*: correos, telégrafos y radiotelegrafía; petróleo y los demás hidrocarburos; petroquímica básica; minerales radioactivos y generación de energía nuclear; electricidad y las actividades que expresamente señalen las leyes que expida el Congreso de la Unión. *La comunicación vía satélite y los ferrocarriles son áreas prioritarias para el desarrollo nacional* en los términos del artículo 25 de esta Constitución; el Estado al ejercer en ellas su rectoría, protegerá la seguridad y la soberanía de la Nación, y al otorgar concesiones o permisos mantendrá o establecerá el dominio de las respectivas vías de comunicación de acuerdo con las leyes de la materia. Párrafo Quinto, se establece que el Estado contará con los organismos y empresas que requiera para el eficaz manejo de las áreas estratégicas a su cargo y en las actividades de carácter prioritario donde, de acuerdo con las leyes, participe por sí o con los sectores social y privado.
- En el Artículo 79, se establece que la Auditoría Superior de la Federación de la Cámara de Diputados fiscalizará en forma posterior los ingresos, egresos y deuda; las garantías que, en su caso, otorgue el

Gobierno Federal respecto a empréstitos de los Estados y Municipios; el manejo, la custodia y la aplicación de fondos y recursos de los Poderes de la Unión y de los entes públicos federales, así como realizar *auditorías sobre el desempeño en el cumplimiento de los objetivos contenidos en los programas federales*, a través de los informes que se rendirán en los términos que disponga la Ley, también fiscalizará directamente los recursos federales que administren o ejerzan las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México.

DECRETO por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones.

- En el Artículo Décimo Quinto Transitorio, se señala que la Comisión Federal de Electricidad cederá totalmente a Telecomunicaciones de México su concesión para *instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones* y le transferirá todos los recursos y equipos necesarios para la operación y explotación de dicha concesión, con excepción de la fibra óptica, derechos de vía, torres, postería, edificios e instalaciones que quedarán a cargo de la Comisión Federal de Electricidad, garantizando a Telecomunicaciones de México el acceso efectivo y compartido a dicha infraestructura para su aprovechamiento eficiente, a fin de lograr el adecuado ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivos. Telecomunicaciones de México *tendrá atribuciones y recursos para promover el acceso a servicios de banda ancha, planear, diseñar y ejecutar la construcción y el crecimiento de una robusta red troncal de telecomunicaciones de cobertura nacional, así como la comunicación vía satélite y la prestación del servicio de telégrafos*. Lo anterior, de conformidad con los lineamientos y acuerdos emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- En el Artículo Décimo Séptimo Transitorio, se establece que el marco del Sistema Nacional de Planeación Democrática, el Ejecutivo Federal incluirá en el Plan Nacional de Desarrollo y en los programas sectoriales, institucionales y especiales conducentes el crecimiento de la red troncal prevista en el artículo Décimo Sexto Transitorio de este Decreto, ya sea mediante inversión pública, privada o mixta, para asegurar la máxima cobertura de servicios a la población.

Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

- En el Artículo 31, Fracción XV, se establece que a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público le corresponde formular el programa del gasto público federal y el *proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación* y presentarlos a la consideración del Presidente de la República. Fracción XVII, llevar a cabo las tramitaciones y registros que requiera el control y la evaluación del ejercicio del gasto público federal y de los *programas y presupuestos de egresos*, así como presidir las instancias de coordinación que establezca el Ejecutivo Federal para dar seguimiento al gasto público y sus resultados. Fracción XIX, *coordinar la evaluación que permita conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales*, así como concertar con las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal la *validación de los indicadores estratégicos*, en los términos de las disposiciones aplicables.
- En el Artículo 32, Fracción II, se establece que a la Secretaría de Bienestar le corresponde formular, conducir y evaluar la política general de desarrollo social para el combate efectivo a la pobreza. Fracción III, *coordinar las acciones que incidan en el bienestar de la población*, el combate a la pobreza y el desarrollo humano, fomentando un mejor nivel de vida.

Ley de Planeación

- En el Artículo 16, Fracción I, se indica que a las dependencias de la Administración Pública Federal les corresponde intervenir respecto de las materias que les competan, en la elaboración del Plan Nacional de

Desarrollo observando siempre las variables ambientales, económicas, sociales y culturales que incidan en el desarrollo de sus facultades. Fracción II, coordinar el desempeño de las actividades que en *materia de planeación correspondan a las entidades paraestatales que se agrupen en el sector que, conforme a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, determine el Presidente de la República*. Fracción VI, vigilar que las entidades del sector que coordinen, conduzcan sus actividades conforme al Plan Nacional de Desarrollo y al programa sectorial correspondiente, y cumplan con lo previsto en el programa institucional a que se refiere el Artículo 17, fracción II;

- En el Artículo 17, Fracción II, *se indica que las entidades paraestatales deberán elaborar sus respectivos programas institucionales, en los términos previstos en esta Ley, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales o, en su caso, por las disposiciones que regulen su organización y funcionamiento, atendiendo a las previsiones contenidas en el programa sectorial correspondiente observando en lo conducente las variables ambientales, económicas, sociales y culturales respectivas*. Fracción III, *elaborar sus anteproyectos de presupuesto considerando los objetivos de sus respectivos programas institucionales*.
- En el Artículo 21, se establece que el Plan Nacional de Desarrollo precisará los objetivos nacionales, la estrategia y las prioridades del desarrollo integral, equitativo, incluyente, sustentable y sostenible del país, contendrá previsiones sobre los recursos que serán asignados a tales fines; determinará los instrumentos y responsables de su ejecución, establecerá los lineamientos de política de carácter global, sectorial y regional; sus previsiones se referirán al conjunto de la actividad económica, social, ambiental y cultural, y regirá el contenido de los programas que se generen en el sistema nacional de planeación democrática.
- En el Artículo 22, se establece que los programas sectoriales, institucionales, regionales y especiales observarán congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo.

#### Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

- En el Artículo 16, Fracción II, se establece que la Ley de Ingresos y el Presupuesto de Egresos se elaborarán con base en objetivos y parámetros cuantificables de política económica, acompañados de sus correspondientes indicadores del desempeño, los cuales, junto con los criterios generales de política económica y los objetivos, estrategias y metas anuales, en el caso de la Administración Pública Federal, deberán ser congruentes con el Plan Nacional de Desarrollo y los programas que derivan del mismo, e incluirán cuando menos los objetivos anuales, estrategias y metas.
- En el Artículo 22, se establece que las *entidades deberán comprometer ante la Secretaría sus respectivas metas de balance de operación, primario y financiero, en el primer bimestre de cada ejercicio fiscal*. La Secretaría, la Función Pública y, en su caso, *la dependencia coordinadora de sector, llevarán el seguimiento periódico del cumplimiento de dichos compromisos, el cual deberán reportar en los informes trimestrales*.
- En el Artículo 23, se establece que, *en el ejercicio de sus presupuestos, las dependencias y entidades se sujetarán estrictamente a los calendarios de presupuesto autorizados a cada dependencia y entidad en los términos de las disposiciones aplicables, atendiendo los requerimientos de las mismas*.
- En el Artículo 24, se establece que a *programación y presupuestación del gasto público comprende: Fracción I, Las actividades que deberán realizar las dependencias y entidades para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades y metas con base en indicadores de desempeño, contenidos en los programas que se derivan del Plan Nacional de Desarrollo y, en su caso, de las directrices que el Ejecutivo Federal expida en tanto se elabore dicho Plan, en los términos de la Ley de Planeación; Fracción II, Las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra*

índole, necesarios para el desarrollo de las actividades señaladas en la fracción anterior; Fracción III, Las actividades y sus respectivas previsiones de gasto público correspondientes a los Poderes Legislativo y Judicial y a los entes autónomos.

- En el Artículo 25, se establece que la *programación y presupuestación anual* del gasto público, *se realizará con apoyo en los anteproyectos que elaboren las dependencias y entidades para cada ejercicio fiscal*. El anteproyecto se elaborará por unidades responsables de las dependencias y entidades, estimando los costos para alcanzar los resultados cuantitativos y cualitativos previstos en las metas, así como los indicadores necesarios para medir su cumplimiento.
- En el Artículo 54, se indica que una vez concluida la *vigencia de un Presupuesto de Egresos* sólo procederá hacer pagos, con base en él, por los conceptos efectivamente devengados en el año que corresponda, siempre que se hubieren contabilizado debida y oportunamente las operaciones correspondientes, hayan estado contempladas en el Presupuesto de Egresos. Las erogaciones previstas en el Presupuesto de Egresos que no se encuentren devengadas al 31 de diciembre, no podrán ejercerse y deberán reintegrar el importe disponible a la Tesorería de la Federación dentro de los 15 días naturales siguientes al cierre del ejercicio.
- En el Artículo 110, se establece que *la Secretaría realizará trimestralmente la evaluación económica de los ingresos y egresos en función de los calendarios de presupuesto de las dependencias y entidades*. Las metas de los programas aprobados serán analizadas y evaluadas por las Comisiones Ordinarias de la Cámara de Diputados.

#### Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria

- En el Artículo 23 Fracción IV, se establece que la *estructura de los programas presupuestarios se organizará de acuerdo con la clasificación administrativa* que identifica a los ejecutores del gasto público federal en la forma siguiente: *Unidad responsable*, constituye el elemento programático identificado con las áreas administrativas de los ejecutores de gasto responsables de proporcionar a la unidad de administración los insumos para la programación y presupuesto, y del ejercicio de recursos humanos, materiales y financieros para contribuir al cumplimiento de los objetivos de los programas presupuestarios autorizados al ramo o entidad.
- En el Artículo 64, Fracción I, se establece que las *dependencias y entidades deberán realizar los cargos al Presupuesto de Egresos, a través de los gastos efectivamente devengados en el ejercicio fiscal y registrados en los sistemas contables correspondientes sujetándose a sus presupuestos autorizados*, observando para ello que se realicen con cargo a los programas presupuestarios y unidades responsables señalados en sus presupuestos.

#### Ley Federal de las Entidades Paraestatales

- En el Artículo 1° se señala que la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, Reglamentaria en lo conducente del artículo 90 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, tiene por objeto *regular la organización, funcionamiento y control de las entidades paraestatales de la Administración Pública Federal*. Las relaciones del Ejecutivo Federal, o de sus dependencias, con las entidades paraestatales, en cuanto unidades auxiliares de la Administración Pública Federal, se sujetarán, en primer término, a lo establecido en esta Ley y sus disposiciones reglamentarias y, sólo en lo no previsto, a otras disposiciones según la materia que corresponda.
- En el Artículo 2° se establece que son *entidades paraestatales las que con tal carácter determina la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal*.

#### Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

- En el Artículo 1°, se establece que la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal establece las bases de organización de la Administración Pública Federal, centralizada y paraestatal. *Los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal, las instituciones nacionales de crédito, las organizaciones auxiliares nacionales de crédito, las instituciones nacionales de seguros y de fianzas y los fideicomisos, componen la administración pública paraestatal.*
- En el Artículo 3°, Fracción I, se establece que el Poder Ejecutivo de la Unión *se auxiliará de organismos descentralizados (entidades de la administración pública paraestatal)* en los términos de las disposiciones legales correspondientes.
- En el Artículo 38, se indica a la Secretaría de Educación Pública corresponde fortalecer, con el apoyo de la *Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, el acceso a la información digital en los espacios escolares, así como la conectividad en éstos a redes de telecomunicaciones.*
- En el Artículo 45, se establece que *son organismos descentralizados las entidades creadas por ley o decreto del Congreso de la Unión o por decreto del Ejecutivo Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios*, cualquiera que sea la estructura legal que adopten.

#### DECRETO por el que se expiden la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley del Sistema Público de Radiodifusión del Estado Mexicano; y se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia de telecomunicaciones y radiodifusión de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

- En artículo transitorio CUADRAGÉSIMO SEGUNDO, se establece que a la *concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones* que, en los términos del artículo Décimo Quinto Transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o, 7o, 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones, *debe ser cedida por la Comisión Federal de Electricidad a Telecomunicaciones de México*, no le resultará aplicable lo establecido en los artículos 140 y 144 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, exclusivamente respecto a aquellos contratos vigentes a la fecha de publicación del presente Decreto que hayan sido celebrados entre la Comisión Federal de Electricidad y aquellas personas físicas o morales que, conforme a la misma Ley, han de ser considerados como usuarios finales. Dichos contratos serán cedidos por la Comisión Federal de Electricidad a Telecomunicaciones de México, junto con el título de concesión correspondiente. Telecomunicaciones de México cederá los referidos contratos a favor de otros concesionarios autorizados a prestar servicios a usuarios finales, dentro de los seis meses siguientes a la fecha en que le hubieren sido cedidos. En caso de que exista impedimento técnico, legal o económico para que Telecomunicaciones de México pueda ceder los referidos contratos, estos se mantendrán vigentes como máximo hasta la fecha en ellos señalada para su terminación, sin que puedan ser renovados o extendidos para nuevos períodos.

#### Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión

- En el Artículo 1° se establece que Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión es de orden público y tiene por objeto regular el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico, *las redes públicas de telecomunicaciones*, el acceso a la infraestructura activa y pasiva, los recursos orbitales, *la comunicación vía satélite*, la prestación de los servicios públicos de interés general de telecomunicaciones y radiodifusión, y la convergencia entre éstos, los derechos de los usuarios y las audiencias, y el proceso de competencia y libre concurrencia en estos sectores, para que contribuyan a los fines y al ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 6o., 7o., 27 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos

Mexicanos.

- En el Artículo 140, se establece que cuando *el Instituto otorgue concesiones de uso comercial a entes públicos*, aun y cuando se encuentren bajo un esquema de asociación público-privada, *éstas tendrán carácter de red compartida mayorista de servicios de telecomunicaciones*, en los términos dispuestos por esta Ley. *En ningún caso podrán estas redes ofrecer servicios a los usuarios finales. Cuando no hubiere concesionario o autorizado que preste servicios a los usuarios finales en determinada zona geográfica y exista cobertura e infraestructura de las redes mayoristas referidas en los artículos Décimo Quinto y Décimo Sexto del Decreto, el Ejecutivo Federal garantizará, a través del organismo descentralizado denominado Telecomunicaciones de México, de comercializadoras o concesionarios, la prestación de servicios a los usuarios ubicados en las localidades respectivas*, hasta en tanto exista otra oferta para los usuarios.
- En el Artículo 144, se establece que las *redes compartidas mayoristas operarán bajo principios de compartición de toda su infraestructura y venta desagregada de todos sus servicios y capacidades*. A través de dichas redes se prestarán exclusivamente servicios a las comercializadoras y concesionarios bajo condiciones de no discriminación y a precios competitivos. Los concesionarios que deseen hacer disponible a otros concesionarios la capacidad adquirida de la red compartida, sólo podrán hacerlo si ofrecen las mismas condiciones en que adquirieron dicha capacidad de la red compartida, sin que se entienda que la contraprestación económica está incluida en dichas condiciones. Los concesionarios que operen redes compartidas mayoristas sólo podrán ofrecer acceso a capacidad, infraestructura o servicios al agente económico preponderante del sector de las telecomunicaciones o declarado con poder sustancial, previa autorización del Instituto, el cual fijará los términos y condiciones correspondientes.

#### Ley de Vías Generales de Comunicación

- En el Artículo 11 se establece que la *prestación de los servicios públicos de telégrafos, radiotelegráficos y de correos*, queda reservada exclusivamente al Gobierno Federal o a los organismos descentralizados que se establezcan para dicho fin.

#### Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México

- En el Artículo 1°, se establece que Telecomunicaciones de México es un *Organismo Descentralizado* de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, agrupado en el *Sector Coordinado por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes*, creado por Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 1986, reformado por diversos publicados en el mismo medio informativo el 17 de noviembre de 1989, 29 y 30 de octubre de 1990, 6 de enero de 1997 y 14 de abril de 2011.
- En el Artículo 2°, se establece que el objeto del Organismo es la *prestación del servicio público de telégrafos, giros telegráficos, radiotelegrafía y telecomunicaciones*, de acuerdo con las funciones a que se refiere el artículo 3o. de su Decreto de Creación.
- En el Artículo 3°, se establece que las *funciones de Telecomunicaciones de México* son:
  - I. Proporcionar los servicios públicos de telégrafos, giros telegráficos, radiotelegrafía y los asociados a giros telegráficos en moneda nacional o divisas, así como establecer y conservar sus instalaciones;
  - II. En términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y demás disposiciones aplicables:
    - ✓ Instalar, operar y explotar, estaciones terrenas transmisoras y receptoras, así como sistemas de

- radiocomunicación satelital;
- ✓ Ocupar y explotar posiciones orbitales geoestacionarias y órbitas satelitales asignadas al país, con sus respectivas bandas de frecuencia y derechos de emisión y recepción de señales;
  - ✓ Usar, aprovechar y explotar, bandas de frecuencias del espectro radioeléctrico;
  - ✓ Instalar, operar o explotar redes públicas de telecomunicaciones;
  - ✓ Prestar por sí, o por medio de terceros, servicios de telecomunicaciones, y
  - ✓ Comercializar los servicios y capacidad de las redes públicas de telecomunicaciones de concesionarios, así como permitir que éstos y los permisionarios comercialicen los servicios y capacidad adquirida de sus redes públicas de telecomunicaciones.
- III. Asesorar y dar mantenimiento a equipos y aplicaciones, así como enajenar bienes muebles relacionados con los servicios que proporcione el Organismo, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
- IV. Proporcionar servicios de alojamiento, interconexión, administración de equipos y aplicaciones informáticas, mediante el aprovechamiento de su infraestructura, así como el servicio asociado de captura, transmisión y procesamiento de datos;
- V. Programar, organizar, operar y controlar en términos del programa sectorial respectivo, la prestación de servicios relacionados al giro telegráfico, los asociados al mismo y de comunicación telegráfica, así como otros que sean necesarios para la realización de su objeto y atribuciones, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;
- VI. Establecer en su carácter de operador de redes públicas de telecomunicaciones, la interconexión de sistemas de telecomunicaciones a su cargo, con otros operadores de redes públicas de telecomunicaciones, nacionales o extranjeras, incluyendo el Sistema Satelital MEXSAT, atendiendo a las bases que fijen las autoridades competentes;
- VII. Proponer a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, las tarifas aplicables a los servicios que proporciona, con base en los estudios técnicos-económicos que lo justifiquen;
- VIII. Administrar y ejercer los ingresos del Organismo que se generen por los servicios que presta, conforme al presupuesto autorizado y a la normatividad aplicable;
- IX. Participar con los Organismos y en Foros Internacionales, en materia de telecomunicaciones y satelital, en coordinación con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes;
- X. Establecer estrategias y planes de capacitación y desarrollo, en beneficio del personal del Organismo;
- XI. Incorporar los avances tecnológicos de los servicios que presta el Organismo y participar en la investigación tecnológica e industrial en materia de telecomunicaciones y satelital, a través de programas concertados con instituciones de investigación y desarrollo, y
- XII. Administrar los servicios a cargo del Organismo, la infraestructura de telecomunicaciones, así como los equipos informáticos que sean factibles de aprovechamiento, uso y explotación por terceros, determinando y celebrando los actos jurídicos necesarios para el desarrollo de sus funciones de acuerdo con las disposiciones jurídicas aplicables.

## 4.2 Diagnóstico general de los procesos y subprocesos

En el presente apartado se busca realizar un diagnóstico general de los procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos del Programa Presupuestario, estableciendo la problemática o necesidad que atiende o de la función de gobierno que desarrolla, así como del contexto y las condiciones en las que opera el Pp. En este diagnóstico se identifican los procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos, que integran la operación o gestión del Pp a partir de la normativa vigente y de las entrevistas a funcionarios realizadas; asimismo, se presenta una descripción integral con el mapa de procesos y subprocesos del Pp de acuerdo con el Anexo 6.2.1 “Ficha técnica de identificación del Pp”.

### 4.2.1 Diagnóstico inicial de los procesos y subprocesos

A partir del trabajo de gabinete se realizó un diagnóstico inicial del Pp, en el cual se identificaron los procesos acordes a los servicios que presta a su población beneficiaria a partir de lo señalado en la MIR, ECR y documentos institucionales y manuales de procedimientos del Pp. De dicho diagnóstico, se obtuvieron cinco procesos asociados a los servicios prestados a los usuarios finales y trece subprocesos, los cuales integran la gestión operativa del Pp y se muestran en el siguiente cuadro. Para ver qué servicios integran los diferentes procesos de acuerdo con los servicios prestados por el Pp, véase Anexo 6.2.12 *Desglose de procesos reconocidos por el Pp y entregables al público usuario*.

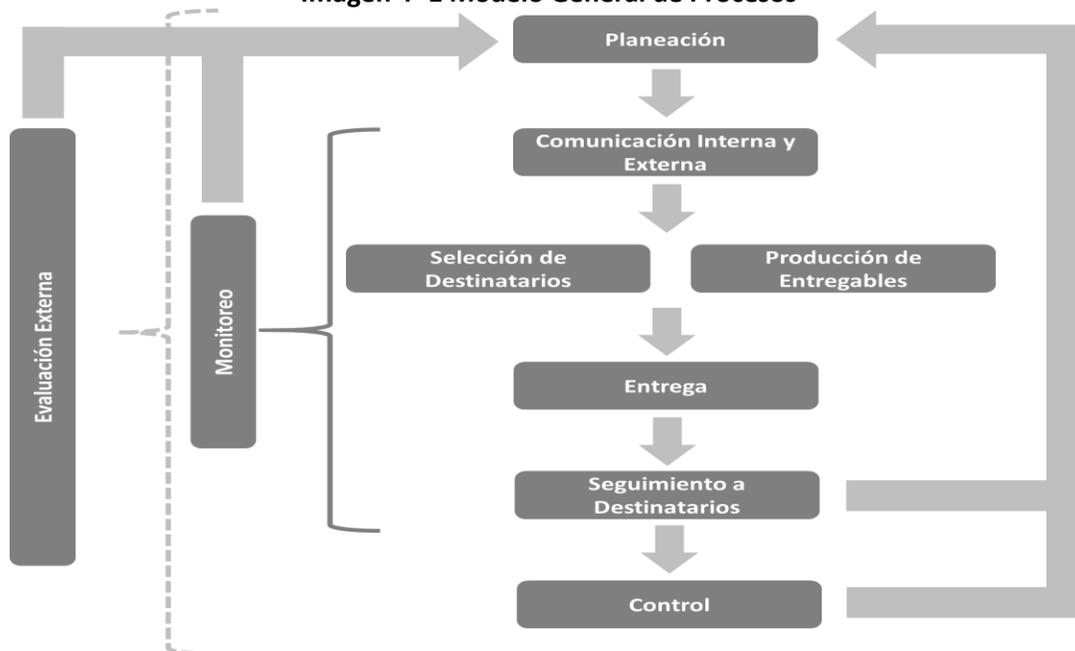
**Cuadro 4- 3 Procesos Asociados a la Entrega de Servicios al Público Usuario**

1. Operaciones en sucursales telegráficas.	2. Operación de Redes Satelitales y Terrestres	3. Comercialización y venta de servicios satelitales	4. Operación del Sistema Satelital	5. Operación de la Red Troncal
1. Entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales 2. Cobranza y pago por cuenta de terceros 3. Comunicación Telegráfica 4. Remesas Nacionales e Internacionales 5. Remesas de dinero para servicios bancarios	1. Operación del Sistema Satelital MEXSAT (Servicio del Satélite Morelos 3 a las Instancias de Seguridad Nacional) 2. Telefonía Rural Satelital 3. Servicio de Señales de Televisión Permanente y Ocasional con infraestructura Fija y Transportable 4. Servicios de Radiotelefonía Marítima	1. Comercialización y venta de servicios satelitales	1. Operación del Sistema Satelital MEXSAT (Servicio de Capacidad Satelital Permanente Ininterrumpible en el Satélite Bicentenario)	1. Operación de servicios de la Red Troncal 2. Comercialización de servicios de la Red Troncal
6. Planeación, Evaluación y Monitoreo (planeación operativa)				
7. Administración (planeación presupuestal)				
8. Tecnologías de la información				

Fuente: Elaboración propia con base en los procedimientos y servicios que entrega el Programa Presupuestario al público usuario.

Los TdR establecen un modelo procesos que sirve de guía para su análisis, y que debe ser adaptado a las condiciones particulares del Pp, para ello se debe realizar una equivalencia de procesos entre el Modelo General y los procesos y subprocesos identificados que realiza el Pp. El siguiente esquema muestra el Modelo General de Procesos para los programas coordinados por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP.

**Imagen 4- 1 Modelo General de Procesos**



Fuente: Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos” aplicables a las evaluaciones cuya instancia de coordinación es la Secretaría de Hacienda y Crédito Público emitidos en marzo de 2021.

De acuerdo con el modelo antes mostrado, el análisis de procesos de la Evaluación inicia con el proceso de “Planeación” como punto de partida para la implementación de la coordinación; los productos de este proceso alimentan las acciones que deberán desarrollarse en el resto de los procesos operativos. La relación y congruencia entre ellos consiste en que los productos que se generan en cada proceso sean los insumos que se utilicen para la realización del proceso subsecuente. A partir de la “Planeación”, se desarrollan los procesos de “Comunicación Interna y Externa”, “Selección de destinatarios”, “Producción de entregables”, “Entrega”, “Seguimiento a destinatarios” y “Control”. La información que generan los últimos dos procesos, es un insumo directo para retroalimentar los procesos de coordinación desde la etapa de Planeación. Asimismo, el proceso de “Monitoreo” utiliza información generada principalmente en los procesos de “Comunicación”, “Selección de destinatarios”, “Producción de entregables”, “Entrega” y “Seguimiento a destinatarios”; a partir de ello se retroalimentan los procesos de coordinación del Pp desde la “Planeación”. Por último, el proceso de “Evaluación Externa” requiere de información transversal de todos los procesos, ya que se valora la coordinación del Pp en su conjunto. En este sentido, los resultados de las evaluaciones son un insumo para retroalimentar a la coordinación del Pp desde el proceso de “Planeación”.

Con el objeto de establecer la equivalencia de los procesos que realiza el Pp con los establecidos en el Modelo General de Procesos, a continuación, se presenta el alcance de cada uno de los procesos realizados por el Pp a partir de la revisión de los manuales de procedimientos y manual de estructura de TELECOMM. Estos se pueden dividir en dos tipos de procesos, cinco sustantivos que se refieren a la prestación de servicios a usuarios finales y uno de apoyo a las mismas, que es el de evaluación.

1. Operaciones en Sucursales telegráficas, contiene los aspectos de funcionamiento y prestación de servicios de las Sucursales a través de las cuales se otorgan diversos servicios de índole financiera y de telecomunicaciones, para los cuales existen diversos subprocesos, mismos que se enlistan a continuación:
  - 1.1. Entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales

- 1.2. Cobranza y pago por cuenta de terceros
- 1.3. Comunicación Telegráfica
- 1.4. Remesas Nacionales e Internacionales
- 1.5. Remesas de dinero para servicios bancarios

2. Operación de Redes Satelitales y Terrestres, contiene los aspectos de operabilidad e interoperabilidad de las redes y contiene los subprocesos de:

- 2.1. Operación del Sistema Satelital MEXSAT (Satélite Morelos 3)
- 2.2. Telefonía Rural Satelital
- 2.3. Servicio de Señales de Televisión Permanente y Ocasional con infraestructura Fija y Transportable
- 2.4. Servicios de Radiotelefonía Marítima

3. Comercialización y venta de servicios satelitales, establece la relación que se tiene con los diferentes agentes consumidores de los servicios satelitales de manera privada.

4. Operación del Sistema Satelital, establece la operación del Sistema Satelital Mexicano MEXSAT, proporcionando servicio de comunicación satelitales a las dependencias encargadas de la seguridad pública, sin fines de lucro.

5. Operación de la Red Troncal, procesos de operabilidad de los servicios de banda ancha y comercialización, que contienen a los subprocesos referentes a los mismos.

- 5.1 Operación de servicios de la Red Troncal
- 5.2 Comercialización de servicios de la Red Troncal.

6. Planeación, el proceso no se encuentra descrito en algún documento, sin embargo, a partir de las funciones de la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional (DPEII) se puede inferir la existencia de procesos relativos a los atributos antes mencionados. De esta manera, se establece entre las funciones de la dicha dirección:

- 6.1 Planeación institucional de TELECOMM, lo cual implica la prospección, actividad que se relaciona con la ampliación de cobertura de servicios (apertura de nuevas Sucursales), lo cual se relaciona con la selección de beneficiarios,
- 6.2 Evaluación y seguimiento del desempeño institucional, lo cual implica la evaluación tanto interna como externa, así como, acciones de monitoreo.

Considerando el alcance antes descrito de los procedimientos que realiza el Pp, el siguiente cuadro muestra la equivalencia de los procesos realizados por el Pp con el Modelo General de Procesos. Para una equivalencia que incluya los subprocesos de acuerdo con los 13 subprocesos identificados para el Pp véase el *Anexo 6.2.2 Ficha de identificación y equivalencia de procesos del Pp*, el cual muestra la relación entre ambos modelos de procesos desde el punto de vista del Modelo General de Procesos (MGP).

**Cuadro 4- 4 Equivalencia de Procesos del Pp con el Modelo General de Procesos**

Modelo General de Procesos	Procesos del Pp identificados por la instancia evaluadora	
Planeación	1.1.1	Proceso anual de planeación
Comunicación	1.2.1	Proceso anual de planeación
Selección de destinatarios	1.3.1	Proceso anual de planeación
Producción de Bienes y/o servicios	1.4.1	Operaciones en Sucursales telegráficas
	1.4.2	Operación de Redes Satelitales y Terrestres

	1.4.3	Operación del Sistema Satelital
	1.4.4	Operación de la Red Troncal
<b>Entrega de Bienes y/o servicios</b>	1.5.1	Operaciones en Sucursales telegráficas
	1.5.2	Operación de Redes Satelitales y Terrestres
	1.5.3	Comercialización y venta de servicios satelitales.
	1.5.4	Operación del Sistema Satelital
	1.5.5	Operación de la Red Troncal
<b>Seguimiento Control</b>	1.6.1	Proceso anual de planeación
	1.7.1	Operaciones en Sucursales telegráficas
	1.7.2	Operación de Redes Satelitales y Terrestres
	1.7.3	Comercialización y venta de servicios satelitales.
	1.7.4	Operación del Sistema Satelital MEXSAT
	1.7.5	Operación de la Red Troncal
<b>Monitoreo</b>	1.8.1	Proceso anual de planeación
<b>Evaluación Externa</b>	1.9.1	Proceso anual de planeación

Fuente: Elaboración propia con base en los procedimientos y servicios que entrega el Pp al público usuario y el Modelo General de Procesos de la UED-SHCP.

### 4.3 Alcance y enfoque metodológico de la Sección de Procesos

De acuerdo con los TdR, el apartado de la Evaluación de Procesos debe establecer la forma en que se realiza la propia evaluación, la cual se basa principalmente en técnicas de investigación cualitativa. Para determinar el orden de presentación, primero se establecen cuáles son los objetivos que se busca lograr con la evaluación; posteriormente, se realiza el Diagnóstico General de los Procesos y Subprocesos, el cual busca determinar los procesos para el “Programa Presupuestario E013- Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”, diagnóstico que se integra de las secciones: 1) Descripción del contexto en el que opera el Pp; y 2) Diagnóstico inicial de los procesos y subprocesos. Posteriormente, se presenta el apartado de Diseño metodológico del trabajo de campo, que incluye la sección de Instrumentos de levantamiento de información.

#### 4.3.1 Objetivo general de la evaluación

El objetivo general de la evaluación establecido en los Términos de Referencia (TdR) es *“Contribuir a la mejora del funcionamiento, gestión y organización del Programa presupuestario (Pp) E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”, mediante la realización de un análisis y valoración de su operación, de modo que se permita orientar su gestión a la consecución de resultados de manera eficaz y eficiente.”*

#### 4.3.2 Objetivos específicos de la evaluación

Los objetivos específicos de la evaluación de acuerdo con los TdR son:

- *Valorar los principales elementos del diseño del Pp partiendo del análisis del tipo de intervención seleccionado para el logro de sus objetivos.*
- *Valorar si la ejecución de los procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos, que integran la gestión operativa del Pp en sus distintos niveles es adecuada para el logro de sus objetivos;*
- *Valorar en qué medida los procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos, operativos del Pp son eficaces, oportunos, suficientes y pertinentes para el logro de sus objetivos;*

- *Identificar, analizar y valorar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos (“cuellos de botella”) que hubiese en la operación del Pp;*
- *Identificar, analizar y valorar las buenas prácticas o las fortalezas en la operación del Pp;*
- *Valorar si la estructura organizacional para la operación del Pp es la adecuada de acuerdo con sus objetivos;*
- *Formular recomendaciones específicas, concretas y derivadas de las áreas de mejora identificadas, que permitan mejorar la gestión para resultados del Pp a través de la mejora en la ejecución de sus procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos.*

#### 4.4 Metodología de levantamiento en campo

En esta sección se establecen los elementos más relevantes del diseño metodológico en el que se fundamenta la evaluación de procesos del Pp. El análisis que se realizó parte desde una perspectiva sistémica que hizo necesaria la generación de información tanto normativa (documental) como operacional (gestión operativa en campo).

La evaluación de la gestión operativa del Pp se basa en un enfoque metodológico cualitativo complementado con información de carácter cuantitativo que permita comprender cómo el Pp, a través de su gestión operativa, permite lograr el propósito establecido en la MIR que dice “*La población en todo el país cuenta con servicios de telecomunicaciones y financieros básicos.*” El diseño de la investigación propuesto se basa en un estudio de caso desarrollado en el *Anexo 6.2.8 Estudio de Caso: descripciones a profundidad y análisis*, que logra describir, evaluar y comprender en qué medida los procesos realizados por el Pp permiten alcanzar sus objetivos. Para lo cual se considera el uso de técnicas de análisis y de recolección de datos principalmente cualitativas, como son las entrevistas semiestructuradas tanto individuales como colectivas (relativas a cada uno de los nueve procesos establecidos en el MGP), complementadas con información cuantitativa referente a dichos procesos, lo que nos permitió generar información que consideró las fortalezas de ambos tipos de información.

El diseño metodológico de la evaluación se basa en el estudio de caso antes mencionado, el cual permite establecer la interacción entre los individuos en la realización de los procesos, conservando de manera holística las características de su ejecución en un espacio, tiempo y contexto claramente delimitado. Para garantizar la rigurosidad metodológica, se establecen criterios y técnicas que permiten tener información confiable y válida, mediante la repetición de las observaciones. Asimismo, se buscó recolectar información de los procesos en los diversos contextos que opera el Pp. Para ello el trabajo de campo no solo se realizó a nivel central, sino en diversas entidades federativas, cuyos criterios de selección se indica en la siguiente sección. De esta manera, se buscó que las conclusiones y hallazgos observados fueran lo más precisos posibles.

Para analizar la gestión operativa del Pp, entendida como un conjunto de procesos y actividades enfocados a la mejora de la organización interna, es necesario establecer diversas dimensiones analíticas que permitan tanto organizar conceptualmente la información recolectada, como identificar los factores que intervienen en el logro o no de los objetivos planteados en cada proceso. Las dimensiones se determinaron a partir de lo establecidos en los TdR y considerando los elementos generales que debe contener cualquier proceso, los cuales son: 1) actividades, componentes y actores; 2) límites y articulación del proceso; 3) insumos y recursos; 4)

productos; 5) sistemas de información; 6) coordinación; 7) pertinencia y condiciones de desarrollo del proceso; 8) importancia estratégica del proceso y; 9) mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios.

#### 4.4.1 Estrategia del trabajo de campo

Como se mencionó anteriormente, el diseño de la investigación para la evaluación se basó en un estudio de caso, a través del cual se buscó generar información cualitativa y cuantitativa que permitiera complementar el análisis de la gestión operativa del Pp relacionada con los procesos que se ejecutan para lograr el objetivo del programa. Considerando la naturaleza de los servicios que presta el Pp y los usuarios de dichos servicios, se pueden observar tres diferentes unidades de análisis:

- Sucursales TELECOMM, prestan servicios financieros y de telecomunicaciones al público en general
- Operadores de las Redes Satelitales y Terrestres, prestan servicios de telecomunicaciones a usuarios privados y gubernamentales.
- Operadores de la Red Troncal, prestan servicios de banda ancha a mayoristas.

Asimismo, considerando que el proceso de planeación se encuentra centralizado, es necesario incluir a la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional como una unidad de análisis. El siguiente cuadro nos muestra los procesos que fueron tratados con cada unidad de análisis.

**Cuadro 4- 5 Procesos a Tratar por Unidad de Análisis**

Modelo General de Procesos	Dirección de Red de Sucursales	Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Dirección de Red Troncal	Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional	Dirección de Administración	Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia
Planeación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Comunicación	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Selección de Destinatarios	✓	✓	✓				
Producción de Servicios	✓	✓	✓			✓	✓
Entrega de Servicios	✓	✓	✓			✓	✓
Seguimiento	✓	✓	✓				
Control	✓	✓	✓			✓	
Monitoreo				✓	✓		
Evaluación Externa				✓			

Fuente: Elaboración propia

#### 4.4.2 Determinación de muestra

Debido a que la operación de Redes Satelitales y Terrestres, así como la operación de la Red Troncal y las actividades de Planeación se realizan a nivel central, las entrevistas colectivas e individuales a los funcionarios públicos se efectuaron considerando las funciones de acuerdo con el manual de estructura organizacional. Sin embargo, en el caso de las Sucursales TELECOMM se tiene 1,752, lo que hizo necesario que se determinara una

muestra de las mismas. La metodología para la determinación de la muestra se presenta a continuación, la cual, si bien no es estadísticamente significativa, si busca maximizar la variabilidad de los diferentes tipos de Sucursales considerando sus atributos específicos. El siguiente cuadro presenta una matriz analítica que busca agrupar las Sucursales por dichos criterios y establecer su importancia.

**Cuadro 4- 6 Matriz Analítica, Variables Elegidas, Operacionalización e Importancia de la Misma**

Variable	Operacionalización de la variable	Importancia
<b>Entidad federativa</b>	Cantidad de Sucursales en la entidad federativa.	Establece la oferta de servicio ofrecidos por el Programa Presupuestario a cada entidad federativa.
<b>Tamaño de la Población potencial</b>	Población del municipio o localidad donde se ubica la Sucursal.	Mide la cantidad potencial de beneficiarios de cada Sucursal.
<b>Tipo de Comunicación.</b>	El tipo de enlace de comunicación para la prestación de servicios.	Establece el tipo de enlace que existe en la Sucursal para la prestación del servicio.
<b>Personal asignado por Sucursal</b>	Cantidad de personal en la Sucursal.	Permite establecer el tamaño de la Sucursal.
<b>Servicios ofrecidos</b>	Cantidad de servicios financiero y de telecomunicaciones ofrecidos por la Sucursal.	Señala la variedad de Servicios Financieros Básicos que ofrece cada Sucursal.

Fuente: Elaboración propia con base en la metodología propuesta.

Para seleccionar las Sucursales se realizó el siguiente procedimiento:

1. Clasificación de las 1,752 Sucursales por entidad federativa, asimismo, se realizaron tres estratos de acuerdo con la cantidad Sucursales, seleccionando una entidad de cada estrato.
2. Seleccionadas las entidades, se clasificaron las Sucursales de cada entidad respecto a las siguientes variables: 1) Tamaño de la Población potencial, 2) Tipo de Comunicación, 3) Personal asignado por Sucursal, 4) Servicios ofrecidos, realizándose tres grupos de acuerdo con cada variable, posteriormente se seleccionaron dos Sucursales del estrato superior e inferior para cada variable.

De acuerdo con los TdR *“El trabajo de campo se aplicará a actores que intervengan en la ejecución de los procesos y subprocesos, y en su caso macroprocesos, en oficinas centrales, Sucursales telegráficas y puntos temporales de pago, así como a los destinatarios de los entregables o componentes generados por el Pp, también se realizará en otras entidades federativas como Cd. de México, Edo. de México, Morelos, Puebla y Oaxaca de los cuales la DPEII decidirá como mínimo tres estados a visitar.”* Considerando lo antes señalado, se decidió seleccionar las tres primeras entidades y agregar al estado de Chihuahua, asimismo, la elección de las sucursales busco escoger al menos una sucursal de cada tipo de combinación de características. La muestra realizada para llevar a cabo el trabajo de campo se presenta en el siguiente cuadro, el cual señala las características observables de cada una.

**Cuadro 4- 7 Propuesta de Sucursales TELECOMM a Visitar**

Entidad	Nombre de Sucursal	Municipio	Localidad	Tipo de población	Personal asignado	Tipo de Comunicación	Servicios ofrecidos
<b>Oaxaca</b>	Huajuapán de León	Heroica Ciudad de Huajuapán de León	Heroica Ciudad de Huajuapán de León	Urbano	10	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> <li>• Entrega de telegramas</li> </ul>
<b>Oaxaca</b>	Mariscala de Juárez	Mariscala de Juárez	Mariscala de Juárez	Rural	1	Vsat (satelital)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
<b>CDMX</b>	SUPERISSSTE Vértiz	Benito Juárez	Benito Juárez	Metrópoli	1	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> </ul>

							<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
CDMX	Pedregal de Santo Domingo	Coyoacán	Coyoacán	Semi-metrópolis	1	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
México	Almoloya de Alquisiras	Almoloya de Alquisiras	Almoloya de Alquisiras	Rural	1	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
México	Santa clara	Ecatepec de Morelos	Ecatepec de Morelos	Metrópolis	9	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
Chihuahua	IMSS Morelos	Chihuahua	Chihuahua	Semi-metrópolis	1	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
Chihuahua	Batopilas	Batopilas	Batopilas	Rural	1	Vsat (satelital)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en la metodología propuesta.

#### 4.4.3 Instrumentos de levantamiento de información

Considerando las dimensiones analíticas antes mencionadas, se realizaron entrevistas semiestructuradas grupales a través de las cuales se obtuvo información que permitió responder las interrogantes establecidas en los TdR, mismas que son reproducidas a continuación para cada uno de los procesos del modelo general (véase Anexo 6.2.11 Instrumentos de recolección de información).

##### Planeación (planeación estratégica, programación y presupuesto)

- ¿Qué se entiende por planeación estratégica para los operadores del Pp?
- ¿Cuáles son las actividades o acciones de planeación estratégica del Pp que se realizan?
- ¿La planeación estratégica es el resultado de un ejercicio institucionalizado que involucra a los actores clave de la gestión del Pp?
- ¿Existe un documento resultado de la planeación estratégica? ¿Es claro, difundido y accesible? ¿En qué medida es utilizado para guiar la operación del Pp?
- ¿La planeación estratégica está vinculada con el cumplimiento, entrega o generación de los componentes o entregables del Pp?
- ¿La planeación estratégica establece indicadores para medir los avances en las metas establecidas? ¿Las metas son factibles y están orientadas a impulsar el desempeño del Pp?
- ¿Qué se entiende por planeación operativa y cuáles son las diferencias con la planeación estratégica?

##### Comunicación interna y externa del Pp

- ¿Qué actores intervienen en la comunicación del Pp?
- ¿Existe una estrategia de comunicación del Pp documentada? En caso afirmativo, describirla.
- ¿La estrategia de comunicación del Pp (documentada o no) es adecuada?
- ¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes son pertinentes en función del público al que van dirigidos?

##### Selección de destinatarios

- ¿Existe una metodología o método para la selección de destinatarios o beneficiarios de los componentes o entregables del Pp? ¿La metodología utilizada cuenta con criterios de selección y elegibilidad claros, estandarizados y sistematizados?
- ¿La selección de destinatarios o beneficiarios de los componentes o entregables del Pp es un proceso transparente e imparcial? ¿El resultado de la selección es público? (cuando aplique)

- ¿Existe información en una base de datos que permita conocer quiénes o qué instancias reciben los componentes o entregables del Pp? ¿Qué información integra esta base de datos?
- ¿Existen mecanismos para validar y actualizar esta base de datos? ¿Estos mecanismos son pertinentes?

#### *Producción de componentes o entregables*

- ¿Se cuenta con los insumos suficientes para generar el volumen de componentes o entregables que permitan al Pp atender a su población objetivo?
- ¿El Pp tiene mecanismos para estimar la producción o generación necesaria de componentes o entregables, de acuerdo con la posible demanda o requerimientos de su población objetivo? ¿Es adecuado este mecanismo?
- ¿Existen mecanismos de control de calidad para la generación de los componentes o entregables del Pp? ¿Estos mecanismos son pertinentes?
- ¿Las actividades de generación de componentes o entregables que otorga el Pp están estandarizadas, es decir, son ejecutadas de manera homogénea por todas las instancias involucradas?

#### *Entrega*

- ¿Los componentes o entregables del Pp son proporcionados conforme a las especificaciones y de manera oportuna a los destinatarios?
- ¿Existen especificaciones (programas o planes de trabajo) sobre la forma en que se deben trasladar los componentes o entregables para (por ejemplo) asegurar su adecuada recepción en el punto de destino? ¿Son adecuadas estas especificaciones, respecto a normas o lineamientos existentes? [cuando aplique]
- ¿La logística de distribución se actualiza? [cuando aplique] ¿Existe un periodo para dicha actualización? ¿En el diseño y actualización de la logística se toman en cuenta los factores geográficos y climatológicos en cada región donde opera el Pp? [cuando aplique]
- ¿Los puntos de entrega de los componentes o entregables son cercanos a los beneficiarios a atender y son de fácil acceso? ¿Se considera que son suficientes? ¿Por qué?

#### *Control*

- ¿El Pp cuenta con los mecanismos para verificar que los componentes o entregables se otorguen de acuerdo con lo establecido en la normativa específica y lleguen a la población que deba ser beneficiada? ¿Estos mecanismos son adecuados?
- ¿Existe, de manera sistematizada, un documento que dé cuenta de los resultados de supervisión y entrega de componentes o entregables? ¿Este documento es adecuado? ¿Los resultados se utilizan para implementar mejoras en la operación del Pp?
- ¿Existen procedimientos estandarizados que verifiquen el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte de los beneficiarios o destinatarios de los componentes o entregables del Pp? [cuando aplique]

#### *Seguimiento a destinatarios*

- ¿El Pp tiene mecanismos para verificar el procedimiento de seguimiento a los destinatarios o beneficiarios que permitan identificar si los componentes o entregables generados son utilizados de acuerdo con lo establecido? ¿Cómo se implementa el mecanismo? ¿Este mecanismo es adecuado?
- ¿Existen procedimientos estandarizados que permitan verificar el cumplimiento de la corresponsabilidad u obligatoriedad por parte del destinatario o beneficiario? [cuando aplique]
- En caso de que los componentes o entregables involucren la ejecución de obra o de infraestructura, ¿el Pp cuenta con un mecanismo de seguimiento o supervisión que permita identificar si se realizaron

acorde a la normativa aplicable? ¿El seguimiento o supervisión considera plazos para la revisión de las condiciones de la obra o la infraestructura después de terminada la obra?

- ¿El Pp tiene mecanismos para identificar si se cumple con su Propósito? ¿Son suficientes y pertinentes estos mecanismos?
- ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción del destinatario o beneficiario de los componentes o entregables del Pp respecto de los componentes que ofrece el Pp? ¿Son adecuados estos mecanismos? ¿Su operación permite una aplicación imparcial y objetiva?
- ¿Existe evidencia para afirmar que las quejas y sugerencias que brindan los destinatarios o beneficiarios de los componentes o entregables del Pp son utilizadas para la mejora continua del Pp?

## 4.5 Descripción y valoración de los procesos y subprocesos

En este apartado se presenta a detalle la descripción y análisis de los principales procesos y subprocesos mediante los cuales se implementa el “Programa Presupuestario E013 - Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”.

### 4.5.1 Planeación

De acuerdo con los TdR, la planeación es el proceso en el que se determina o define el problema o necesidad; árbol de problemas y objetivos; población potencial y objetivo; objetivos, indicadores y metas de la MIR, estrategia de cobertura, plan estratégico, entre otros puntos; así como los recursos financieros y humanos necesarios que requiere el Pp para lograr sus objetivos, asimismo, se determinan las directrices en el diseño e implementación del Pp.

La planeación del Pp atiende la orientación estratégica contenida en el Programa Institucional del Telecomunicaciones de México y en el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes. De forma indirecta se relaciona, a través de estos dos instrumentos programáticos, con la planeación nacional expresada en el Plan Nacional de Desarrollo.

Para el Pp no existe un documento que sea una herramienta específicamente para elaborar su planeación. Sin embargo, cada una de las tres Direcciones que manejan los servicios sustantivos del Pp, realiza una planeación individual, que posteriormente se conjunta en la planeación institucional y en la cual, implícitamente, se ve reflejada la planeación del Pp. A continuación, se describe el proceso de planeación seguido por cada una de estas Direcciones, así como, el proceso de coordinación realizado por la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional (DPEII) que permite la elaboración del Plan Anual del Trabajo (PAT).

#### 4.5.1.1 TELECOMM

##### *Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

El proceso de Planeación que actualmente se ejecuta en la operación de Telecomunicaciones de México (TELECOMM), consta de tres etapas: 1) la Planeación Estratégica, 2) la Generación de Entregables y 3) Elaboración de Presupuesto. Las primeras dos etapas basan su desarrollo en el Sistema de Planeación y Evaluación Telecomunicaciones de México, el cual es un instrumento a nivel institucional. La tercera etapa se

basa en los Lineamientos para el Proceso de Programación y Presupuestación para el Ejercicio Fiscal<sup>37</sup> enviados por la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT) a TELECOMM, mismos que fueron remitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

*“[...] es el presupuesto TELECOMM, en el cual pues tenemos fundamentalmente tres programas regularmente tenemos el E013 que dijéramos es el programa operativo que manejamos y los otros son fundamentalmente programas que están relacionados con el programa administrativo y con el programa que regularmente se usa para el órgano interno de control, o sea el único programa que tenemos asociado al cumplimiento de los objetivos y metas de TELECOMM está relacionado con el E013[...].”*

Es importante señalar que el análisis de normatividad proporcionada por TELECOMM (evidencias documentales) y la información obtenida en la entrevista grupal, permiten inferir el proceso de planeación desarrollado para el Pp, debido a que como se comentó con anterioridad, no se identifica algún documento en el que dicho proceso se haga explícito.

*“[...] ¿cuál es la diferencia entre la planeación del programa presupuestario y la planeación institucional? yo he conocido la planeación institucional este como un sistema de planeación y evaluación que te compartimos, pero no me queda claro en qué medida es una planeación del programa presupuestario, esto es, nosotros al menos aquí en esta área, no nos han requerido insumos más allá que estadísticos a través de los indicadores MIA, pero no hay una, yo no conozco una planeación en estricto sentido de programa presupuestal y es más, no sé si alguien nos lleve a en TELECOMM, lo cual lo dudo mucho, entonces es ese, para mí sería una cuestión muy, muy relevante [...]”*

A partir de lo anterior, el proceso de planeación se desarrolla de la siguiente forma:

**Cuadro 4- 8 Etapas del Proceso de Planeación Institucional**

Planeación Estratégica	Generación de Entregables	Elaboración de Presupuesto
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alineación</li> <li>• Definición de objetivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo</li> <li>• Estrategia</li> <li>• Líneas de acción</li> <li>• Diagnóstico</li> <li>• Metas</li> <li>• Responsables</li> <li>• Indicadores de seguimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Clave presupuestaria</li> <li>• Partida</li> <li>• Justificación de gasto</li> </ul>

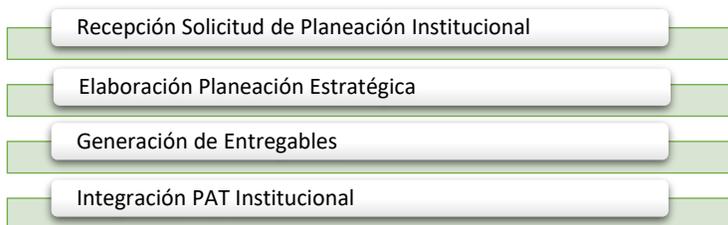
Fuente: Elaboración propia normatividad TELECOMM y entrevista grupal.

A nivel institucional, el proceso planeación inicia cuando la DPEII recibe la solicitud de elaborar la *Planeación Institucional* por parte de la SICT. La DPEII en una primera etapa “Planeación Estratégica” realiza la vinculación y alineación con instrumentos de la Planeación Estratégica en la Administración Pública Federal (APF), tales como, a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Plan Nacional de Desarrollo, Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes y con el Programa Institucional, con lo que se busca la coherencia institucional, sectorial y nacional. En una segunda etapa “Generación de Entregables”, la DPEII a través de la Gerencia de Estadística y Normalización (GEN), solicita a la Dirección de Red de Sucursales (DRS),

<sup>37</sup> Está contenido en el documento “Disposiciones para la Programación y Presupuestación 2022” ubicado en la página de SHCP <https://www.gob.mx/shcp/documentos/disposiciones-para-la-programacion-y-presupuestacion-2022> y contiene los puntos que debe contener el anteproyecto, el procedimiento y forma en la cual se debe llevar a cabo.

Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT (DRTM) y Dirección de Red Troncal (DRT), la elaboración y envío del PAT a nivel dirección. El documento denominado “entregable” debe incluir objetivos, estrategias, líneas de acción, diagnósticos, metas, responsables e indicadores de seguimiento de sus principales programas y proyectos, los cuales pueden contener uno o más proyectos prioritarios o acciones repetitivas, para su análisis e integración al PAT Institucional. De dichos proyectos a ejecutar en el corto y mediano plazo<sup>38</sup> se deriva la programación operativa. Una vez integrado el documento en un archivo de Excel a nivel Dirección, se envía vía correo electrónico a la DPEII, el cual es revisado, en caso de ser requerido, se programa reunión para aclarar dudas y modificar metas; en caso contrario este es validado e integrado al documento PAT a nivel institucional. (Anexo 6.2.3.1.2 *Flujograma del Proceso de Planeación Operativa Institucional*).

#### Esquema 4- 2 Etapas principales del Proceso de Planeación Operativa Institucional



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

En la tercera etapa “Elaboración de Presupuesto”, una vez que son recibidos los “Lineamientos el Proceso de Programación y Presupuestación para el Ejercicio Fiscal”, la Subdirección de Presupuesto y Contabilidad (SPC) de la Dirección de Administración (DA), a través de un oficio solicita<sup>39</sup> el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos (APE) a cada Unidad Ejecutora de Gasto (UEG). Anexo al oficio se envía un formato en Excel, el cual debe ser llenado y devuelto con el presupuesto propuesto y requerido por la unidad, dicho formato incluye clave presupuestal, partida, justificación y nivel de prioridad. Una vez integrado el APE por cada UEG es enviado vía correo a la Gerencia de Presupuesto (GP), la cual analiza los documentos entregados e integra el APE de TELECOMM. En el análisis para la asignación de presupuesto realizado por la GP, se toma en cuenta los nuevos objetivos, nuevas metas, justificación, techos presupuestarios<sup>40</sup> y los gastos históricos, los cuales son utilizados de guías para la asignación presupuestal<sup>41</sup>. Las UEG elaboran de manera conjunta su anteproyecto de egresos y de ingresos, por lo que el gasto corresponde a lo necesario para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas en el presupuesto de ingresos. Cuando se ha integrado y consolidado el APE de TELECOMM por parte de la GP, es enviado y revisado por SPC, la cual lo envía a la DA para su prevalidación y en última instancia, es validado por la Directora General de TELECOMM. El APE validado por TELECOMM es enviado a la Coordinación Sectorial de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, para que sea enviado a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y a su vez sea entregado al Congreso de la Unión para su aprobación. Después del envío, se presenta un periodo de retroalimentación donde les solicita la

<sup>38</sup> Los proyectos vencen en la medida que también termine el plazo del Programa Institucional que está asociado al Plan Nacional de Desarrollo.

<sup>39</sup> Con base a la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y Manual Administrativo de Aplicación General Materia de Administración.

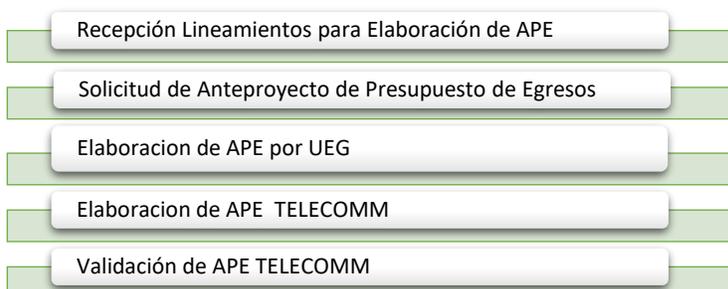
<sup>40</sup> Los techos presupuestarios son comunicados a TELECOMM por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

<sup>41</sup> Es importante señalar que aproximadamente el 80% del presupuesto ya está asignado para servicios básicos y para servicios e insumos para la operación del programa, teniendo poco presupuesto para nuevos proyectos, como lo sería la apertura de una nueva sucursal.

calendarización del Presupuesto de Egresos (*Anexo 6.2.3.1.4 Flujoograma del Proceso de Planeación Presupuestal Institucional*).

*“[...] para lo que es el anteproyecto de presupuesto parte de un oficio relacionado directamente con este oficio que se da, de los Lineamientos y se hace extensivo a todas las Unidades Ejecutoras de Gasto [...]”*

#### Esquema 4- 3 Etapas principales del Proceso de Planeación Presupuestal Institucional



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

*“[...] hacemos el anteproyecto de presupuesto para todos los programas presupuestarios y sabemos identificar que corresponde a cada uno de ellos por la unidad responsable, nosotros los mandamos, a todos, y si me lo contesta el Órgano Interno de Control, este es mi anteproyecto, ya sé que es el del programa presupuestario 0001 que es de la Función Pública, si nos los manda las áreas administrativas obviamente yo lo ligo al M001 [...]”*

70

Con base a la revisión documental y al análisis cualitativo de las entrevistas aplicadas, al exterior de TELECOMM, el proceso de Planeación es regulado por la SICT y la SHCP. Al interior de TELECOMM se identifica la participación de la DPEII a través de la Subdirección de Planeación y Gerencia de Estadística y Normalización, la DA a través de la Subdirección de Presupuesto y Contabilidad y Gerencia de Presupuesto y la Dirección de Recursos Humanos (DRH) para la planeación del Programa Presupuestario.

*“[...] la Dirección de Planeación [...] ellos verifican y tienen a su cargo incluso la relación con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, para elaborar la Matriz de Indicadores de Resultados que están fundamentalmente relacionados con el cumplimiento de los objetivos y metas del organismo, ellos van llevando a cabo ese seguimiento y por otro lado tenemos una comunicación permanente con ellos acerca de cómo se va desarrollando el proceso del Ejercicio Presupuestal [...]”*

La DPEII a través de la GEN es la encargada de solicitar a las Direcciones de TELECOMM sus entregables (PAT) para la consolidación de objetivos y metas. La DA a través de la SPC es la encargada de solicitar a las Direcciones de TELECOMM sus APE para la integración y consolidación del Presupuesto del Programa y del Organismo, los cuales son analizados y conjuntados por la GP. En el caso de la DRH, son los encargados de elaborar el anteproyecto del Capítulo 1000 “Servicios Personales”, ya que constituye la principal fuente de gasto y la dirección es la que cuenta con la información referente a las plazas asignadas y el incremento salarial correspondientes.

*“[...] por lo mismo que no está bien determinado que área, si Finanzas o Planeación debe estar asociado como responsable directo del programa presupuestario, entonces lo que si se hizo fue Finanzas tú vas a ver datos presupuestales, Dirección de Planeación tú vas a ver datos estadísticos, pero ha sido ambivalente la planeación [...]”*

### Límites y su articulación

El proceso de Planeación Institucional inicia cuando se recibe la solicitud del Plan Anual de Trabajo y Anteproyecto de Presupuesto de Egresos a TELECOMM y terminan cuando estos son validados por la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT).

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Planeación que realiza TELECOMM, son los siguientes:

**Cuadro 4- 9 Insumos y Recursos Disponibles TELECOMM**

<b>Tiempo</b>	<p>El proceso de planeación operativa correspondiente a la elaboración de Plan Anual de Trabajo el cual se lleva a cabo en el último trimestre de cada año de acuerdo con lo que señala el Sistema de Planeación y Evaluación<sup>42</sup> <i>“la integración de este instrumento de planeación se configura en el último trimestre de cada año toda vez que se aprecian los posibles escenarios de cierre de cada ejercicio fiscal”</i>.</p> <p>El proceso de planeación presupuestal está regido por un “Calendario General de Actividades”, establecido en los “Lineamientos para el Proceso de Programación y Presupuestación para el Ejercicio Fiscal”, en donde señala que los plazos y términos específicos de las actividades se comunican a través de los diversos instrumentos asociados al proceso de Programación y Presupuestación, así como avisos en los sistemas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Los lineamientos llegan en el mes de junio y tienen un periodo de tres meses para entregarlo (finales de agosto).</p>
<b>Personal</b>	<p>La elaboración del Plan Anual de Trabajo a nivel Institucional está a cargo del personal de la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional, específicamente de la Gerencia de Estadística y Normalización, en coordinación con cada una de las direcciones (Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal).</p> <p>La elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos a nivel Institucional, está a cargo de la estructura soporte de la Gerencia de Presupuesto, asimismo, cada una de las direcciones (Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal) participan en la elaboración, además de la Dirección de Recursos Humanos específicamente para el capítulo 1000.</p> <p>El personal cuenta con el perfil para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.</p>

<sup>42</sup> El Sistema de Planeación y Evaluación de Telecomunicaciones de México se encuentra integrado al Manual de Procedimiento de la Gerencia Estadística y Normalización.

<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la planeación son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DPEII debido a que se realiza con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	La infraestructura utilizada para realizar el proceso de Planeación son las instalaciones de TELECOMM, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Planeación son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Al respecto, si bien no se cuenta con un procedimiento<sup>43</sup> en el que se establezca específicamente los tiempos, insumos y personal para la planeación operativa, a nivel Institucional el proceso de planeación se ha realizado como una actividad más de manera anual. De acuerdo con las entrevistas, se establece que el personal es el mismo y que es suficiente para realizar dicho proceso. Asimismo, la planeación a nivel Dirección se realiza con los recursos financieros, infraestructura e insumos tecnológicos disponibles, los cuales son suficientes para la ejecución del proceso.

*“[...] ahorita te puedo decir que si - insumos adecuados y suficientes -, pero en la medida que se desarrollen otras metodologías o nuevos proyectos estos serán insuficientes considerando las nuevas atribuciones voy a encontrar otros insumos e información diferente [...]”*

72

### Productos

Si bien no se entrega un documento de Planeación exclusiva del del Programa Presupuestario E013, los productos necesarios y derivados del proceso de Planeación son el Plan Anual de Trabajo y el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos a nivel Institucional, quedando implícito en ambos la Planeación del Pp. Los documentos deben incluir conceptos específicos (señalados con anterioridad) para cumplir los objetivos institucionales y se deben entregar a más tardar en octubre para ser considerados en el PEF, sin embargo, basándose en el proceso actual de planeación se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT y APE) que cumplan específicamente con sus objetivos.

### Sistemas de información

Para la planeación de la operación no se tiene identificado algún sistema de información específico, sin embargo, se ocupa la información operativa que está contenida en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP)<sup>44</sup>, y el Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos<sup>45</sup> (SEROFA), cuyo fin es ser fuente de información para conocer el alcance de las metas del ejercicio presupuestario anterior, mismas metas que sirven como guía para establecer las del siguiente ejercicio.

*“[...] pero tratamos en planeación de tener una comunicación constante, permanente e información estadística relevante que es el SEROFA [...] donde todas las áreas del*

<sup>43</sup> Un procedimiento es una descripción detallada del cómo se han de ejecutar una secuencia pasos (quién los debe hacer, cómo, cuándo, qué documentos deben usarse, donde se almacenan esos documentos, etc.) para llevar a cabo una actividad.

<sup>44</sup> El cual se encuentra en la plataforma informática denominada “Módulo de Seguridad de Soluciones de Negocio” (MSSN) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

<sup>45</sup> LA SEROFA es un sistema informático que acopia y agrupa los datos estadísticos de la operación de cada una de las áreas del organismo, este se actualiza mensualmente reportando dentro de los primeros quince días de cada mes.

*organismo incluyendo Finanzas tiene acceso a esa información y con eso homologamos la información operativa que es la que nos ayuda a nosotros a tomar decisiones [...]"*

Para las actividades desarrolladas para la planeación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos se apoyan en el uso del módulo GRP.

*"[...] Para planeación no necesariamente, no sé si planeación tiene un sistema de planeación, tenemos un sistema informático para dijéramos, la captura, elaboración, seguimiento, [...] para la información presupuestal y financiera que es el módulo GRP, un sistema de GRP que se implantó en 2018 [...] que es un sistema que a pesar de ser un GRP y que uno pensaría integra todos los módulos, no fue desarrollado en su totalidad si no que tiene otros sistemas que retroalimentan la información, por ejemplo, mucha de la información que opera el área de la Dirección de la Red de Sucursales se sigue manejando a través de un sistema denominado SIGITEL, la nómina tampoco está incorporada en el sistema en el GRP, sino que hay un sistema casero que ellos le llaman, con el cual ellos trabajan esa parte y luego la información se sube al GRP [...] el SEROFA es más como reporte, tenemos otro sistema por fuera como caja y bancos [...] que también se incorporan al GRP pero que vienen de un sistema que se genera de manera externa [...]"*

Los sistemas de información señalados son automatizados y favorecen la gestión de información, la cual es útil para la toma de decisiones y para los sistemas de monitoreo central, además, dichos sistemas sirven como mecanismo de control del organismo de la planeación a nivel institucional.

### Coordinación

73

Existe coordinación entre TELECOMM y la SICT, ya que esta última realiza la solicitud de planeación institucional, asimismo, recibe y da seguimiento al PAT institucional, para dicha parte del proceso no se presentan problemas, siendo adecuada la coordinación para la ejecución del proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso de Planeación son internas y coordinadas entre los múltiples actores que se involucran en el proceso, tales como la DPEII a través de la GEN con la DRS, DRTM y DRT, además, consideran que la coordinación ha mejorado, ya que actualmente se encuentran convocados a participar en el proceso de elaboración de la nueva matriz de Indicadores de Resultados.

*"[...] por ejemplo, la Dirección de Red de Sucursales, a través de ella nosotros recibimos todos los requerimientos de las 32 gerencias estatales, entonces cuando nosotros le comunicamos la Dirección de Red de Sucursales [...] le comunicamos el presupuesto a nivel central y el presupuesto de cada una de las 32 gerencias estatales que dependen de ella [...]"*

Sin embargo, si bien la coordinación de la planeación presupuestal entre las Direcciones y la SPC no presenta problemas, no es el caso de la coordinación específica entre la DPEII y SPC, la cual no va más allá de la solicitud de estadísticas para alimentar los indicadores MIR.

*"[...] cuando dices el programa, ¿te refieres al programa presupuestal? [...] no he participado [...] lo único que sé es que hay una asignación presupuestal y que se determinan ahí los montos que recibe el área de finanzas y los ejerce [...] el programa presupuestario E013 no ha pasado por planeación para supervisión [...]"*

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para elaborar el Plan Anual de Trabajo, así como, Anteproyecto de Presupuesto de Egresos a nivel Institucional, permiten obtener la planeación del Pp (aunque la misma se encuentra implícita en la planeación institucional), la cual es base para la ejecución, operación y rendición de cuentas del Programa Presupuestario. Sin embargo, basándose en el proceso actual de planeación se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT y APE) que cumplan específicamente con sus objetivos. A partir de la información obtenida no se puede establecer que existan condiciones especiales o particulares que limiten la entrega de dichos documentos en el plazo establecido (a más tardar en octubre). En cuanto a la coordinación entre TELECOMM, SICT y las áreas internas encargadas del proceso, esta es adecuada. Por último, los productos del proceso (documentos de planeación) son la base para el cumplimiento de los objetivos de TELECOMM y del Pp como de su operación.

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se definen objetivos y metas, así como la focalización y la asignación de los recursos a cada área ejecutora de gasto, con lo cual se establece el rumbo que debe llevar el Pp. En este sentido, la elaboración adecuada de los documentos de planeación busca cumplir principalmente con los objetivos del organismo quedando implícitos los del Pp, sin embargo, como se ha señalado se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT) que cumplan específicamente con sus objetivos. Por su parte, si bien no se cuenta con un procedimiento en el que se establezca específicamente los tiempos, insumos y personal para la planeación operativa, a nivel de Institucional el proceso de planeación se ha realizado como una actividad más de manera anual, con lo cual se garantiza una adecuada planeación de la provisión de los servicios de TELECOMM al público usuario, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### *Opinión de Actores*

Los actores involucrados en el proceso tienen claro que no existe un proceso escrito para el desarrollo de la planeación del Pp.

*“[...] lo que sucede es que el programa institucional, si de alguna manera en cuanto a datos, porque tenemos algo que se llama SEROFA “Sistema de Estadísticas” que esta institucionalizado y todas las áreas tienen acceso a los datos estadísticos, entonces quiero pensar que Finanzas cuando ve la volumetría y la programación operativa [...] toman información, construyen y con eso sustentan su operación del dinero, del presupuesto, entonces de alguna manera están asociados, pero que tú me digas que hay una metodología escrita, consistente para la planeación del programa presupuestario, no [...]”*

*“[...] Las áreas sustantivas que son las que generan ingresos propios, hemos promovido en planeación que haya una asociación entre las áreas de presupuesto de ingresos con el área de aquí de presupuesto, entonces ahí les damos un seguimiento, tratamos en esa medida de impulsar las dos áreas para que converjan en los mismos datos, porque cuando yo les pedía por allá hace algunos años información de cuanto vas ingresar [...] era diferente a lo que proponía el área de Finanzas entonces hemos venido trabajando mucho eso en sesiones permanentes [...]”*

*Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la Planeación Institucional es TELECOMM, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

4.5.1.2 Servicios Red de Sucursales

*Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

A nivel de la Dirección de la Red de Sucursales, el proceso de Planeación inicia cuando la DPEII solicita el PAT de dicha Dirección, donde se establecen los proyectos y actividades que se ejecutaran en el siguiente año. A través del Plan Anual de Trabajo (PAT) se realiza una “Planeación Operativa”, en el cual se establece la unidad de medida, ponderación, tipo de actividad, área responsable, metas por mes, avance por año. Si bien se generan Planes de Trabajo por cada Subdirección asociada a los Servicios que proporcionan, estos se alinean a las directrices de la Dirección de la Red de Sucursales. A nivel subdirección, lo primero a realizar es una revisión, análisis y proyección de los resultados históricos de los PAT (ejercicio fiscal anterior), asimismo, se hace una revisión de la información de los mercados nacionales e internacionales como el de Estados Unidos por el tema de las remesas internacionales. Es importante señalar, que las metas a nivel subdirección son validadas en sus alcances a nivel dirección y, posteriormente, la dirección realiza una revisión de las mismas con la DPEII. Una vez integrado el documento en un archivo de *Excel* a nivel Dirección, se envía vía correo electrónico a la DPEII, el cual es revisado, en caso de ser requerido, se programa reunión para aclarar dudas y modificar metas; en caso contrario, es validado y se solicita se capture en la plataforma *www.pat.imt.mx* señalada por la SICT. El PAT a nivel Dirección es integrado al documento PAT a nivel institucional (*Anexo 6.2.3.1.6 Flujoograma del Proceso de Planeación Operativa a nivel Dirección*).

**Esquema 4- 4 Etapas principales del Proceso de Planeación de la DRS**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

*“[...] por otro lado también me lo pide Planeación me lo pide porque hay que montarlo también en la parte de otros reportes para la cabeza de sector, o sea para la SICT [...] antes de que lo suba ya me dijeron esta es la buena y por esta te vas, entonces ahora si me abren el sistema y capturo en el primer trimestre, lo capturo en febrero, marzo, capturo mi mascarilla completa de todo lo que me fue autorizado del PAT [...]”*

En el proceso de Planeación dentro de la DRS se identifica la participación de la Subdirección de Procesos y Supervisión (SPS) y la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales (SCRS). Dentro de la SPS se ubican las Gerencias Regionales<sup>46</sup> y Estatales<sup>47</sup>.

*“[...] junio, julio me piden el primer PAT para el año que entra [...]”*

### Límites y su articulación

El proceso de Planeación a nivel de la DRS inicia cuando se solicita los Planes Anuales de Trabajo a las subdirecciones encargadas de los servicios financieros y telegráficos que proporcionan en la DRS y termina cuando se tiene el documento final validado del Programa Anual de Trabajo de TELECOMM, mismo que se encuentra alineado al de la Dirección.

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Planeación que realiza la DRS, son los siguientes:

#### **Cuadro 4- 10 Insumos y Recursos Disponibles de Planeación en la Red de Sucursales**

<b>Tiempo</b>	Para la planeación a nivel Dirección no se establece un tiempo definido para generar los diferentes productos, asimismo, no existe alguna normativa aplicable, sin embargo, se manifiesta que la DPEII los solicita desde el mes de Junio.
<b>Personal</b>	La elaboración del Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Red de Sucursales, está a cargo del personal de dicha Dirección y de cada una de sus subdirecciones, mismas que se corresponden con cada uno de los servicios y son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirección de Procesos y Supervisión (SPS)</li> <li>• Subdirección Comercial de la Red de Sucursales (SCRS)</li> </ul> El personal cuenta con el perfil para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la planeación son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRS debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	La infraestructura utilizada para realizar el proceso de Planeación son las instalaciones de la DRS, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Planeación son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRS.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

<sup>46</sup> Gerencia Regional Zona Centro Estado de México, Gerencia Regional Zona Occidente Jalisco, Gerencia Regional Zona Noreste Nuevo León, Gerencia Regional Zona Noroeste Sonora, Gerencia Regional Zona Sureste Veracruz.

<sup>47</sup> Gerencia de la Ciudad de México, Gerencia Estatal en Guerrero, Gerencia Estatal en Hidalgo, Gerencia Estatal en Morelos, Gerencia Estatal en Puebla, Gerencia Estatal en Querétaro, Gerencia Estatal en Aguascalientes, Gerencia Estatal en Colima, Gerencia Estatal en Guanajuato, Gerencia Estatal en Michoacán, Gerencia Estatal en Nayarit, Gerencia Estatal en Zacatecas, Gerencia Estatal en Jalisco, Gerencia Estatal en Coahuila, Gerencia Estatal en San Luis Potosí, Gerencia Estatal en Tamaulipas, Gerencia Estatal en Durango, Gerencia Estatal en Baja California, Gerencia Estatal en Chihuahua, Gerencia Estatal en Sinaloa, Gerencia Estatal en Campeche, Gerencia Estatal en Chiapas, Gerencia Estatal en Oaxaca, Gerencia Estatal en Quintana Roo, Gerencia Estatal en Tabasco, Gerencia Estatal en Yucatán.

*“[...] él me lo pasa a mí y empiezo yo a revisar si me hace sentido o no, también yo me meto también a revisar las métricas si son correctas y no, me meto a otras páginas, todo fue totalmente empírico, se empezó a revisar y digo pues si los crecimientos se me dan, no me da. [...]”*

Al respecto, si bien no se cuenta con un procedimiento en el que se establezca específicamente los tiempos, insumos y personal, a nivel de Dirección el proceso de planeación se ha realizado como una actividad más de manera anual. De acuerdo con las entrevistas, se establece que el personal es el mismo y que es suficiente para realizar el proceso, asimismo, la planeación a nivel Dirección se realiza con los recursos financieros, infraestructura e insumos tecnológicos disponibles, los cuales son suficientes para la ejecución del proceso.

### Productos

Como resultado de las actividades de este proceso se generan los siguientes productos:

- Plan Anual de Trabajo a nivel Dirección, insumo principal para la planeación institucional.
- Plan Anual de Trabajo a nivel de Subdirección, insumo principal para la planeación de la DRS.

Los documentos deben incluir conceptos específicos (señalados con anterioridad) para cumplir los objetivos institucionales y no tienen establecido un tiempo para generar los diferentes productos, sin embargo, la DPEII los solicita desde el mes de Junio. Al igual que en la planeación institucional y basándose en el proceso actual de planeación se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT) que cumplan específicamente con sus objetivos.

### Sistemas de información

Se utiliza la información del Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA), cuyo fin es ser fuente de información para conocer el alcance de las metas del ejercicio presupuestario anterior, mismas que sirven como guía para establecer las metas del siguiente ejercicio, asimismo, se utiliza la información del Sistema de Giros Telegráficos (SIGITEL), el cual es un sistema centralizado mediante el cual se proporcionan servicios a la Población en las Sucursales Telegráficas. Los sistemas de información señalados son automatizados y favorecen la gestión de información, la cual es útil para la toma de decisiones y para los sistemas de monitoreo central, además, dichos sistemas sirven como mecanismo de control de la DRS para el mejor desarrollo de la planeación a nivel dirección.

### Coordinación

La coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, no es necesaria para la ejecución del proceso, las actividades realizadas durante el proceso de Planeación son internas y coordinadas entre los múltiples actores que se involucran en el proceso tales como la Dirección de Red de Sucursales, la Subdirección de Procesos y Supervisión (SPS) y la Subdirección Comercial de la Red de Sucursales (SCRS). De acuerdo con las entrevistas realizadas, no se presentan problemas de coordinación entre las distintas subdirecciones para elaborar el PAT de la DRS, debido a que se respeta la integración vertical de la Dirección. Por otro lado, cuando se presenta el PAT a la DPEII, para la alineación e integración al PAT Institucional, se hace nueva revisión de las metas, en este proceso, tampoco existen problemas de coordinación con la DPEII debido a que no existe un PAT del Pp y su participación se limita solo a lo correspondiente a los servicios que proporcionan.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para elaborar el Plan Anual de Trabajo a nivel Institucional, permiten obtener la planeación del Pp (aunque la misma se encuentra implícita en la planeación institucional) la cual es la base para la ejecución, operación y rendición de cuentas del Programa Presupuestario. Sin embargo, basándose en el proceso actual de planeación se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT) que cumplan específicamente con sus objetivos. A partir de la información obtenida, si bien no se tiene un tiempo de entrega establecido, no se puede señalar que existan condiciones especiales o particulares que limiten la entrega del documento. La coordinación entre áreas internas encargadas del proceso es adecuada. Por último, los productos del proceso (documentos de planeación) son la base para el cumplimiento de los objetivos de TELECOMM y del Pp como de su operación.

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se definen objetivos y metas, así como la focalización y la asignación de los recursos a cada área ejecutora de gasto, con lo cual se establece el rumbo que debe llevar el Pp. En este sentido, la elaboración adecuada de los documentos de planeación busca cumplir principalmente con los objetivos del organismo quedando implícitos los del Pp, sin embargo, como se ha señalado se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT) que cumplan específicamente con sus objetivos. Por su parte, si bien no se cuenta con un procedimiento en el que se establezca específicamente los tiempos, insumos y personal para la planeación operativa, a nivel de Institucional el proceso de planeación se ha realizado como una actividad más de manera anual, con lo cual se garantiza una adecuada planeación de la provisión de los servicios de TELECOMM al público usuario, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### *Opinión de Actores*

Los actores entrevistados refieren que las actividades para el proceso de planeación se desarrollan en tiempo y forma.

*“[...] falta todavía por parte de planeación [...] todos los actores que construyen el Plan Anual, sí o sí deberían estar presentes en la reunión, ¿a qué me refiero? Hacen una muy bonita reunión a nivel dirección, dan las métricas y tú el que opera, el que ejecutas ¿lo sabes? no”*

### *Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la Planeación a nivel Dirección es la DRS, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

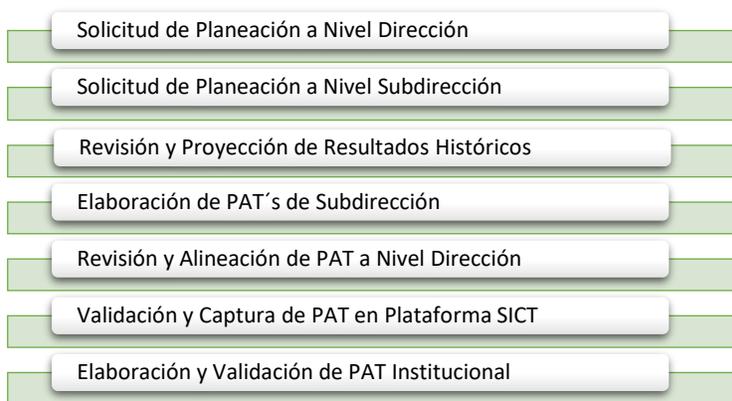
#### 4.5.1.3 Servicios Red de Telecomunicaciones y MEXSAT

### *Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

A nivel de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, el proceso de Planeación inicia cuando la DPEII solicita el PAT de dicha Dirección, donde se establecen los proyectos y actividades que se ejecutarán en el siguiente año. A través de Planes Anuales de Trabajo (PAT) se realiza una “Planeación Operativa”, en los cuales se establecen las disponibilidades a entregar, infraestructura para mantenimiento, administración de riesgos y metas a cumplir en el año. Si bien se generan Planes de Trabajo por cada Subdirección asociada a los Servicios

que proporcionan, estos se alinean a las directrices de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT. A nivel subdirección, lo primero a realizar es una revisión, análisis y proyección de los resultados históricos (ejercicio fiscal anterior), lo cual es la base para la elaboración de PAT. Es importante señalar, que las metas a nivel subdirección son validadas en sus alcances a nivel dirección y, posteriormente, ésta realiza una revisión de ellas con la DPEII. Una vez integrado el documento en un archivo de *Excel* a nivel Dirección, se envía vía correo electrónico a la DPEII, el cual es revisado, en caso de ser requerido, se programa reunión para aclarar dudas y modificar metas; en caso contrario, es validado y se solicita se capture en la plataforma *www.pat.imt.mx* señalada por la SICT. El PAT a nivel Dirección es integrado al documento PAT a nivel institucional (*Anexo 6.2.3.1.6 Flujograma del Proceso de Planeación Operativa a nivel Dirección*).

#### Esquema 4- 5 Etapas principales del Proceso de Planeación en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

*“[...] Nosotros le entregamos a Planeación el PAT que nos corresponde, el 2022, ellos lo autorizan y lo pasan a la Secretaría de Comunicaciones. Nosotros cuando nos dicen ya está autorizado y tu PAT lo tienes que ir actualizando, nosotros trimestralmente lo subimos a una plataforma, en la cual nos dieron acceso para que vayamos metiendo toda la información [...]”*

Por otra parte, en la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT (SCRTM), se realiza un Plan Comercial mismo que se conforma por el catálogo de servicios, tarifas de servicios, capacidades disponibles y estudios de mercado. La prestación del servicio en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT está enfocada en los productos satelitales y terrestres, para lo cual se llevan a cabo Estudios de Mercado para tener un diagnóstico de cómo se encuentra la competencia y así conocer si los servicios están acordes a los que requieren los usuarios.

En el proceso de Planeación dentro de la DRTM se identifica la participación de la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones MEXSAT (SITM), Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones (SORC), Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones (SIT), Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT (SCRTM), Subdirección de Infraestructura Satelital MEXSAT (SIS) y Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones MEXSAT (SITM).

### Límites y su articulación

El proceso de Planeación a nivel de la DRTM inicia cuando se solicita los Planes Anuales de Trabajo a las subdirecciones encargadas de los servicios que proporcionan en la DRTM y termina cuando se tiene el documento final validado del Programa Anual de Trabajo de TELECOMM, mismo que se encuentra alineado al de la Dirección.

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Planeación que realiza la DRTM, son los siguientes:

#### **Cuadro 4- 11 Insumos y Recursos Disponibles de Planeación en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Tiempo</b>	<p>Para la planeación a nivel Dirección no se establece un tiempo definido para generar los diferentes productos de planeación, asimismo, no existe alguna normativa aplicable sobre el mismo, sin embargo, se manifiesta que la DPEII los solicita desde el mes de Junio.</p> <p>En cuanto, al Plan Comercial, si bien se señala que se presenta antes de que termine el año, no establece un tiempo específico para su elaboración, ya que a lo largo del año se realiza estudios y actualizaciones del mismo.</p>
<b>Personal</b>	<p>La elaboración del Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, está a cargo del personal de dicha Dirección y de cada una de sus subdirecciones, mismas que se corresponden con cada uno de los servicios y son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones MEXSAT</li> <li>• Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones</li> <li>• Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones</li> <li>• Subdirección de Infraestructura Satelital MEXSAT</li> <li>• Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones MEXSAT</li> </ul> <p>Asimismo, el Plan Comercial solo se desarrolla por la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT.</p> <p>El personal cuenta con el perfil para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.</p>
<b>Recursos Financieros</b>	<p>Los recursos financieros utilizados para la planeación son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal.</p>
<b>Infraestructura</b>	<p>La infraestructura utilizada para realizar el proceso de Planeación son las instalaciones de la DRTM, las cuales son suficientes para su ejecución.</p>
<b>Insumos Tecnológicos</b>	<p>Los insumos tecnológicos para la Planeación son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.</p>

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Al respecto, si bien no se cuenta con un procedimiento en el que se establezca específicamente los tiempos, insumos y personal, a nivel de Dirección el proceso de planeación se ha realizado como una actividad más de manera anual. De acuerdo con las entrevistas, se establece que el personal es el mismo y que es suficiente para realizar el proceso, sin embargo, dicho personal señala que requiere de capacitación en el tema de planeación.

Asimismo, la planeación de la Dirección se realiza con los recursos financieros, infraestructura e insumos tecnológicos disponibles, los cuales son suficientes para la ejecución del proceso.

*"[...] Porque yo creo que son los recursos humanos los que de pronto nos pegan muy fuerte [...] si, gente que esté realmente con mayor capacitación respecto a una planeación adecuada, como desarrollar cada uno, porque como te decía, de pronto somos multifuncionales nosotros y tenemos que ver la operación, la administración, la planeación, recursos humanos, materiales [...] Nos hace falta un poco de capacitación en la parte de planeación como tal [...]"*

### Productos

Como resultado de las actividades de este proceso se generan los siguientes productos:

- Plan Anual de Trabajo a nivel Dirección, insumo principal para la planeación institucional.
- Plan Anual de Trabajo a nivel de Subdirección, insumo principal para la planeación de la DRTM.
- Plan Comercial, el cual es un conglomerado de servicios que se ofrecen a los usuarios.

Los PAT deben incluir conceptos específicos (señalados con anterioridad) para cumplir los objetivos institucionales y no tienen establecido un tiempo para generar los diferentes productos, sin embargo, la DPEII los solicita desde el mes de Junio. Al igual que en la planeación institucional y basándose en el proceso actual de planeación se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT) que cumplan específicamente con sus objetivos.

### Sistemas de información

Se utiliza la información del Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA), cuyo fin es ser fuente de información para conocer el alcance de las metas del ejercicio presupuestario anterior, mismas que sirven como guía para establecer las metas del siguiente ejercicio. El sistema de información señalado es automatizado y favorece la gestión de información, la cual es útil para la toma de decisiones y para los sistemas de monitoreo central, además, dicho sistema sirve como mecanismo de control de la DRTM para el mejor desarrollo de la planeación a nivel dirección.

### Coordinación

La coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, no es necesaria para la ejecución del proceso, las actividades realizadas durante el proceso de Planeación son internas y coordinadas entre los múltiples actores que se involucran en el proceso tales como la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones MEXSAT, la Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones, la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, la Subdirección de Infraestructura Satelital MEXSAT y la Subdirección de Infraestructura de Telecomunicaciones MEXSAT. De acuerdo con las entrevistas realizadas, no se presentan problemas de coordinación entre las distintas subdirecciones para elaborar el PAT de la DRTM, debido a que se respeta la integración vertical de la Dirección. Por otro lado, cuando se presenta el PAT a la DPEII, para la alineación e integración al PAT Institucional, se hace nueva revisión de las metas, en este proceso, no existen problemas de coordinación con la DPEII debido a que no existe un PAT del Pp y su participación se limita solo a lo correspondiente a los servicios que proporcionan.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para elaborar el Plan Anual de Trabajo a nivel Institucional, permiten obtener la planeación del Pp (aunque la misma se encuentra implícita en la planeación institucional) la cual es la base para la ejecución, operación y rendición de cuentas del Programa Presupuestario. Sin embargo, basándose en el proceso actual de planeación se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT) que cumplan específicamente con sus objetivos. A partir de la información obtenida, si bien no se tiene un tiempo de entrega establecido, no se puede señalar que existan condiciones especiales o particulares que limiten la entrega del documento. La coordinación entre áreas internas encargadas del proceso es adecuada. Por último, los productos del proceso (documentos de planeación) son la base para el cumplimiento de los objetivos de TELECOMM y del Pp como de su operación.

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se definen objetivos y metas, así como la focalización y la asignación de los recursos a cada área ejecutora de gasto, con lo cual se establece el rumbo que debe llevar el Pp. En este sentido, la elaboración adecuada de los documentos de planeación busca cumplir principalmente con los objetivos del organismo quedando implícitos los del Pp, sin embargo, como se ha señalado se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT) que cumplan específicamente con sus objetivos. Por su parte, si bien no se cuenta con un procedimiento en el que se establezca específicamente los tiempos, insumos y personal para la planeación operativa, a nivel de Institucional el proceso de planeación se ha realizado como una actividad más de manera anual, con lo cual se garantiza una adecuada planeación de la provisión de los servicios de TELECOMM al público usuario, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### *Opinión de Actores*

Los actores entrevistados refieren que las actividades para el proceso de planeación se desarrollan en tiempo y forma.

*“[...] Nosotros ya sabemos más o menos cuáles son los procesos que tenemos que seguir, los tiempos y todo eso, tal es el caso que pues tenemos un plan de trabajo [...]”*

### *Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la Planeación a nivel Dirección es la DRTM, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### 4.5.1.4 Servicios Red Troncal

### *Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

A nivel de la Dirección de la Red Troncal, el proceso de Planeación inicia cuando la DPEII solicita el PAT de dicha Dirección, donde se establecen los proyectos y actividades que se ejecutarán en el siguiente año. A través del Plan Anual de Trabajo (PAT) se realiza una “Planeación Operativa”, en el cual se establece la unidad de medida, ponderación, tipo de actividad, área responsable, metas por mes, avance por año. Si bien se generan Planes de Trabajo por cada Subdirección asociada a los Servicios que proporcionan, estos se alinean a las directrices de la Dirección de la Red Troncal. A nivel subdirección, lo primero a realizar es una revisión, análisis y proyección de los resultados históricos (ejercicio fiscal anterior), lo cual es la base para la elaboración de PAT.

Es importante señalar, que las metas a nivel subdirección son validadas en sus alcances a nivel dirección y posteriormente la dirección, realiza una revisión de éstas con la DPEII. Una vez integrado el documento en un archivo de *Excel* a nivel Dirección, se envía vía correo electrónico a la DPEII, el cual es revisado, en caso de ser requerido, se programa reunión para aclarar dudas y modificar metas; en caso contrario, es validado y se solicita se capture en la plataforma *www.pat.imt.mx* señalada por la SICT. El PAT a nivel Dirección es integrado al documento PAT a nivel institucional (*Anexo 6.2.3.1.6 Flujograma del Proceso de Planeación Operativa a Nivel Dirección*).

#### Esquema 4- 6 Etapas principales del Proceso de Planeación en la Red Troncal



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

En el proceso de Planeación dentro de la DRT se identifica la participación de la Subdirección de Ingeniería y Supervisión (SIS) y la Subdirección Comercial de la Red Troncal (SCRT).

Por otra parte, de acuerdo con el título de concesión, TELECOMM a través de la DRT, se encuentra obligado a planear, diseñar y ejecutar un programa (estratégico) para el crecimiento de la red, el cual deberá actualizar cada tres años (trienal) denominado “Programa Trienal de la Red Troncal”<sup>48</sup>, su elaboración está a cargo de la Subdirección de Ingeniería y Supervisión (SIS), parte del histórico de servicios y de proyectos que se han trabajado, de actualizaciones en cuanto a regulaciones, además, se hace una proyección de acuerdo con las necesidades a cubrir para determinar cuáles serían los objetivos.

*“[...] Es una obligación que tienes ante el IFT, donde el IFT te dice que a partir del 2016 tienes que presentar un plan trienal, antes del cumplimiento vigente, antes de 90 días tienes que presentarlo para su aprobación [...]”*

Asimismo, en la Subdirección Comercial de la Red Troncal (SCRT), debe realizar un Plan Comercial (operativo) de manera anual y está enfocado a las actividades que van a desarrollar como subdirección para identificar y llegar a posibles clientes al siguiente ejercicio fiscal, tomando en cuenta lo señalado en el artículo 140 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (IFT), al respecto se debe aclarar que este es el primer año que la DRT realizará este Plan.

<sup>48</sup> El primero se presentó enero de 2016, fecha en la que IFT expidió en favor de TELECOMM un Título de Concesión Única de Uso Comercial con carácter de Red Compartida Mayorista de Servicios de Telecomunicaciones.

*“[...] nosotros llegamos el año pasado, el año pasado no existía un plan comercial, este va a hacer el primero que se va a hacer después de que llegamos [...] Estamos preparando el que se tiene que presentar para aprobación en junta de gobierno del siguiente año [...] El plan comercial, pues se tiene que presentar en la primera junta de gobierno para la aprobación, la junta de gobierno debe de ser enero-febrero del siguiente año [...]”*

### Límites y su articulación

El proceso de Planeación a nivel de la DRT inicia cuando se solicita los Planes Anuales de Trabajo a las subdirecciones encargadas de los servicios que proporcionan en DRT y termina cuando se tiene el documento final validado del Programa Anual de Trabajo de TELECOMM, mismo que se encuentra alineado al de la Dirección.

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Planeación que realiza la DRT, son los siguientes:

#### **Cuadro 4- 12 Insumos y Recursos Disponibles de la Dirección de la Red Troncal**

<b>Tiempo</b>	<p>Para la planeación a nivel Dirección no se establece un tiempo definido para generar los diferentes productos de planeación, asimismo, no existe alguna normativa aplicable, sin embargo, se manifiesta que la DPEII los solicita desde el mes de Junio.</p> <p>En cuanto al Programa Trianual de la Red Troncal, se señala que se debe presentar al Instituto Federal de Telecomunicación, 90 días antes del cierre del tercer año.</p> <p>En cuanto, al Plan Comercial, si bien se señala que se presenta antes de que termine el año, no se establece un tiempo específico para su elaboración.</p>
<b>Personal</b>	<p>La elaboración del Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Red de Troncal, está a cargo del personal de dicha Dirección y de cada una de sus subdirecciones, mismas que se corresponden con cada uno de los servicios y son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Subdirección de Ingeniería y Supervisión (SIS)</li> <li>• Subdirección Comercial de la Red Troncal (SCRT)</li> </ul> <p>Asimismo, el Programa Trianual de la Red Troncal es desarrollado por la Subdirección de Ingeniería y Supervisión y el Plan Comercial por la Subdirección Comercial de la Red Troncal.</p> <p>El personal cuenta con el perfil para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.</p>
<b>Recursos Financieros</b>	<p>Los recursos financieros utilizados para la planeación son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRT debido a que se realizan con el mismo personal.</p>
<b>Infraestructura</b>	<p>La infraestructura utilizada para realizar el proceso de Planeación son las instalaciones de la DRT, las cuales son suficientes para su ejecución.</p>

---

<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Planeación son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRT.
-----------------------------	--

---

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Al respecto, si bien no se cuenta con un procedimiento en el que se establezca específicamente los tiempos, insumos y personal, a nivel de Dirección el proceso de planeación se ha realizado como una actividad más de manera anual, lo que ha implicado que aumente la carga laboral del personal y tengan que postergar actividades operativas referentes a la prestación de los servicios de la Red Troncal. Asimismo, la planeación de la Dirección se realiza con los recursos financieros, infraestructura e insumos tecnológicos disponibles, los cuales son suficientes para la ejecución del proceso.

### *Productos*

Como resultado de las actividades de este proceso se generan los siguientes productos:

- Plan Anual de Trabajo a nivel Dirección, insumo principal para la planeación institucional.
- Plan Anual de Trabajo a nivel de Subdirección, insumo principal para la planeación de la DRT.
- Programa Trianual de la Red Troncal, programa estratégico para el crecimiento de la red.
- Plan Comercial, plan operativo para la captación de nuevos clientes.

Los documentos deben incluir conceptos específicos (señalados con anterioridad) para cumplir los objetivos institucionales y no tienen establecido un tiempo para generar los diferentes productos, sin embargo, la DPEII los solicita desde el mes de Junio. Al igual que en la planeación institucional y basándose en el proceso actual de planeación se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT) que cumplan específicamente con sus objetivos.

### *Sistemas de información*

Se utiliza la información del Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA), cuyo fin es ser fuente de información para conocer el alcance de las metas del ejercicio presupuestario anterior, mismas que sirven como guía para establecer las del siguiente ejercicio. El sistema de información señalado es automatizado y favorece la gestión de información, la cual es útil para la toma de decisiones y para los sistemas de monitoreo central, además, dicho sistema sirve como mecanismo de control de la DRT para el mejor desarrollo de la planeación a nivel dirección.

### *Coordinación*

La coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, no es necesaria para su ejecución en esta parte del proceso, las actividades realizadas durante el proceso de Planeación son internas y coordinadas entre los múltiples actores que se involucran en el proceso tales como la Dirección de la Red Troncal, la Subdirección de Ingeniería y Supervisión (SIS) y la Subdirección Comercial de la Red Troncal (SCRT). De acuerdo con las entrevistas realizadas, desde que recibieron las atribuciones para operar la Red Troncal, no se han presentado problemas de coordinación entre las distintas subdirecciones para elaborar los diferentes productos de la DRT, debido a que se respeta la integración vertical de la Dirección. Por otro lado, cuando se presentó el PAT a la DPEII, para la alineación e integración al PAT Institucional, no existieron problemas de coordinación con la DPEII, siendo este su primer año que se le solicita su planeación y su participación se limita solo a lo correspondiente a los servicios que proporcionan.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para elaborar el Plan Anual de Trabajo a nivel Institucional, permiten obtener la planeación del Pp (aunque la misma se encuentra implícita en la planeación institucional) la cual es la base para la ejecución, operación y rendición de cuentas del Programa Presupuestario. Sin embargo, basándose en el proceso actual de planeación se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT) que cumplan específicamente con sus objetivos. A partir de la información obtenida, si bien no se tiene un tiempo de entrega establecido, no se puede señalar que existan condiciones especiales o particulares que limiten la entrega del documento. La coordinación entre áreas internas encargadas del proceso es adecuada. Por último, los productos del proceso (documentos de planeación) son la base para el cumplimiento de los objetivos de TELECOMM y del Pp como de su operación.

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se definen objetivos y metas, así como la focalización y la asignación de los recursos a cada área ejecutora de gasto, con lo cual se establece el rumbo que debe llevar el Pp. En este sentido, la elaboración adecuada de los documentos de planeación busca cumplir principalmente con los objetivos del organismo quedando implícitos los del Pp, sin embargo, como se ha señalado se podría tener la oportunidad de elaborar productos exclusivos del Pp (PAT) que cumplan específicamente con sus objetivos. Por su parte, si bien no se cuenta con un procedimiento en el que se establezca específicamente los tiempos, insumos y personal para la planeación operativa, a nivel de Institucional el proceso de planeación se ha realizado como una actividad más de manera anual, con lo cual se garantiza una adecuada planeación de la provisión de los servicios de TELECOMM al público usuario, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### *Opinión de Actores*

Los actores entrevistados refieren que las actividades para el proceso de planeación se desarrollan con algunos inconvenientes con los tiempos.

*“[...] se presentó en el 2016, 2017, 2018, el del 19 no lo presentó la administración anterior, nos lo dejó tirado, entonces lo presentamos el que nos habían dejado 19-2021, a más tardar debimos haber presentado 90 días antes el... dentro de los 90 días antes se tiene que presentar el plan trianual la propuesta hacía el Instituto Federal de Telecomunicación [...]”*

### *Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la Planeación a nivel Dirección es la DRT, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

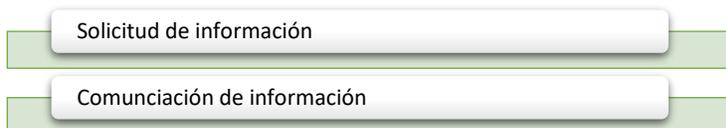
#### 4.5.2 Comunicación Interna y Externa

De acuerdo con los TdR, la comunicación interna y externa es el proceso en el que se informan diversas características y objetivos del Pp tanto a los actores involucrados en su funcionamiento y operación (interna), como a su población objetivo (externa).

#### 4.5.2.1 TELECOMM

Con base a la revisión documental y al análisis cualitativo de las entrevistas aplicadas, se establece que no se lleva algún proceso específico de comunicación ni a nivel institucional ni de Pp, por lo mismo tampoco se cuenta con algún documento. No hay evidencia de publicaciones y difusión del Pp, ni de la asignación presupuestal, ni de las evaluaciones externas realizadas en la página TELECOMM. En el caso del Programa Institucional, la actividad de comunicación que se realiza es cuando el Director emite un oficio donde señala que en una fecha específica se publicó en el Diario Oficial de Federación, los lineamientos, disposiciones o manuales para su elaboración con la liga correspondiente para su consulta, dicho oficio es remitido a los directores de TELECOMM, aunque en el cuerpo del oficio se solicita que la información se dé a conocer a todo su personal. En el caso específico del Pp E013 se menciona que a través de oficios se solicita la información requerida, donde se establecen las fechas de entrega, asimismo, se establece comunicación con los enlaces de cada Dirección. Actualmente, están realizando reuniones para homologar información y la comunicación entre las diferentes áreas.

#### Esquema 4- 7 Etapas principales del Proceso de Comunicación Interna y Externa



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

#### Límites y su articulación

Con la información disponible, se puede establecer que el proceso de Comunicación existente a nivel institucional, inicia cuando se emite el oficio con la información de relevancia y termina cuando la información se da a conocer al personal de cada Dirección.

#### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Comunicación, son los siguientes:

#### Cuadro 4- 131 Insumos y Recursos Disponibles del Proceso de Comunicación Interna y Externa

<b>Tiempo</b>	Para el proceso de Comunicación, no se establece tiempo definido para la generación de algún producto.
<b>Personal</b>	No se establece a cargo de quien se encuentra el proceso de Comunicación ni el personal necesario para llevar a cabo dicho proceso, sin embargo, se señaló que existe un Área de Comunicación Social que actualmente está llevando a cabo la comunicación de TELECOMM, no obstante, dentro del organigrama del organismo este no fue localizado.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros en el proceso de Comunicación son los mismos que se utilizan como parte de las actividades del Área encargada de dicho proceso.
<b>Infraestructura</b>	La infraestructura para realizar el proceso de Comunicación es la misma que se utiliza como parte de las actividades del Área encargada de dicho proceso.

---

**Insumos Tecnológicos** Los insumos tecnológicos para la Comunicación son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el Área encargada de dicho proceso.

---

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Productos

Al no contar con un proceso de comunicación establecido, no se identifican productos del mismo.

### Sistemas de información

Para la realización del proceso de Comunicación no se tiene identificado algún sistema de información.

### Coordinación

La coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, no es necesaria para la ejecución del proceso. Si bien se entiende que todos los actores involucrados son parte del organismo, no se establece a cargo de quien se encuentra el proceso de Comunicación, a pesar de que se señaló que existe un Área de Comunicación Social que actualmente está llevando a cabo la comunicación de TELECOMM, este no fue localizada dentro del organigrama de TELECOMM. Debido a lo anterior no se puede establecer la coordinación entre los actores es adecuada para la ejecución del proceso.

### Pertinencia del proceso

El proceso de Comunicación debe ser pertinente debido a que es necesario para lograr los objetivos del Pp, ya que da a conocer las directrices de la operación, necesarias para la ejecución de los procesos subsecuentes, sin embargo, al no identificarse el área encargada, productos, sistemas de información y los actores involucrados en el proceso, no se puede establecer si es adecuada su forma de operación y si cumple con los objetivos de TELECOMM y del Pp.

### Importancia estratégica

Este proceso es estratégicamente importante debido a que los productos obtenidos deben ser insumos fundamentales conocer las directrices de operación y ejecución del Pp, sin embargo, al no identificarse el área encargada, productos, sistemas de información y los actores involucrados en el proceso, no se puede establecer si contribuye al cumplimiento de los objetivos de TELECOMM y propósito del Pp.

### Opinión de los actores

De acuerdo con las entrevistas realizadas, los actores que intervienen señalan que detectan falta comunicación con otras áreas como lo es con la DPEII.

*“[...] la comunicación entre áreas tiene que mejorarse [...] en algunas ocasiones para el PAT, lo que está pasando es de que nos dicen casi [...] tienes una semana para subir y nosotros apenas estamos terminando [...], nosotros cerramos a fin de mes, o sea, nosotros podemos tener nuestros resultados cinco días después de ese de ese cierre y a veces los que quieren la información dentro de esos cinco días, en tres días [...]”*

### Mecanismos de satisfacción

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la Comunicación Interna y Externa del Pp es TELECOMM, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### 4.5.3 Selección de Destinatarios

De acuerdo con los TdR, la selección de destinatarios es el proceso en el que se determina quiénes (o qué instancias) serán los receptores directos de los componentes o entregables de un Pp en función de su población objetivo. El proceso de selección de destinatarios se observa en la Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal.

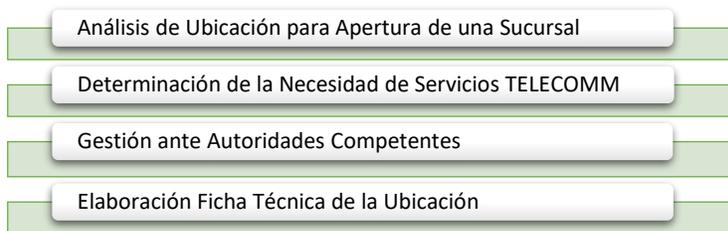
##### 4.5.3.1 Servicios Red de Sucursales

#### Descripción (Actividades, Elementos, Actores)

El proceso de Selección de Beneficiarios para Sucursales Telegráficas comienza en dos puntos:

- a) En seguimiento al Plan de Expansión propuesto de manera anual, la Gerencia Regional o Estatal (GRoE) estudia una posible ubicación para la apertura de una Sucursal mediante el análisis de la necesidad de los servicios que ofrece TELECOMM, dicho análisis es realizado con base al conocimiento del Gerente en turno. De existir la necesidad de los servicios en la ubicación determinada, el Gerente visita a la Autoridad Competente (AC) correspondiente (Federal, Estatal, Municipal y/o Local) y le ofrece la instalación de una Sucursal en la ubicación determinada señalando las ventajas de contar con los servicios TELECOMM, sin embargo, debido a que actualmente no hay presupuesto para la apertura de una Sucursal por parte del Pp, la negociación incluye poder contar con instalaciones en comodato<sup>49</sup>, iluminación, puertas de acceso, cortinas de acero, acondicionamiento, pintura y/o mobiliario. Si la AC manifiesta su interés en la apertura, se le solicita elaborar por escrito la Solicitud de Servicio dirigido a la GRoE. Una vez recibida solicitud, se procede a la elaboración de una “Ficha Técnica de la localidad propuesta”, la cual incluye domicilio, foto y mapa del punto (*Anexo 6.2.3.2.2 Flujograma del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales*).

#### Esquema 4- 8 Etapas principales del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales

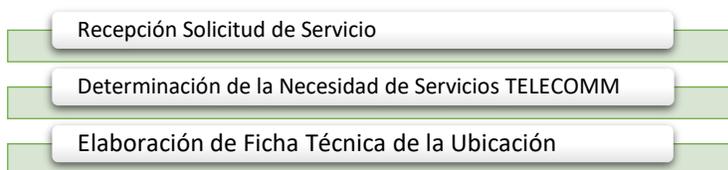


Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

<sup>49</sup> El comodato es un préstamo de uso, en el que una de las partes entrega a otra gratuitamente algún bien no fungible, mueble o inmueble para que se sirva de ella y restituya la misma cosa recibida.

- b) Cuando una AC manifiesta su interés en la apertura de una Sucursal, se le pide elaborar por escrito la Solicitud de Servicio dirigido a la GRoE, asimismo, se le comenta que debido a que actualmente no hay presupuesto para la apertura de una Sucursal por parte del Pp, en caso de haber viabilidad con la apertura de la Sucursal, se debe gestionar el poder contar con instalaciones en comodato, iluminación, puertas de acceso, cortinas de acero, acondicionamiento, pintura y/o mobiliario. Una vez recibida solicitud, se procede al estudio de la ubicación propuesta para determinar la necesidad de los servicios que ofrece TELECOMM, dicho análisis es realizado con base al conocimiento del Gerente en turno. En caso de no existir la necesidad de los servicios, se realiza reporte e informa a la AC. De existir la necesidad de los servicios en la ubicación señalada, se le informa a la AC interesada y se procede a la elaboración de una “Ficha Técnica de la localidad propuesta”, la cual incluye domicilio, foto y mapa del punto (*Anexo 6.2.3.2.4 Flujograma del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales*).

#### Esquema 4- 9 Etapas principales del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

En el proceso de Selección de Beneficiarios, se identifica como a los actores involucrados a las Gerencias Regionales o Estatales y a la Autoridad Competente.

#### Límites y su articulación

El proceso de Selección de Beneficiarios para la apertura de una Sucursal comienza con el estudio de una posible ubicación por la GRoE o con la recepción de una solicitud servicio por parte de una autoridad competente y termina con la elaboración de una “Ficha Técnica de la localidad propuesta”.

#### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Selección de Beneficiarios que realiza la DRS, son los siguientes:

#### Cuadro 4- 142 Insumos y Recursos Disponibles de la Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales

<b>Tiempo</b>	Para la Selección de Beneficiarios no se establece un tiempo definido para determinar la necesidad de los servicios TELECOMM en alguna comunidad, asimismo, no existe alguna normativa aplicable sobre el mismo.
<b>Personal</b>	La Selección de Beneficiarios está a cargo del personal de las Gerencias Regionales o Estatales (GRoE), el cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Selección de Beneficiarios son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la GRoE debido a que se realizan con el mismo personal, sin embargo, estos son insuficientes ya que se requieren recursos adicionales

---

	tales como viáticos para el personal que realiza la ubicación y determinación de la necesidad de los servicios TELECOMM.
<b>Infraestructura</b>	Las instalaciones de las Gerencias Regionales o Estatales (GRoE) es la infraestructura utilizada para realizar el proceso de Selección de Beneficiarios, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Selección de Beneficiarios son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la GRoE.

---

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### *Productos*

El producto derivado de este proceso consiste en la obtención de una ubicación donde realizar la apertura una Sucursal que demande los servicios de TELECOMM, esto a través de la elaboración de la “Ficha Técnica de la localidad propuesta” la cual contiene requisitos e información que debe cumplir la localidad para establecer una sucursal de TELECOMM a efecto de valorar la oportunidad y conveniencia de su apertura. Sin embargo, no se establece un tiempo definido para determinar la necesidad de los servicios TELECOMM en alguna comunidad, asimismo, no existe alguna normativa aplicable.

### *Sistemas de información*

Para el proceso de selección de beneficiarios en la prestación de servicios de la Red de Sucursales, no se identifica algún sistema de información específico, cada GRoE lleva un sistema de información independiente para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información para manejo manual e interno, el cual realimenta su base datos.

### *Coordinación*

El proceso de Selección de Beneficiarios puede considerar la participación del municipio u otro agente cuando la apertura de la sucursal se realiza mediante un local cedido en comodato, ya sea que la misma AC lo haya solicitado o que la GRoE se lo haya solicitado, en ambos casos la participación se limita a la cesión del local. El resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre el personal de la GRoE y la AC. Durante dicho proceso, la coordinación es adecuada debido a que no presentan problemas.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para determinar la ubicación para la apertura de una Sucursal, permiten obtener el producto final de este proceso, asimismo, los criterios para la selección de beneficiarios para la apertura de nuevas Sucursales favorecen que se puedan establecer Sucursales en todos los lugares y no necesariamente en los óptimos. A partir de la información obtenida se puede establecer que existen condiciones que limitan la ubicación ya que no se encuentra establecido un tiempo definido para determinar la necesidad de los servicios TELECOMM en alguna comunidad, asimismo, no existe alguna normativa aplicable sobre el mismo. En cuanto a la coordinación entre los actores, es apropiada. Por último, el producto del proceso (ubicación para la apertura de una Sucursal) es la base para la prestación de los servicios de TELECOMM y se conecta directa y adecuadamente con el proceso de Producción de servicios.

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se determina la apertura de una Sucursal, por lo que tiene como objeto la ampliación de la cobertura de los servicios de TELECOMM. En este sentido, la realización adecuada de la ubicación para la apertura de una nueva sucursal busca no sólo ampliar la cobertura

de los servicios a poblaciones que no cuentan con los mismos, sino que busca minimizar el costo de su provisión, sin embargo, como se ha señalado existen áreas de oportunidad en el mismo. Por su parte, la ubicación para la apertura de una nueva sucursal considera elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para una adecuada realización del proceso, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### *Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la selección de beneficiarios es DRS, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### 4.5.3.2 Servicios Red de Telecomunicaciones y MEXSAT

##### *I. Seguridad Nacional*

Dentro de los Servicios de Seguridad Nacional se considera el servicio de capacidad satelital que se proporciona a las entidades de Seguridad Nacional tales como la Secretaría de la Defensa Nacional, Secretaría de Marina, Guardia Nacional, Fiscalía General de la Republica y Centro Nacional de Inteligencia.

Para el Servicio de Seguridad Nacional, no hay un proceso de Selección de Beneficiarios por parte de TELECOMM, esto es determinado de manera exógena y está determinado solo para las cinco entidades antes mencionadas, sin embargo, si alguna dependencia gubernamental comprueba que es una entidad de Seguridad Nacional, podrá ser considerado como una entidad más y podrá solicitar el servicio capacidad satelital.

El proceso de Selección de Beneficiarios empieza cuando alguna entidad de Seguridad Nacional solicita en el Comité Especializado en Materia de Comunicación Satelital para Seguridad Nacional (CEMSSN) una ampliación de capacidad, dicho Comité evalúa y otorga en su caso mediante acuerdo la capacidad solicitada.

##### *II. Cobertura Social*

Dentro de los Servicios de Cobertura Social se consideran a los servicios de comunicación social tales como Telefonía Rural<sup>50</sup> y Salvaguarda Marítima, por este último servicio no se hace cobro alguno.

A partir de agosto del presente año la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT) entregó a TELECOMM la infraestructura para proporcionar el servicio de Telefonía Rural, sin embargo, no se estableció si el proceso que realizaba dicha Secretaría en cuanto a la selección de beneficiarios sería conservado o asumido por TELECOMM, por lo que el proceso se describirá como se realizaba antes de la entrega de la infraestructura antes señalada.

El proceso de Selección de Beneficiarios para Servicios de Cobertura Social inicia cuando un posible Agente Proveedor solicita el servicio de comunicación a la SICT en alguna localidad. La SICT recibe y solicita la instalación del servicio en la localidad señalada.

##### *III. Gobierno*

Dentro de los Servicios de Gobierno se consideran los proporcionados por las redes 11 y 23 (capacidad satelital reservada al estado) y por telepuertos (señal para Canal del Congreso, IPN, Canal Judicial). Si bien, la capacidad satelital para ofrecer este servicio se obtiene por posiciones Orbitales, esta no se cobra, los ingresos

---

<sup>50</sup> TELECOMM atiende el Programa Sectorial de telefonía rural por satélite denominado “Ruralsat”, con el cual se presta el servicio público de telefonía, a través de las terminales telefónicas satelitales, para poblaciones entre 60 y 499 habitantes.

son por el servicio proporcionado. Para el Servicio de Gobierno, no hay un proceso de Selección de Beneficiarios por parte de TELECOMM o alguna otra entidad (exógena), debido a que este se proporciona a cualquier entidad gubernamental Nacional, Estatal, Municipal o Local que así lo requiera.

#### IV. Comerciales

Dentro de los Servicios Comerciales se consideran los servicios de Radiotelefonía Marítima y Piso Blanco para Centro de Datos, los cuales se proporcionan a entidades privadas. Para los Servicios Comerciales, no hay un proceso de Selección de Beneficiarios por parte de TELECOMM o alguna otra entidad (exógena), debido a que este se proporciona a cualquier entidad privada que así lo requiera.

##### 4.5.3.3 Servicios Red de Troncal

###### a. Servicios a Mayoristas

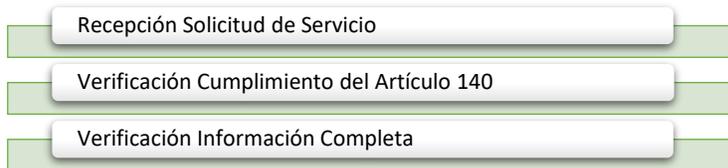
En el Artículo 15 Transitorio de la Reforma en Materia de Telecomunicaciones publicada en el Diario Oficial de Federación el 11 de junio de 2013, se establece la cesión del título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones de la CFE a TELECOMM. Para el 23 de septiembre de 2015, el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante Acuerdo P/IFT/230915/409, autoriza los términos de la cesión total de los derechos y obligaciones del título de concesión de la CFE en favor de TELECOMM otorgándole un nuevo título de concesión con carácter de red compartida mayorista de servicios de telecomunicaciones. Finalmente, el 18 de enero de 2016, el IFT expidió en favor de TELECOMM un Título de Concesión Única de Uso Comercial con carácter de Red Compartida Mayorista de Servicios de Telecomunicaciones, con cobertura nacional y con una vigencia de 30 años, contados a partir de su otorgamiento, sin embargo, es hasta el 30 de agosto de 2016, mediante el Acuerdo P/IFT/170816/429 del IFT que se emiten los “Lineamientos de Compartición de Infraestructura”. A partir de la obtención de título de concesión, la DRT ha estado trabajando y llevando a cabo acciones para cumplir con sus obligaciones.

93

#### *Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

El proceso de Selección de Beneficiarios para Red Troncal inicia cuando un posible usuario manifiesta su interés en recibir el servicio a través de una Solicitud vía correo electrónico, llamada telefónica o por escrito dirigido a la Subdirección Comercial de Red Troncal (SCRT). Una vez recibida la solicitud, verificar que el solicitante cumpla con los criterios estipulados en el artículo 140 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la cual señala que *“Cuando el Instituto otorgue concesiones de uso comercial a entes públicos, aun y cuando se encuentren bajo un esquema de asociación público-privada, éstas tendrán carácter de red compartida mayorista de servicios de telecomunicaciones, en los términos dispuestos por esta Ley. En ningún caso podrán estas redes ofrecer servicios a los usuarios finales. Cuando no hubiere concesionario o autorizado que preste servicios a los usuarios finales en determinada zona geográfica y exista cobertura e infraestructura de las redes mayoristas referidas en los artículos Décimo Quinto y Décimo Sexto del Decreto, el Ejecutivo Federal garantizará, a través del organismo descentralizado denominado Telecomunicaciones de México, de comercializadoras o concesionarios, la prestación de servicios a los usuarios ubicados en las localidades respectivas, hasta en tanto exista otra oferta para los usuarios.”* Finalmente, después de verificar el cumplimiento con el artículo 140 de la LFTR, en caso de no cumplir se le informa al cliente por escrito que deberá de contar con un título de Concesión o autorización como Comercializador emitidos por el IFT y un contrato con Telecomunicaciones de México a través de la Dirección de la Red Troncal para recibir servicios. En caso de cumplir, verifica que la información recibida con la solicitud este completa (*Anexo 6.2.3.2.6 Flujograma del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red Troncal*).

#### Esquema 4- 10 Etapas principales del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red Troncal



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

En el proceso de Selección de Beneficiarios, se identifica como a los actores involucrados a la Subdirección Comercial de Red Troncal (SCRT) y al Usuario.

#### Límites y su articulación

El proceso de Selección de Beneficiarios comienza con la recepción de la Solicitud de Servicio y termina con el informe del cumplimiento del artículo 140 de la LFTR y la evaluación de la información recibida con la Solicitud.

#### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Selección de Beneficiarios que realiza la DRT, son los siguientes:

#### Cuadro 4- 15 Insumos y Recursos Disponibles de la Selección de Beneficiarios en la Red Troncal

<b>Tiempo</b>	Para la Selección de Beneficiarios se establece un tiempo propuesto desde la recepción de la solicitud hasta la respuesta a la misma, el cual está basado en normatividad aún en proceso de actualización.
<b>Personal</b>	La Selección de Beneficiarios está a cargo de la Subdirección Comercial de la Red Troncal, la cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Selección de Beneficiarios son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades de la SCRT.
<b>Infraestructura</b>	Las instalaciones de la Dirección de Red Troncal (DRT) es la infraestructura utilizada para realizar el proceso de Selección de Beneficiarios, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Selección de Beneficiarios son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la SCRT.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

#### Productos

El producto derivado de este proceso consiste en la contratación de un servicio por parte de un usuario o nuevo prospecto, existiendo criterios claramente establecidos para la selección de los beneficiarios, debiendo cumplir con el artículo 140 de la LFTR o en su caso tramitar un título de Concesión o autorización como Comercializador emitidos por el IFT.

### Sistemas de información

Para el proceso de selección de beneficiarios en la prestación de servicios de la Red Troncal, no se identifica algún sistema de información específico, la Subdirección Comercial de la Red Troncal lleva un sistema de información independiente para recolectar (entrada), manipular (proceso) y disseminar (salida) datos e información para manejo manual e interno, además de realimentar su base datos.

### Coordinación

La coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, no es necesaria para la ejecución del proceso, las actividades realizadas durante el proceso de Selección de Beneficiarios en la DRT son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso como la Subdirección Comercial de la Red Troncal, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

### Pertinencia del proceso

Se considera que los procedimientos para determinar a los posibles clientes permiten obtener del producto final del proceso, que es la contratación de un servicio por parte de un usuario o nuevo prospecto que cumplen con los requisitos solicitados en el artículo 140 de la LFTR, si bien, en caso de no cumplir con el artículo señalado no están impedidos para acceder al servicio, si tienen que cumplir con el trámite señalado el cual incluye tramitar un título de Concesión o autorización como Comercializador emitidos por el IFT mismo que lleva su tiempo. A partir de la información obtenida, se puede establecer que la única condición que limita la contratación de un servicio, tiene que ver con el cumplimiento del artículo 140 de la LFTR. En cuanto a la coordinación entre las unidades administrativas, esta es apropiada. Por último, el producto del proceso (contratación de un servicio) es la base para la prestación de los servicios de TELECOMM y se conecta directa y adecuadamente con el proceso de Producción de servicios.

### Importancia estratégica

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se determina los posibles clientes actuales o prospectos que requieren un servicio y cumplen con lo establecido en el LFRT, en este sentido, al concretar la contratación de un servicio se amplía la cobertura de los servicios de Red Troncal a usuarios que no cuentan con los mismos, sin embargo, se cuenta con la limitante del cumplimiento del artículo 140 de la LFTR. Por su parte, la contratación de un servicio por parte de un usuario o nuevo prospecto considera elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para una adecuada realización del proceso, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### Opinión de actores

De acuerdo con las entrevistas realizadas, los actores que intervienen señalan que:

*“[...]actualmente lo que nosotros hacemos es buscar clientes... acercamientos con cámaras y con quién vemos y definimos que son potenciales...a través de un listado de concesiones emitidos por el IFT, ese listado te dice que tipo de concesión y dependiendo del tipo de concesión es a lo que nosotros podemos buscar [...]*

*“[...] nuestro mercado actual son lugares que están alejados de la civilización, llamemos lógica en buen sentido y que lo pueden pagar. Ejemplos ahorita se decía una minera, digo hay mineras de oro que te dicen yo te pago lo que sea, pero yo necesito conectarme [...]*”

*“[...] tendríamos que voltear a buscar hacia otras dependencias y ahora sí hablo del Gobierno federal CONACYT, CFE, SCT, entonces, eso pudieran ser nuestros posibles patrocinadores o socios, tenemos que hacer sociedad con el mismo Gobierno [...]”*

### *Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la selección de beneficiarios es DRT, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### *b. Servicios Complementarios*

De acuerdo con lo mencionado en el Artículo 25 del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de Septiembre de 2021, así como en la NOTA Aclaratoria al Acuerdo que adiciona las fracciones de la XIX a la XXVI del artículo 25 del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, publicada el 13 de octubre de 2021, la Dirección de la Red Troncal de Telecomunicaciones de México cuenta con mayores atribuciones y facultades a partir de Septiembre de 2021, las cuales señalan lo siguiente:

XVII. Definir y coordinar la metodología para la elaboración de estudios de mercado que se realicen internamente o a través de terceros;

XVIII. Coordinar con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como con los Gobiernos Estatales y Municipales, la entrega y actualización de la información relativa a la ubicación, disposición y terminación, tanto de ductos, como de cables de fibra óptica instalada o por instalar, para concentrar el inventario de rutas de fibra óptica y sus componentes;

XIX. Administrar el inventario de rutas de fibra óptica y sus componentes; así como supervisar y emitir opiniones sobre el estado que guardan y las necesidades de las redes de telecomunicaciones y de los servicios de conectividad terrestres, para crear una robusta Red Troncal a nivel nacional;

XX. Coordinar con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como con los Gobiernos Estatales y Municipales y con empresas privadas, la compra, transportación, instalación, señalización, conexión e interconexión de redes de telecomunicaciones y de los servicios de conectividad terrestres;

XXI. Diseñar el Proyecto de Telecomunicaciones Terrestres, primordialmente de fibra óptica y sus componentes y supervisar su implementación por parte de Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como de los Gobiernos Estatales y Municipales y de empresas privadas;

XXII. Asesorar a Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, así como a los Gobiernos Estatales y Municipales y empresas privadas, sobre redes de telecomunicaciones y servicios de conectividad terrestres;

XXIII. Participar en representación de Telecomunicaciones de México en los Organismos y Foros Nacionales e Internacionales, en materia de telecomunicaciones terrestres;

XXIV. Promover la elaboración y aplicación de normas en materia de telecomunicaciones terrestres en el ámbito de su competencia, y

XXV. Realizar aquellas funciones que sean afines a las que anteceden y las que encomiende expresamente el Director.

Las atribuciones y facultades antes señaladas quedan sujetas a la disponibilidad presupuestal y/o a los remanentes que se generen por la ejecución de las actividades a desarrollar. Asimismo, al ser estas funciones y atribuciones recién adquiridas, aún no se cuenta con algún proceso establecido para su operación.

#### 4.5.4 Producción de Servicios

De acuerdo con los TdR, se define como el proceso en el que se elaboran los entregables o realizan los componentes del Pp (recursos financieros o humanos, apoyos, bienes, servicios, regulaciones, documentos técnicos o de planeación, etc.), conforme a sus documentos normativos. El proceso de producción de servicios se observa en la Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, así como en la Red Troncal.

##### 4.5.4.1 Servicios Red de Sucursales

###### 4.5.4.1.1 Sucursal

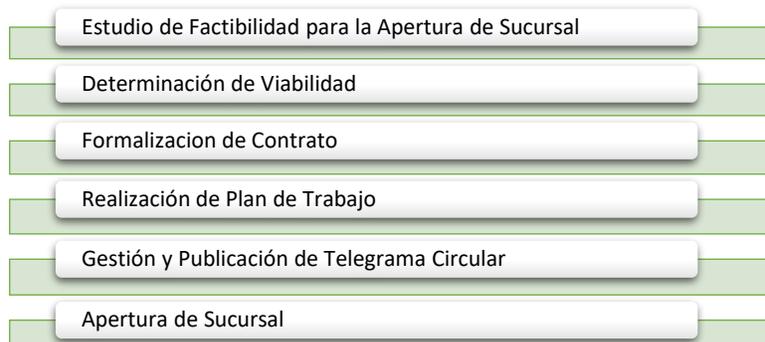
#### *Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

El proceso de Producción de Servicios para Sucursales Telegráficas, comienza cuando la GRoE elabora el “Estudio de Factibilidad para Apertura de Sucursal (Formato TCM-4000-F03-16)”<sup>51</sup> con la finalidad de conocer si una Sucursal es viable económica y socialmente o no para su apertura. En caso de no ser viable, la GRoE elabora informe de no factibilidad con la documentación soporte correspondiente y se notifica a la AC solicitante que no hay viabilidad para la apertura de la Sucursal, con lo cual finaliza este proceso. En caso de ser viable, la GRoE elabora informe de factibilidad con la documentación soporte y remite vía correo electrónico a la GPO el Estudio de Factibilidad para su revisión y verificación de viabilidad económica y social. Con el Estudio de Factibilidad positivo la GRoE inicia los trámites para formalizar ya sea por comodato o arrendamiento la ocupación de un local para la instalación de una Sucursal. La versión final del contrato es enviada para su revisión y validación a la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ)<sup>52</sup>. Con el oficio de validación, la GRoE procede a la firma del contrato (formalización) y a la elaboración de los Formatos de Equipamiento Informativo y de Seguridad, los cuales junto a la Ficha Técnica y el Estudio de Factibilidad son validados por la GPO, con lo cual procede a la elaboración del Acuerdo para la Apertura de una Sucursal, mismo que es enviado a la Dirección de la Red de Sucursales (DRS) para su firma de autorización y a la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia (DUEI) para su “visto bueno”. Posteriormente, la GRoE envía oficio a la DUEI con la confirmación de la Incorporación de la Sucursal al Esquema de Traslado de Valores (ETV) o por conducto personal. Una vez autorizada la apertura, la GRoE elabora un plan de trabajo, que incluye seguimiento y supervisión de actividades relacionadas con la apertura de Sucursal (envío de formato de datos generales de la Sucursal, verificación de código de enrutamiento para la configuración de equipos de cómputo, asignación de días para pruebas de comunicación, habilitación de SIGITEL para pruebas). Por su parte, la Coordinación de Procesos Operativos (CPO) gestiona, envía y publica el Telegrama Circular sobre la fecha de inicio de operaciones de las Sucursales autorizada por la DRS. Llegada la fecha se realiza apertura de Sucursal y se habilita sesión de SIGITEL para Sucursal en operación (*Anexo 6.2.3.3.2 Flujograma del Proceso de Producción de Servicios en la Red de Sucursales*).

<sup>51</sup> El Estudio de Factibilidad incluye información referente a datos de la oficina telegráfica, antecedentes, población beneficiada, vivienda y servicios públicos, entorno comercial, seguridad y traslado de valores, inversión, ingresos estimados, costos de operación, evaluación económica. El estudio deberá realizarse en el punto potencial de la localidad para verificar el mercado poblacional.

<sup>52</sup> Actualmente, debido a que no se cuenta con recursos, solo se apertura sucursal cuando se entregan instalaciones en comodato, asimismo, es importante señalar que el contrato en el Jurídico puede tardar entre una semana hasta 1 año en ser aprobado, debido a lo cual se han perdido oportunidades de apertura de sucursales.

#### Esquema 4- 11 Etapas principales del Proceso de Producción en la Red de Sucursales



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

#### Límites y su articulación

En cuanto a límites y articulación, el proceso de Producción de Servicios inicia cuando la GRoE elabora el “Estudio de Factibilidad para Apertura de Sucursal” y termina cuando se apertura una Sucursal.

#### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Producción de Servicios que se proporcionan en el DRS, son los siguientes:

**Cuadro 4- 16 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios en la Red de Sucursales**

<b>Tiempo</b>	Para la Producción de Servicios no se establece un tiempo definido para determinar el estudio de factibilidad de la apertura de Sucursal de TELECOMM en alguna comunidad, asimismo, no existe alguna normativa aplicable sobre el mismo.
<b>Personal</b>	La Producción de Servicios está a cargo del personal de las Gerencias Regionales o Estatales (GRoE), la Gerencia de Procedimientos de Operación (GPO), la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ), la Dirección de la Red de Sucursales (DRS), la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia (DUEI) y la Coordinación de Procesos Operativos (CPO), los cuales cuentan con el perfil para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Producción de Servicios, son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades, debido a que se realizan con el mismo personal, sin embargo, resultan insuficientes ya que se requieren recursos adicionales tales como viáticos para el personal que realiza el estudio de factibilidad de la apertura de Sucursal de TELECOMM para visitar la localidad.
<b>Infraestructura</b>	La infraestructura utilizada para realizar el proceso de Producción de Servicios son las instalaciones de la DRT, DUEI y de las GRoE los cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Producción de Servicios son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en sus respectivos cargos.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### *Productos*

Los productos obtenidos del proceso de Producción de Servicios son el Estudio de Factibilidad y la Apertura de una Sucursal, los cuales están a cargo de la Gerencia Regional o Estatal (GRoE), ambos son necesarios para ejecutar dicho proceso. El primero a través de una serie de requisitos e información que debe cumplir la localidad para establecer una sucursal de TELECOMM a efecto de valorar la oportunidad y conveniencia de su apertura. El estudio presenta áreas de oportunidad para valorar la factibilidad de la apertura de la sucursal debido a que no realiza una evaluación de la misma que considere todos sus elementos al largo del tiempo, como son los costos de depreciación, mantenimiento y reposición del equipo y las instalaciones, tampoco considera la oferta de servicios financieros a los que puede tener acceso los habitantes de la localidad en la cual se busca aperturar la sucursal, así como, la idoneidad de la ubicación específica de la sucursal considerando la distribución geográfica de sus potenciales beneficiarios. Respecto a la apertura de la sucursal, es el producto final del proceso de producción y consiste en inaugurar una sucursal TELECOMM que proporcione tanto servicios telegráficos como financieros.

### *Sistemas de información*

Para el proceso de Producción de Servicios de la Red de Sucursales, no se identifica algún sistema de información específico, cada GRoE lleva un sistema de información independiente para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información para manejo manual e interno, el cual realimenta su base datos.

### *Coordinación*

Las actividades realizadas durante el proceso de Producción de Servicios son internas y coordinadas entre los múltiples actores que se involucran en dicho proceso tales como la Gerencia Regional o Estatal (GRoE), la Gerencia de Procedimientos de Operación (GPO), la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ), la Dirección de la Red de Sucursales (DRS), la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia (DUEI), Coordinación de Procesos Operativos (CPO). La coordinación con la DAJ, presenta inconvenientes ya que el tiempo en que se realiza el proceso suele ser largo de acuerdo con las GRoE, debido a los requisitos que se tienen que cumplir jurídicamente ante TELECOMM, llevando en ocasiones a que se pierda la oportunidad de abrir la sucursal, sin embargo, en general no se presentan problemas durante dicho proceso, por lo cual dicha coordinación es adecuada para su ejecución.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para determinar la apertura de una Sucursal, así como, el de correspondiente a la apertura de la misma, permiten obtener del producto final, que es la apertura de una nueva sucursal TELECOMM que cuente con la infraestructura para prestar los servicios telegráficos y financieros en condiciones de continuidad permanente del servicio al público usuario de la comunidad. Sin embargo, el subproceso referente al Estudio de Factibilidad para la Apertura de Sucursal, presenta áreas de oportunidad en cuanto a que la no considera todos los elementos para mantener operativa la sucursal a lo largo del tiempo, como son los costes de mantenimiento, reposición de mobiliario y equipo, ni considera la oferta de servicios financieros a los que puede tener acceso los habitantes de la localidad, así como, la idoneidad de la ubicación específica de la sucursal considerando la distribución geográfica de sus potenciales beneficiarios. A partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la apertura de las sucursales, más allá de aquellos que tienen que ver con los recursos económicos del programa destinados para la ampliación de la cobertura. En cuanto a la coordinación entre las unidades administrativas, esta es apropiada, sin embargo, como se ha señalado los tiempos en que se realizan las actividades jurídicas no

responden adecuadamente a los deseables para una ágil apertura de sucursales de acuerdo con las gerencias regionales. Por último, el producto del proceso (apertura de sucursal) es la base para la prestación de los servicios de TELECOMM y se conecta directa y adecuadamente con el proceso de Entrega de servicios (prestación de servicios).

### Importancia estratégica

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se determina la apertura de una Sucursal, por lo que tiene como objeto la ampliación de la cobertura de los servicios de TELECOMM. En este sentido, la realización adecuada del subproceso de evaluación de la factibilidad de la apertura de una nueva sucursal busca no sólo ampliar la cobertura de los servicios a poblaciones que no cuentan con los mismos, sino que busca minimizar el costo de su provisión, sin embargo, como se ha señalado existen áreas de oportunidad en el mismo. Por su parte, la apertura de una nueva sucursal considera elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para la apertura y una adecuada prestación de los servicios. De esta manera, los elementos antes señalados garantizan una adecuada provisión de los servicios telegráficos y financieros por parte de TELECOMM al público usuario, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### Opinión de actores

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*"[...] el plan de expansión lo realizan los gerentes regionales, con los estatales, ellos especialmente, quien hace toda la labor son ellos, porque evidentemente ellos se acercan con algún presidente municipal para gestionar el inmueble, ellos adecúan ya el espacio como una Sucursal telegráfica [...]"*

100

### Mecanismos de satisfacción

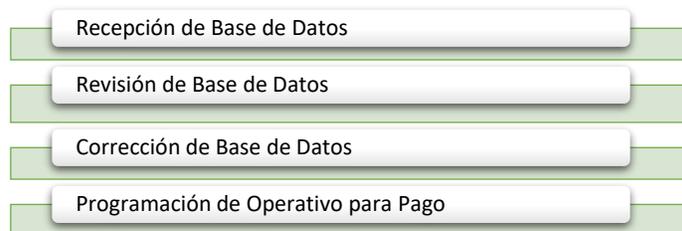
Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la selección de beneficiarios es DRS, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### 4.5.4.1.2 Punto Temporal

### Descripción (Actividades, Elementos, Actores)

El proceso de Producción de Servicios para la entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de Programas Sociales en Punto Temporal, inicia cuando la Secretaría de Bienestar (SB) envía información sobre el pago de apoyos económicos de los programas sociales por medio de una "base de datos" cargada en el Sistema Informativo de Giros Telegráficos (SIGITEL), la cual recibe la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS) y la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales (CTGUPS) para su revisión. Si la Información contenida en la base de datos está incompleta se retorna a la SB con un "reporte de inconsistencias" para subsanarlas; en caso contrario, si la información está completa, se turna a la Gerencia Regional o Estatal (GRoE) para que programe y organice el operativo del programa social a entregar (*Anexo 6.2.3.3.4 Flujograma del Proceso de Producción de Servicios en Punto Temporal en la Red de Sucursales*).

#### Esquema 4- 12 Etapas principales del Proceso de Producción de Servicios en Punto Temporal en la Red de Sucursales



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

*“[...] la parte de programas sociales se pueden pagar en ventanilla o pueden ir a un punto de pago, estos pagan y regresan los que van a ese operativo y descargan los pagos en el sistema de todos los que pagaron [...]”*

Los actores involucrados en el proceso son la Secretaría de Bienestar (SB), Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS), la Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales (CTGUPS) y la Gerencia Regional o Estatal (GRoE).

#### Límites y su articulación

En cuanto a límites y articulación, el proceso de Producción inicia cuando la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS) recibe la base de datos de la Secretaría de Bienestar (SB) para dar inicio al pago de apoyos económicos de los programas sociales y termina cuando la Gerencia Regional o Estatal (GRoE) recibe la base de datos revisada y corregida para programar y organizar el operativo de entrega de los recursos.

#### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para efectuar el proceso de Producción del Servicio que realiza la DRS, son los siguientes:

#### Cuadro 4- 17 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios en Punto Temporal en la Red de Sucursales

<b>Tiempo</b>	Para la Producción del servicio de pago de apoyos económicos en Punto Temporal no se establece un tiempo definido para realizar el operativo en la localidad, asimismo, no existe alguna normativa aplicable sobre el mismo.
<b>Personal</b>	La Producción del servicio de pago de apoyos económicos en Punto Temporal este cargo del personal de la secretaria de Bienestar (SB), la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS), la Coordinación de Transferencias (CTGUyPS) y de las Gerencias Regionales o Estatales (GRoE), quienes cuentan con los perfiles para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Producción son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la GIPS, la CTGUyPS y GroE, debido a que se realizan con el mismo personal.

<b>Infraestructura</b>	La infraestructura utilizada para realizar el proceso de Producción son las instalaciones de la GIPS, la CTGUyPS y GroE, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Producción son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en sus respectivos cargos.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### *Productos*

Los productos obtenidos del proceso de Producción de Servicios es la ubicación de un punto temporal y la programación del operativo, los cuales están a cargo de Gerencias Regionales o Estatales (GRoE), ambos productos son necesarios para la ejecución de dicho proceso. Los productos deben de cumplir una serie de requisitos para determinar la localidad donde se ubicará el punto temporal, los cuales están relacionados con los beneficiarios señalados la “base de datos” cargada en el Sistema Informativo de Giros Telegráficos (SIGITEL), sin embargo, no se establece un tiempo definido para realizar el operativo en la localidad, asimismo, no existe alguna normativa aplicable.

### *Sistemas de información*

Para realizar el proceso de Producción de la apertura de una Sucursal en un punto temporal se identifica el apoyo por parte del sistema informativo SIGITEL, en el cual se carga la base de datos de los beneficiarios. Dicho sistema es automatizado y favorece la gestión de información, la cual es útil para la toma de decisiones y para los sistemas de monitoreo central, además, el sistema sirve como mecanismo de control de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para el mejor desarrollo de la producción de los servicios en Punto Temporal.

102

### *Coordinación*

El proceso de Producción en Punto Temporal incluye coordinación con la Secretaría del Bienestar para el envío y entrega de la “base de datos” con la información de los beneficiarios que recibirán el pago de apoyos económicos por parte de los programas sociales, coordinación que es adecuada debido a que no presentan problemas durante dicho proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre los múltiples actores que se involucran en el proceso tales como la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS), la Coordinación de Transferencias (CTGUyPS) y de las Gerencias Regionales o Estatales (GRoE), las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para determinar la ubicación de un punto temporal y la programación del operativo en el proceso de producción de punto temporal, permite la realización del operativo de pago de recursos a los beneficiarios de los programas sociales. A partir de la información obtenida, no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la realización del operativo, sin embargo, como se comentó anteriormente, no se tiene establecido un tiempo definido para realizar el operativo en la localidad y no existe alguna normativa aplicable. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada, asimismo, la ubicación de un punto temporal, la programación y realización del operativo de pago de recursos son la base para la prestación de los servicios de TELECOMM y se conecta directa y adecuadamente con el proceso de Entrega de servicios (prestación de servicios).

### Importancia estratégica

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se determina la ubicación de un punto temporal y la programación del operativo para la realización del operativo de pago de recursos, mismo que considera elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para la adecuada prestación de los servicios financieros por parte de TELECOMM a los beneficiarios de programas sociales, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### Opinión de Actores

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*“[...] veo la necesidad de capacitación al personal técnico, obviamente todos al final en una institución sí requerimos de cierta capacitación en nuestra área [...]”*

### Mecanismos de satisfacción

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la producción de servicios es DRS, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### 4.5.4.2 Servicios Red de Telecomunicaciones y MEXSAT

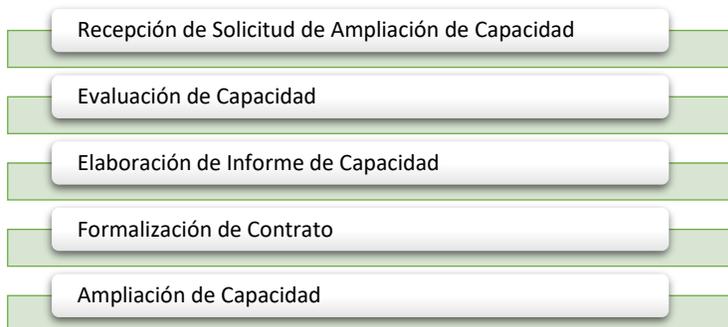
### Descripción (Actividades, Elementos, Actores)

El proceso de Producción de Servicios tales como Servicios de Seguridad Nacional, Cobertura Social, Servicios de Gobierno y Servicios Comerciales que se proporcionan en el DRTM, se realiza de la siguiente forma:

#### a. Seguridad Nacional

El proceso de Producción de Servicios para Seguridad Nacional, empieza cuando se envía a la DRTM la solicitud de ampliación de capacidad. La DRTM verifica si se cuenta con la capacidad requerida, de no contar con esa capacidad, se informa a la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (GASST), el cual genera un informe de no existencia de capacidad.

**Esquema 4- 13 Etapas principales del Proceso de Producción de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Dicho informe, es enviado al CEMCSSN por la GASST, el cual debe de informar al Representante de la Entidad de Seguridad Nacional que no se cuenta con capacidad. De contar con capacidad se informa a la GASST, la cual

genera un informe de existencia de capacidad y lo envía al CEMCSSN, además de informar al Representante de la Entidad de Seguridad Nacional para llevar a cabo la contratación. Una vez realizada la contratación, la DRTM procede a la ampliación de la capacidad en el satélite indicado (Anexo 6.2.3.3.6 Flujograma del Proceso de Producción de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT).

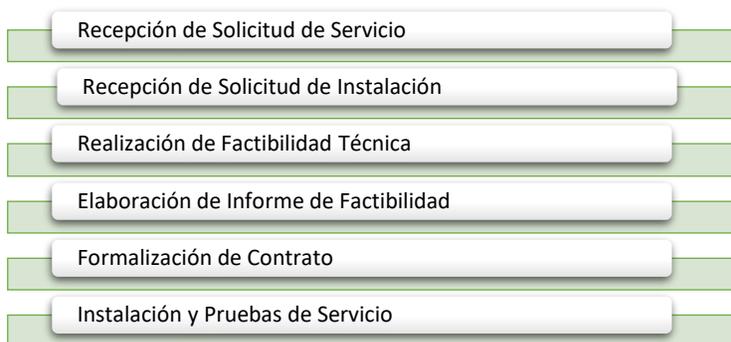
Los actores involucrados en el proceso son el Comité Especializado en Materia de Comunicación Satelital para Seguridad Nacional (CEMCCSN), Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (GASST), Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT (DRTM), Entidad de Seguridad Nacional.

b. Cobertura Social

Como se mencionó con anterioridad, a partir de agosto del presente año la SICT entrego la infraestructura para la Telefonía Rural a TELECOMM, sin embargo, no se estableció si el proceso que realizaba dicha Secretaría en cuanto a la Selección de Beneficiarios sería conservado o asumido por TELECOMM. Por lo que el inicio del proceso de Producción de Servicios iniciará considerando que dichas funciones aún son asumidas por la SICT.

El proceso de Producción de Servicios para Cobertura Social, inicia cuando la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT (SCRTEM) recibe una solicitud de instalación del servicio en una localidad por parte de la SICT, a su vez la SCRTEM, realiza una petición de factibilidad técnica a la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones (SIT), la cual hace una evaluación de manera interna. Una vez determinada la factibilidad, en caso de ser negativa, se informa a la SCRTEM que no se cuenta con la factibilidad en la localidad solicitada y, ésta a su vez, informa a la SICT, con lo cual concluye el proceso. En caso ser positiva, se informa a la SCRTEM que se cuenta con la factibilidad en la localidad solicitada y, ésta a su vez, informa a la SICT. La SCRTEM procede a realizar el contrato o convenio con el agente que proveerá el servicio en la localidad solicitada. Una vez realizada la contratación, se realiza el proceso de instalación y pruebas de provisión del servicio, así como el alta del usuario en el Sistema de Facturación (SFAC) y la activación de terminales del servicio (Anexo 6.2.3.3.8 Flujograma del Proceso de Producción de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT).

**Esquema 4- 14 Etapas principales del Proceso de Producción de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



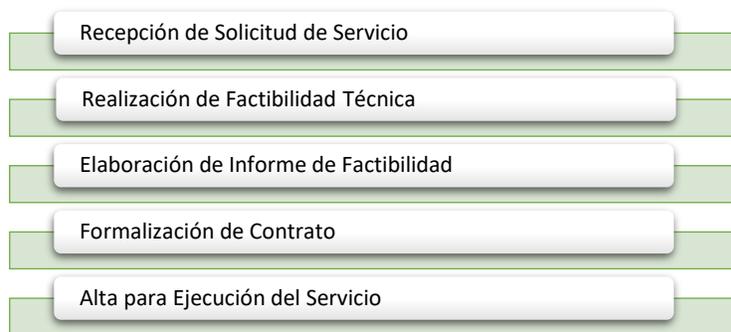
Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT (SCRTEM), Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones (SIT) y Agente Proveedor del Servicio.

c. Gobierno

El proceso de Producción de Servicios para Gobierno, empieza cuando la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT (SCR TM) recibe una solicitud de servicio de parte de una Entidad Gubernamental, a su vez la SCR TM, realiza una petición de factibilidad técnica a la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones (SIT) y realiza una evaluación de manera interna. Una vez determinada la factibilidad, en caso de ser negativa, se informa a la SCR TM que no se cuenta con la Factibilidad para llevar a cabo el servicio y, ésta a su vez, comunica a la Entidad Gubernamental, con lo cual concluye el proceso. En caso de contar con la factibilidad, se informa a la SCR TM y, ésta, procede a realizar el contrato o convenio correspondiente del servicio. Una vez realizada la contratación, se procede al alta para ejecución del servicio por parte de la SIT (*Anexo 6.2.3.3.10 Flujograma del Proceso de Producción de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

**Esquema 4- 15 Etapas principales del Proceso de Producción de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



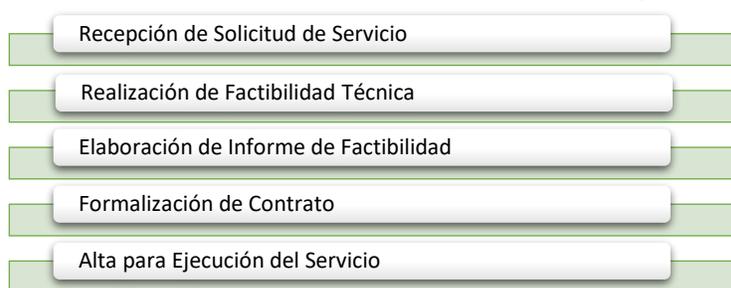
Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones (SIT) y la Entidad Gubernamental.

d. Comerciales

El proceso de Producción de Servicios Comerciales, empieza cuando la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT (SCR TM) recibe una solicitud de servicio de parte de una Entidad Privada, a su vez la SCR TM efectúa una petición de factibilidad técnica a la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones (SIT) quién lleva a cabo una evaluación de manera interna.

**Esquema 4- 16 Etapas principales del Proceso de Producción de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Una vez determinada la factibilidad, en caso de ser negativa, se informa a la SCRTM que no se cuenta con la Factibilidad para llevar a cabo el servicio y, ésta a su vez, comunica el resultado a la Entidad Privada, con lo cual concluye el proceso. En caso de contar con la factibilidad, se informa a la SCRTM y, ésta, procede a realizar el contrato o convenio correspondiente del servicio. Una vez realizada la contratación, se procede al alta para ejecución del servicio por parte de la SIT (*Anexo 6.2.3.3.12 Flujograma del Proceso de Producción de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

Los actores involucrados en el proceso son la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones y la Entidad Privada.

### Límites y su articulación

En cuanto a límites y articulación, el proceso de Producción para los Servicios que se proporcionan en el DRTM, se realiza de la siguiente forma:

- a. Seguridad Nacional. El proceso de Producción de Servicio para TELECOMM inicia cuando la DRTM recibe una solicitud de ampliación de capacidad por parte del Comité Especializado en Materia de Comunicación Satelital para Seguridad Nacional y terminan cuando se realiza dicha ampliación.
- b. Cobertura Social. El proceso de Producción de Servicio para TELECOMM inicia cuando la SCRTM recibe una solicitud de instalación del servicio por parte de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes y termina cuando se realizan las pruebas de provisión del servicio una vez instalada la infraestructura.
- c. Gobierno. El proceso de Producción de Servicio para TELECOMM inicia cuando la SCRTM recibe una solicitud de servicio por parte una Entidad Gubernamental y termina cuando se realiza el alta para ejecución del servicio.
- d. Comerciales. El proceso de Producción de Servicio para TELECOMM inicia cuando la SCRTM recibe una solicitud de servicio por parte una Entidad Privada y termina cuando se realiza el alta para ejecución del servicio.

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Producción de Servicios que se proporcionan en la DRTM, son los siguientes:

- a. Seguridad Nacional.

**Cuadro 4- 18 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Tiempo</b>	Para la Producción de Servicios de Seguridad Nacional no se establece un tiempo definido para todas las acciones referentes a la atención de solicitudes y realización de la ampliación de capacidad.
<b>Personal</b>	La Producción de Servicios de Seguridad Nacional está a cargo del personal de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones y de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, los cuales cuentan con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.

<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Producción de Servicios de Seguridad Nacional son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	El Satélite es la infraestructura necesaria para realizar el proceso de Producción de Servicios de Seguridad Nacional, el cual es suficiente para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Producción de Servicios de Seguridad Nacional son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

b. Cobertura Social.

**Cuadro 4- 19 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Tiempo</b>	Para la Producción de Servicios de Cobertura Social no se establece un tiempo definido para todas las acciones referentes a la atención de solicitudes e instalación del servicio.
<b>Personal</b>	La Producción de Servicios de Cobertura Social está a cargo del personal de la Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones y la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, los cuales cuentan con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Producción de Servicios de Cobertura Social son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal, sin embargo, éstos son insuficientes ya que se requieren recursos adicionales tales como viáticos para el personal que realiza la instalación del servicio de telefonía rural.
<b>Infraestructura</b>	El Satélite es la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Producción de Servicios de Cobertura Social, además de antenas de transmisión de señal en el caso de Telefonía Rural y las Estaciones Costeras para Salvaguarda Marítima, que resultan ser suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Producción de Servicios de Cobertura Social son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

c. Gobierno.

**Cuadro 4- 20 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Tiempo</b>	Para la Producción de Servicios de Gobierno no se establece un tiempo definido para todas las acciones referentes a la atención de solicitudes, realización de factibilidad técnica y alta del servicio.
<b>Personal</b>	La Producción de Servicios de Gobierno está a cargo del personal de la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, los cuales cuentan con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.

<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Producción de Servicios de Gobierno son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	El Satélite es la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Producción de Servicios de Gobierno, además de las estaciones terrenas, los cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Producción de Servicios de Gobierno son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

d. Comerciales.

**Cuadro 4- 213 Insumos y Recursos Disponibles de Producción de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Tiempo</b>	Para la Producción de Servicios Comerciales no se establece un tiempo definido para todas las acciones referentes a la atención de solicitudes, realización de factibilidad técnica y alta del servicio.
<b>Personal</b>	La Producción de Servicios Comerciales está a cargo del personal de la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, los cuales cuentan con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la producción de Servicios Comerciales son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	El Satélite es la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Producción de Servicios Comerciales, además de las Estaciones Costeras, los cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Producción de Servicios Comerciales son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Es importante señalar que para mantener operativa la infraestructura y prestar los diferentes servicios, se necesitan altos costos de mantenimiento.

### Productos

Los productos obtenidos del proceso de Producción de Servicios que se proporcionan en el DRTM, son los siguientes:

**Cuadro 4- 22 Productos del Proceso de Producción de Servicios de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Servicio</b>	<b>Producto</b>
Servicios de Seguridad Nacional	Ampliación de capacidad
Servicios de Cobertura Social	Infraestructura instalada
Servicios de Gobierno	Alta para ejecución del servicio
Servicios Comerciales	Alta para ejecución del servicio

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los productos obtenidos del proceso de producción de los servicios de la DRTM, están a cargo de cada una de las Subdirecciones que la integran, como se mostró en los cuadros 4-18, 4-19, 4-20 y 4-21. Si bien cada uno

de los servicios tiene claramente identificado el producto obtenido, no existen tiempos establecidos de respuesta en cuanto al inicio de la provisión de los mismos, asimismo, en el caso de Servicios de Cobertura Social, los procedimientos para servicios de telefonía rural no establecen claramente quien es el responsable de determinar la estrategia de cobertura.

### *Sistemas de información*

Para el proceso de producción de servicios de Seguridad Nacional, de Cobertura Social, de Gobierno y Comerciales de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, no se identifica algún sistema de información específico, cada Subdirección de la DRTM llevan un sistema de información independiente para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información para manejo manual e interno, además de realimentar su base datos.

### *Coordinación*

Las actividades realizadas durante el proceso de Producción de los servicios que proporciona la DRTM y que son coordinadas entre los actores que intervienen en el mismo, presentan el siguiente estado:

- A) Seguridad Nacional. Para estos servicios, existe comunicación de parte de las entidades de Seguridad Nacional y el Comité Especializado en Materia de Comunicación Satelital para Seguridad Nacional con la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicación para solicitar la ampliación de capacidad satelital, misma que se realiza de forma adecuada ya que no presenta problemas durante dicho proceso, sin embargo, no hay una coordinación para la ejecución del proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, tales como la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones y de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.
- B) Servicios de Cobertura Social.<sup>53</sup> Para estos servicios, la coordinación que se lleva a cabo con las SICT se realiza cuando la Secretaría solicita la instalación del servicio en una localidad, misma que se realiza de forma adecuada ya que no presenta problemas durante dicho proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso de producción de servicios son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, tales como la Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones y la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.
- C) Servicios de Gobierno. Para estos servicios, la coordinación que se lleva a cabo con las entidades Gubernamentales se realiza cuando estas últimas solicitan el alta para ejecución del servicio, misma que se realiza de forma adecuada ya que no presenta problemas durante dicho proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre los actores que se involucran

---

<sup>53</sup> En el apartado de Selección de Beneficiarios de los Servicios Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, se señaló que a partir de agosto del presente año la SICT entregó a TELECOMM la infraestructura para proporcionar el servicio de Telefonía Rural, sin embargo, no se estableció si el proceso que realizaba dicha Secretaría en cuanto a la selección de beneficiarios sería conservado o asumido por TELECOMM, por lo que el proceso se describiría como se realizaba antes de la entrega de la infraestructura antes señalada. Actualmente, debido a que la infraestructura ya fue entregada a TELECOMM, ya no hay coordinación con la SICT, ahora todo el proceso es interno.

en el proceso, tales como la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones y de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

- D) Servicios Comerciales. Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de producción de servicios son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso tales como Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones y la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

### *Pertinencia del proceso*

Los cuatro servicios agregados en DRTM son pertinentes debido a que:

- A) Seguridad Nacional. Se considera que los procedimientos para llevar a cabo la producción de este servicio permiten obtener del producto final, que es la ampliación de capacidad satelital a las entidades de Seguridad Nacional, sin embargo, no se establece un tiempo definido para todas las acciones referentes a la atención de solicitudes y realización de la ampliación de capacidad. Asimismo, a partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la ampliación de capacidad satelital, más allá de la capacidad de los satélites, los cuales aún cuentan con la misma. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada. Por último, el producto del proceso (ampliación de capacidad) es la base para la prestación de los servicios de Seguridad Nacional y se conecta directa y adecuadamente con el proceso de Entrega de servicios (prestación de servicios).
- B) Servicios de Cobertura Social. Se considera que los procedimientos para llevar a cabo la producción de este servicio permiten obtener del producto final, que es infraestructura instalada para la provisión del Servicio de Telefonía Rural, sin embargo, no se establece un tiempo definido para todas las acciones referentes a la atención de solicitudes e instalación del servicio. Asimismo, a partir de la información obtenida, se puede establecer que existe una particularidad que limita la instalación de la infraestructura de telefonía rural, referente a que en los procedimientos para este servicio no establecen claramente quien es el responsable de determinar la estrategia de cobertura. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada. Por último, el producto del proceso (infraestructura instalada) es la base para la prestación de los servicios de Cobertura Social y se conecta directa y adecuadamente con el proceso de Entrega de servicios (prestación de servicios).
- C) Servicios de Gobierno. Se considera que los procedimientos para llevar a cabo la producción de este servicio permiten obtener del producto final, que es el alta para ejecución del servicio, sin embargo, no se establece un tiempo definido para todas las acciones referentes a la atención de solicitudes, realización de factibilidad técnica y alta del servicio. Asimismo, a partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten el alta para ejecución del servicio. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada. Por último, el producto del proceso (alta para ejecución del servicio) es la base para la prestación de los servicios de Gobierno y se conecta directa y adecuadamente con el proceso de Entrega de servicios (prestación de servicios).
- D) Servicios Comerciales. Se considera que los procedimientos para llevar a cabo la producción de este servicio permiten obtener del producto final, que es el alta para ejecución del servicio, sin embargo, no

se establece un tiempo definido para todas las acciones referentes a no se establece un tiempo definido para todas las acciones referentes a la atención de solicitudes, realización de factibilidad técnica y alta del servicio. Asimismo, a partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten el alta para ejecución del servicio. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada. Por último, el producto del proceso (alta para ejecución del servicio) es la base para la prestación de los servicios Comerciales y se conecta directa y adecuadamente con el proceso de Entrega de servicios (prestación de servicios).

### Importancia estratégica

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se determina las acciones para la ampliación de capacidad satelital, instalación de infraestructura y dar de alta la ejecución de los diferentes servicios de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, mismas que consideran los elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para la adecuada prestación de los servicios de Telecomunicaciones y MEXSAT por parte de TELECOMM, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### Opinión de Actores

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*“[...] totalmente inadecuados [...] la red ya es vieja [...] tenemos que llevar a cabo mantenimientos de las terminales [...] obviamente tenemos que llevar a cabo instalaciones, reubicaciones o como tal también recuperaciones [...] y como te decía, mantener la red es caro en sí [...] hay que darle mantenimiento a las terminales y a la red como tal, sumando, por ejemplo, el activo fijo, la luz que consumen los servidores, el personal [...]”*

### Mecanismos de satisfacción

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la producción de servicios es la DRTM, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### 4.5.4.3 Servicios Red Troncal

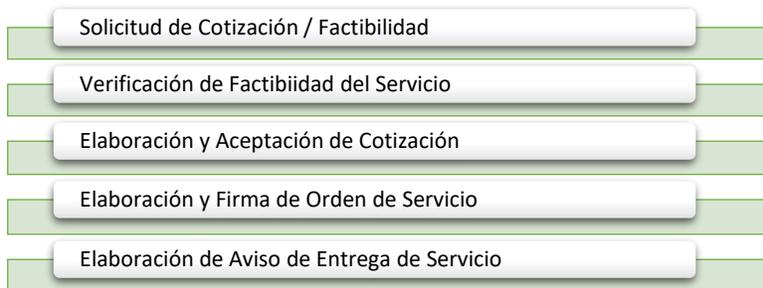
### Descripción (Actividades, Elementos, Actores)

El proceso de Producción de Servicios proporcionados a Mayoristas<sup>54</sup> por TELECOMM a través de la Red Troncal de TELECOMM tales como enlaces, internet de alta capacidad, alojamiento, enlaces de última milla, y conectividad, comienza cuando la SCRT elabora y turna el oficio solicitando una cotización/factibilidad a Comisión Federal de Electricidad TELECOMM (CFET) del servicio requerido por el cliente. La CFET recibe solicitud de factibilidad y verifica si es factible el servicio. De no ser factible, la CFET informa a la SCRT que no hay factibilidad, por lo cual la SCRT elabora escrito y envía el mismo al cliente informando de la no factibilidad del servicio, terminando así el proceso. De ser factible, la CFET informa a la SCRT que sí hay factibilidad, por lo cual la SCRT elabora escrito y envía el mismo al cliente informando la factibilidad y la cotización del servicio, así como las condiciones para su aceptación. Si el cliente no acepta la cotización, se integra expediente y se archiva el documento. Si el cliente acepta la cotización, responde al oficio enviado y la SCRT elabora Orden de Servicio para firma del cliente y de la Red Troncal. Una vez firmada la Orden de Servicio se envía a la CFET para su trámite,

<sup>54</sup> Concesionarios, Comercializadores y aquellos que se contemplan en el artículo 140 de la LFTR.

posteriormente la CFET expide aviso de “Entrega de Servicios” (*Anexo 6.2.3.3.14 Flujograma del Proceso de Producción de Servicios en la Red Troncal*).

#### Esquema 4- 17 Etapas principales del Proceso de Producción en la Red Troncal



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Subdirección Comercial de Red Troncal (SCRT), la Comisión Federal de Electricidad Telecom (CFET) y el cliente.

#### Límites y su articulación

En cuanto a límites y articulación, el proceso de Producción de Servicios inicia cuando la SCRT elabora y turna el oficio solicitando una cotización/factibilidad a Comisión Federal de Electricidad TELECOM (CFET). El proceso termina cuando se recibe el Aviso de Entrega de Servicio.

#### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Producción de Servicios que se proporcionan en el DRS, son los siguientes:

#### Cuadro 4- 23 Insumos y Recursos Disponibles de Producción en la Red Troncal

<b>Tiempo</b>	Para la Producción de Servicios a Mayorista, se cuenta con tiempos propuestos desde que se turna el oficio a la CFET hasta la recepción del Aviso de Entrega de Servicio, los cuales están basados en una normatividad en proceso de actualización.
<b>Personal</b>	La Producción de Servicios está a cargo del personal de la Subdirección Comercial de Red Troncal (SCRT) y de la Comisión Federal de Electricidad Telecom (CFET). Si bien se han proporcionado los servicios solicitados, la SCRT no cuenta con el personal establecido en los sus manuales de servicio, lo que genera una carga de trabajo importante para el actual personal en detrimento de otras actividades, principalmente de prospección para la generación de nuevos servicios o clientes.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Producción de Servicios son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades, debido a que se realizan con el mismo personal, los cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Infraestructura</b>	La infraestructura utilizada para realizar el proceso de Producción de Servicios son las instalaciones de la SCRT y de la CFET, las cuales se

---

	consideran suficientes para la realizar la prestación de los servicios. Es necesario señalar que la cobertura de los servicios se encuentra limitada a la actual infraestructura de comercialización de servicios de red troncal.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Producción de Servicios son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en sus respectivos cargos.

---

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### *Productos*

Los productos obtenidos del proceso de Producción de Servicios de la DRT son la Cotización/Factibilidad y la Orden del Servicio, los cuales están a cargo de la Comisión Federal de Electricidad Telecom (CFET) y Subdirección Comercial de Red Troncal respectivamente, ambos productos son necesarios para la ejecución de dicho proceso. La Cotización Factibilidad y la Orden del Servicio deben cumplir una serie de requisitos a efecto de valorar la factibilidad de proporcionar un servicio a un cliente o a un prospecto, sin embargo, existen documentos de procedimientos en proceso de actualización específicos para la provisión de servicios a mayoristas, así como para los tiempos de respuesta para la provisión de mismos.

### *Sistemas de información*

Para el proceso de producción de servicios de la DRT, no se identifica algún sistema de información específico, la Subdirección Comercial de Red Troncal encargada de este proceso lleva un sistema de información independiente para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información para manejo manual e interno, además de realimentar su base datos.

113

### *Coordinación*

En este proceso, existe coordinación entre la Subdirección Comercial de Red Troncal (SCRT) y la Comisión Federal de Electricidad Telecom (CFET), ya que esta última realiza la factibilidad técnica y la cotización de servicio, para dicha parte del proceso no se presentan problemas, siendo adecuada la coordinación para la ejecución del proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, como la Subdirección Comercial de Red Troncal (SCRT) quien elabora la orden de servicio, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para los Servicios proporcionados a Mayoristas, permite establecer la factibilidad de proporcionar un servicio a un cliente o a un prospecto. A partir de la información obtenida, no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la realización del operativo, sin embargo, como se comentó anteriormente, existen documentos de procedimientos específicos para la producción de servicios en proceso de actualización, así como para los tiempos de respuesta para la provisión de mismos. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada, asimismo, la factibilidad de proporcionar un servicio a un cliente o a un prospecto es la base para la prestación de los servicios de la DRT y se conecta directa y adecuadamente con el proceso de Entrega de servicios (prestación de servicios).

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se establece la factibilidad de proporcionar un servicio a un cliente o a un prospecto, lo que permite ampliar el número de servicios proporcionados. Por su parte, el proceso considera los elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### Opinión de Actores

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*“[...] ellos se acercan, nosotros vemos si existe una factibilidad y ofrecemos una cotización y el cliente ya nos dice pues si te acepto la cotización, una vez que se acepta la cotización pues ya damos seguimiento. Si nos dicen que no, pues ahí hasta ahí cerramos [...]”*

### Mecanismos de satisfacción

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la producción de servicios es la DRT, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### 4.5.5 Entrega de Servicios

De acuerdo con los TdR, la entrega es el proceso en el que se realiza la entrega del bien o servicio producido o generado por el Pp (componentes o entregables) a los destinatarios, beneficiarios o receptores directos. En el caso del Pp, el proceso de entrega de servicios se observa en la Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal.

##### 4.5.5.1 Servicios Red de Sucursales

###### 4.5.5.1.1 Sucursal

###### Servicios Financieros y Telegráficos

### Descripción (Actividades, Elementos, Actores)

El proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales de TELECOMM inicia cuando el personal de TELECOMM abre la Sucursal para el inicio de operaciones y atención a clientes, los cuales llegaron a la Sucursal a solicitar algún servicio como:

- a) Pago de Servicio de Cobranza por cuenta de Terceros

El proceso de Entrega de Servicios por pago de servicio de cobranza por cuenta de terceros inicia cuando en la Sucursal el operador de ventanilla de TELECOMM solicita al Cliente el recibo de pago, estado de cuenta o factura del servicio a pagar, enseguida, el operador captura el número de referencia de pago en el Sistema SIGITEL, informa del costo de comisión y solicita importe del mismo. Liquidado el importe del servicio, el operador imprime el “recibo de pago”, sella, firma y entrega al solicitante los documentos originales finalizando el proceso (*Anexo 6.2.3.4.2 Flujograma del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales*).

b) Remesas Nacionales e Internacionales

El proceso de Entrega de Servicios de remesas nacionales e Internacionales inicia con el envío de remesas o con el pago de remesas. Para el envío, en la Sucursal el operador de ventanilla de TELECOMM solicita al Cliente su identificación, información de persona quien recibe y cantidad a enviar, las cuales son capturadas en el sistema SIGITEL y se le informa al cliente el costo del servicio. Una vez liquidado el importe del servicio y entregada la cantidad a enviar, el operador imprime el “recibo de pago” del servicio, mismo que es firmado por el Cliente y del cual se queda con el original, concluyendo así el proceso. Para el pago, en la Sucursal el operador de ventanilla de TELECOMM solicita al Cliente su identificación y número de transferencia para verificar en el SIGITEL si es la persona a quien debe entregar la remesa, verificada la información se imprime el “recibo de pago”, el cual es firmado por el Cliente y sellado por el operador. Al final, se le entrega copia del comprobante y efectivo de la remesa al Cliente, con lo cual concluye el proceso.

c) Remesas de Dinero para Servicios Bancarios

El proceso de Entrega de Servicios de remesas de dinero para servicios bancarios, inicia cuando en la Sucursal el operador de ventanilla de TELECOMM solicita al Cliente una identificación y el servicio a realizar, enseguida el operador le informa el costo de la comisión. Liquidado el importe del servicio, el operador imprime el “recibo de pago y servicio”, sella, firma (solicitante) y entrega al solicitante el comprobante de servicio realizado finalizando el proceso.

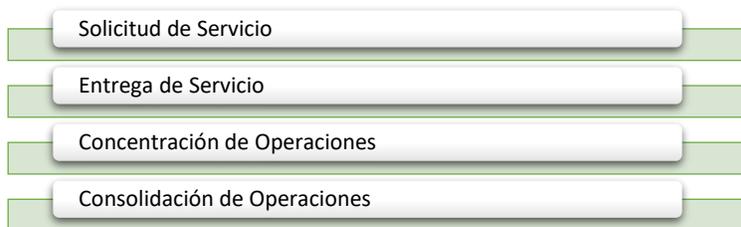
d) Apoyo Monetario a Beneficiarios de Programas Sociales.

El proceso de Entrega de Servicios de apoyos monetarios a beneficiarios de Programas Sociales inicia cuando en la Sucursal el operador de ventanilla de TELECOMM solicita al Cliente su identificación y orden pago, enseguida el operador verifica información en el Sistema SIGITEL. Una vez verificada la información imprime recibo, recaba firma y entrega el recurso en efectivo al beneficiario con copia del recibo.

e) Comunicación Telegráfica

El proceso de Entrega de Servicios en Comunicación Telegráfica comienza en dos puntos: entrega de telegrama y envío de telegrama. Para entrega del telegrama, el personal asignado para entregas de Sucursal ubica el domicilio del destinatario del telegrama, ya en domicilio, personal de TELCOMM solicita al Cliente su identificación para verificar si es el destinatario y corroborar la información, se entrega el “telegrama” y termina el proceso. Para el envío del telegrama, en la Sucursal el operador de ventanilla de TELECOMM solicita al Cliente el escrito que desea enviar en forma de “telegrama”, el cual es capturado en el sistema SIGITEL y se le informa al Cliente su respectivo costo.

**Esquema 4- 18 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Liquidado el importe del telegrama, éste es enviado e impreso el “recibo” del servicio, mismo que es firmado por el Cliente del cual se queda copia, concluyendo así el proceso. Al finalizar el día, al cierre de la Sucursal se realiza una concentración de operaciones por parte del personal, asimismo, se efectúa una consolidación de las operaciones, las cuales serán capturadas en un informe que se enviará a la Gerencia Estatal o Regional (*Anexo 6.2.3.4.2 Flujograma del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales*).

### Límites y su articulación

En cuanto a límites y articulación, el proceso de Entrega de Servicios inicia cuando personal de TELECOMM llega y abre la Sucursal para dar inicio a la atención de Clientes que solicitan algún servicio (Pago de Servicio de Cobranza por cuenta de Terceros, Remesas Nacionales e Internacionales, Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, Apoyos Monetario a Beneficiarios de Programas Sociales y Comunicación Telegráfica).

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para efectuar el proceso de Entrega de Servicios que realiza la DRS, son los siguientes:

**Cuadro 4- 24 Insumos y Recursos Disponibles de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales**

<b>Tiempo</b>	Para la Entrega de Servicios no se establece un tiempo definido para la atención al cliente y brindar alguno de los servicios, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
<b>Personal</b>	La Entrega de Servicios está a cargo del personal de la Sucursal, el cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Entrega de Servicios son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en las Sucursales debido a que se realizan con el mismo personal, sin embargo, éstos son insuficientes ya que se requieren recursos adicionales.
<b>Infraestructura</b>	Las instalaciones de las Sucursales es la infraestructura utilizada para realizar el proceso de Entrega de Servicios, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Entrega de Servicios son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la Sucursal.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Productos

Los productos obtenidos del proceso de Entrega son los servicios de Pago de Servicio de Cobranza por cuenta de Terceros, Remesas Nacionales e Internacionales, Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, Apoyos Monetario a Beneficiarios de Programas Sociales y Comunicación Telegráfica que ofrece la Sucursal TELECOMM a los Clientes, todos son necesarios para ejecutar dicho proceso. Para la entrega de los servicios, no se establece un tiempo definido para la atención al cliente y brindar alguno de los servicios, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos, asimismo, lo importante es la continuidad, sin embargo, el traslado de valores genera intermitencias en el mismo.

### Sistemas de información

El sistema de información empleado para realizar el proceso de Entrega de Servicios es el Sistema Informativo de Giros Telegráficos (SIGITEL). El sistema de información señalado es automatizado y favorece la gestión de información, la cual es útil para la toma de decisiones y para los sistemas de monitoreo central, además, dichos sistemas sirven como mecanismo de control de la Sucursal y de la DRS para el mejor desarrollo de la entrega de los servicios.

### Coordinación

La coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, no es necesaria para su ejecución en esta parte del proceso, las actividades realizadas durante el proceso de Entrega de Servicios son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso como es el personal de la Sucursal TELECOMM, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

### Pertinencia del proceso

Se considera que los procedimientos para el proceso de Entrega de Servicios permiten proporcionar diferentes servicios a través de las Sucursales TELECOMM como Pago de Servicio de Cobranza por cuenta de Terceros, Remesas Nacionales e Internacionales, Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, Apoyos Monetario a Beneficiarios de Programas Sociales y Comunicación Telegráfica. A partir de la información obtenida se puede establecer que existe condiciones especiales o particulares que limitan la entrega de los servicios, relacionado con el flujo de efectivo para los pagos que tienen que efectuar en el día las sucursales, principalmente los relacionados a pago de remesas, teniendo que pedir a los clientes que regresen más tarde o al día siguiente generando intermitencias en el servicio. En cuanto a la coordinación entre los actores del proceso, esta es apropiada.

### Importancia estratégica

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se proporcionan el o los servicios a los clientes, por lo que tiene como objeto la entrega servicios telegráficos y financieros de TELECOMM. Por su parte, la prestación del servicio considera elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para la entrega de los mismo, garantizando una adecuada provisión de los servicios por parte de TELECOMM al público usuario, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### Opinión de actores

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*"[...] la parte de cobranza por cuenta de terceros, tenemos operaciones en línea como es el caso de Coppel, Telmex, gobiernos que están operando en línea, y tenemos servicios que operan en batch (fuera de línea), es decir, se van a un proceso de conciliación y hasta el día siguiente los aplican las empresas [...]"*

*"[...] tenemos una serie de pagos que podemos hacer también por medio del giro telegráfico o el beneficiario ir con una orden de pago, el cual se acredita conforme al convenio que se haya realizado con la persona o institución, ellos te dicen si va a llevar un talón o se va a identificar de tal manera y es así como se acredita la persona que le va a hacer el pago, o su IFE o INE. Se coordinan programas sociales con bienestar, adultos mayores...tenemos actualmente más de cinco programas federales [...]"*

### Mecanismos de satisfacción

En el caso de los Servicios proporcionados en la Red de Sucursales, se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de manera esporádica (no existe tiempos establecidos) por parte de las GROE, sin embargo, no se hacen de manera regular ni se tiene la información concentrada en alguna base de datos (información sistematizada). Como parte de la evaluación se realizó una encuesta de satisfacción como parte del trabajo de campo que se limitó los usuarios finales, es decir, a las clientes que utilizan las Sucursales Telegráficas. A continuación, se presentan los principales resultados de dichas encuestas (Para mayor detalle de la información ver anexo 6.2.8 Estudios de Casos: descripciones a profundidad y análisis)

- En promedio el 60.7% de los encuestados señala que la ubicación de Sucursal se encuentra para ellos cerca o muy cerca, considerando lo mismo el 100% de los usuarios de las Sucursales de Santo Domingo y Vértiz. La mayor lejanía manifestada se da en el municipio de Batopilas, en la cual el 52.6% señala que se encuentra muy lejos.
- En promedio el 35.8% de los encuestados manifiesta que, es la única o no conoce algún lugar más cercano donde puede obtener el mismo servicio prestado por TELECOMM. En el municipio de Batopilas el 100% considera que la Sucursal TELECOMM es la ubica opción. En sentido inverso, en los municipios de Huajuapán, Texcaltitlán y Ecatepec al menos el 39% de los usuarios señalan que tienen un lugar menos lejano o en la misma localidad que la Sucursal TELECOMM en el cual pueden obtener el servicio.
- Las tres primeras causas agrupan el 44.8% de los motivos por los que los usuarios visitan la Sucursal TELECOMM y son: no conoce otra Sucursal/es la única Sucursal TELECOMM (17.2%), cercanía (16.3%), aquí me enviaron el pago de remesas (11.3%). La menos mencionada es el telegrama franco (0.5%), el cual es un servicio que solamente puede prestar TELECOMM. Asimismo, es importante notar que un 9% prefiera ir a otra Sucursal TELECOMM teniendo una más cercana, los principales motivos son: mala atención (0.9%), no hay servicio (3.2%) y falta de dinero en la Sucursal (5%).
- En cuanto al servicio por el que visitaron a la Sucursal los tres primeros agrupan el 74.8% de los motivos y son relacionados con pagos: servicio de cobranza a cuenta de terceros (29.4%), remesas internacionales (24.8%) y programa social (20.6%). Es de notar que, en la Sucursal de IMSS Morelos, como en Batopilas, ambas del estado Chihuahua, una cantidad importante de motivos de visita es el pago de programas sociales, representado el 91.7% y 55% respectivamente. A su vez, Huajuapán de León y Mariscala, ambas del estado de Oaxaca y Texcaltitlán del Estado de México, el principal motivo de visitas es el pago de remesas internacionales, con más del 30% en cada uno. Los motivos de menor demanda son: cobro de nómina, cambio de dinero de menor denominación y telegrama franco con 0.5% cada uno. Este último servicio únicamente puede ser prestado por TELECOMM.
- El tiempo promedio que tardó desde que recibió la orden de pago del personal de la Secretaría del Bienestar hasta que recibió el dinero del apoyo económico fue de 14.4 minutos. Siendo el tiempo mínimo de 3 minutos y el máximo de 45. Asimismo, el 92% considera que el tiempo de atención fue adecuado o muy adecuado. Siendo para el 72% el principal motivo que la atención es rápida.
- En cuanto al tiempo de atención al 96.6% de los encuestados les pareció adecuado o muy adecuado, lo cual indica una excelente satisfacción con el mismo, sin embargo, en Texcaltitlán se considera que el tiempo de atención es poco adecuado, lo cual se puede deber a que la Sucursal de Almoloya de Alquisiras se encontraba cerrada debido a vacaciones del personal y por tanto los usuarios tenían

que hacer uso de la primera. Asimismo, sólo en las Sucursales de Huajuapán y Ecatepec consideran que el tiempo de atención fue poco adecuado.

- En cuanto al porque le pareció que el tiempo de atención era adecuado o muy adecuado, el 75.6% señaló que es debido a que la atención es rápida. Siendo dicho motivo el más mencionado en todas las Sucursales visitadas, alcanzando al menos el 50% en cada una. Respecto a los motivos de porque consideran que el tiempo de es poco o nada adecuado, solo existen 2 motivos, debido a que es muy tardado o la atención es lenta y a que no hay dinero en la Sucursal, ambos representan el 50% de las opiniones al respecto.
- El promedio de visitas durante los últimos tres meses de los usuarios encuestados es de 4.4, siendo el más bajo en la Sucursal de IMSS, Morelos en Chihuahua, la cual se encuentra en una clínica y se puede corresponder con las vistas médicas. Mientras que la mayor frecuencia de uso es Narvarte, la cual se encuentra ubicada en una tienda SuperISSSTE, al respecto es necesario hacer notar, que en esta Sucursal durante todo el día destinado a la misma solo hubo un usuario, mismo que labora dentro de la tienda, lo que explica la frecuencia de uso de los servicios.
- En cuanto a que tan lleno ha estado la Sucursal cuando ha sido visitada por el usuario el 66.2% señalan que a veces o siempre está lleno. Siendo solo las Sucursales de IMSS Morelos, y Vértiz las que indican que no están llenas o nunca están llenas.
- Respecto a si han tenido algún problema para recibir el servicio, 22.5% que han señalado que han tenido alguno, encontrándose con excesiva frecuencia en Batopilas (78.9%), mientras que en Huajuapán, Texcaltitlán y Mariscalá estos rebasan al 20% de los usuarios.
- En cuanto a los problemas mencionados los principales son: “no hay sistema” (43.1%), “no contar con efectivo” (29.3%) y “no hay energía eléctrica” (13.8%). Este último no puede ser atribuido al programa.
- Respecto a la satisfacción con la atención recibida por parte del personal de las Sucursales, el 99% considera que está satisfecho o muy satisfecho. Sólo en las Sucursales de Huajuapán y Mariscalá existe una muy baja insatisfacción.
- Respecto a la satisfacción con los servicios que proporcionan las Sucursales TELECOMM, el 97% considera que está satisfecho o muy satisfecho. Sólo en las Sucursales de Huajuapán, Mariscalá, Texcaltitlán y Batopilas existe insatisfacción, estando en niveles considerables en las dos últimas.

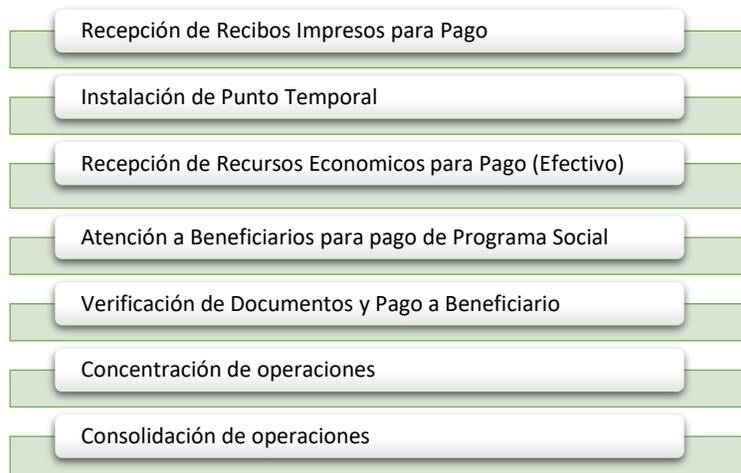
#### 4.5.5.1.2 Punto Temporal

##### *Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

El proceso de Entrega de Servicios en el servicio de Apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales en Punto Temporal de una localidad, inicia cuando la Gerencia Regional o Estatal (GRoE) hace entrega de la información para pagos de apoyos económicos de los programas sociales por medio de “recibos impresos”, el personal de TELECOMM los recibe e instala el punto de pago temporal donde la empresa transportadora de valores entregará los recursos económicos de los pagos, dicho personal recibe los recursos y posteriormente inicia la atención a los beneficiarios de programas sociales. El beneficiario acude al punto de pago temporal para solicitar el pago del programa social inscrito, a lo que el personal de TELECOMM le pedirá su identificación y

número de transferencia. Posteriormente, si la información del beneficiario es correcta, se recaba su orden de pago, se solicita su firma en el recibo y se entrega el efectivo; en caso de que la información sea incorrecta, se solicita apoyo al personal de la Secretaría de Bienestar (SB) para volver a verificar la información, el cual decide si se autoriza o no el pago; si la respuesta es negativa se le informa al personal de TELECOMM y, éstos a su vez, al beneficiario que no le puede entregar el pago debido a inconsistencias de su información; si la respuesta es afirmativa se le informa a personal de TELECOMM, los cuales recaban la orden de pago del beneficiario, se solicita su firma en el recibo y se entrega el efectivo.

#### **Esquema 4- 19 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Punto Temporal en la Red de Sucursales**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Al finalizar el pago de los apoyos del día en la localidad, personal de TELECOMM de punto temporal realiza la concentración de operaciones y elabora un “acta de incidencias” del operativo, posteriormente se trasladan a la Sucursal para la entrega del dinero sobrante y la consolidación de la operación del servicio, finalizando con esto el proceso (*Anexo 6.2.3.4.4 Flujograma del Proceso de Entrega de Servicios de Punto Temporal en la Red de Sucursales*).

Los actores involucrados en el proceso son la Secretaría de Bienestar (SB), la Gerencia Regional o Estatal (GRoE), personal de TELECOMM asignado al Punto Temporal, la Empresa Transportadora de Valores (ETV) y el beneficiario.

#### *Límites y su articulación*

En cuanto a límites y articulación, el proceso de Entrega inicia cuando la Gerencia Regional o Estatal (GRoE) entrega los recibos impresos del pago de apoyos económicos de los programas sociales a personal de TELECOMM asignada al Punto Temporal. El proceso termina cuando el mismo personal de TELECOMM se traslada a la Sucursal asignada para la entrega de dinero sobrante y la consolidación de la operación.

#### *Insumos y recursos*

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Entrega de Servicios que realiza la DRS, son los siguientes:

**Cuadro 4- 25 Insumos y Recursos Disponibles de Entrega de Servicio en Punto Temporal en la Red de Sucursales**

<b>Tiempo</b>	Para la Entrega de Servicio en Punto Temporal no se establece un tiempo definido para la atención de personas beneficiarias, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
<b>Personal</b>	La Entrega de Servicio en Punto Temporal está a cargo del personal de las Gerencias Regionales o Estatales (GRoE), el cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y ha sido suficiente acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Entrega de Servicio en Punto Temporal son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la GRoE debido a que se realizan con el mismo personal, además, utilizan recursos efectivos para el pago que son trasladados por la Empresa Transportadora de Valores (ETV).
<b>Infraestructura</b>	No se requieren instalaciones fijas para la Entrega de Servicio en Punto Temporal.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	No se requieren de insumos tecnológicos para la Entrega de Servicio en Punto Temporal.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

*Productos*

El producto obtenido del proceso de Entrega de Servicio en Punto Temporal es el pago de los Programas Sociales a los Beneficiarios de la localidad o localidad cercanas que ofrece las GroE, la entrega de los recursos es necesario para ejecutar dicho proceso. Para la entrega de los servicios, no se establece un tiempo definido para la atención de personas beneficiarias, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.

*Sistemas de información*

Para realizar el proceso de Entrega del Servicio en un punto temporal no se requiere de algún sistema de información específico, en cada punto temporal llevan un sistema de información independiente para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información para manejo manual e interno, además de realimentar su base datos.

*Coordinación*

En este proceso, existe coordinación entre el personal de TELECOMM asignado al Punto Temporal y la Secretaría de Bienestar (SB) ya que esta última realiza la autorización del pago en caso de haya inconsistencias en los documentos de identificación y el no de transferencia en la orden de pago. El resto de las actividades realizadas durante el proceso de Entrega de Servicio son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, como la Gerencia Regional o Estatal (GRoE), personal de TELECOMM asignado al Punto Temporal y la Empresa Transportadora de Valores (ETV), las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

*Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para el proceso de Entrega de Servicios permiten proporcionar pagos de los apoyos económicos de los programas sociales en efectivo y en las localidades más alejadas de las Sucursales de TELECOMM. A partir de la información obtenida no se puede establecer que existan condiciones

especiales o particulares que limiten la entrega de los servicios, más allá de que no se establece un tiempo definido para la atención de personas beneficiarias. En cuanto a la coordinación entre los actores del proceso, esta es apropiada.

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se proporcionan el servicio a los beneficiarios de los programas sociales, por lo que tiene como objeto la entrega del servicio Apoyos Monetario a Beneficiarios de Programas Sociales. Por su parte, la prestación del servicio considera elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para la entrega de los mismo, garantizando una adecuada provisión del servicio por parte de TELECOMM al público usuario, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### *Opinión de actores*

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*“[...] la parte de programas sociales se pueden pagar en ventanilla o pueden ir a un punto de pago, estos pagan y regresan los que van a ese operativo y descargan los pagos en el sistema de todos los que pagaron [...]”*

### *Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el proceso de entrega de servicios tiene como beneficiario a la persona que recibe el pago de recursos de los programas sociales, sin embargo, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de dichos beneficiarios del proceso. Como parte de la evaluación se realizaron encuestas de satisfacción como parte del trabajo de campo que se limitó los usuarios finales, donde se recabo información que se expone a continuación por medio de la siguiente numeralia (Para mayor detalle de la información ver anexo 6.2.8 Estudios de Casos: descripciones a profundidad y análisis).

- 88% de los encuestados considera que el punto de pago del operativo móvil de campo se encuentra cerca o muy cerca.
- Sólo 5.3% de los encuestados considera que existe algún otro lugar o punto de pago menos lejos que en el que se llevó a cabo el operativo.
- El tiempo promedio que tardó desde que recibió la orden de pago del personal de la Secretaría del Bienestar hasta que recibió el dinero del apoyo económico fue de 14.4 minutos. Siendo el tiempo mínimo de 3 minutos y el máximo de 45. Asimismo, el 92% considera que el tiempo de atención fue adecuado o muy adecuado. Siendo para el 72% el principal motivo que la atención es rápida.
- Ninguna persona tuvo algún problema para cambiar la orden de pago en las mesas de cambio.
- 88% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con los servicios proporcionados para cambiar su orden de pago por dinero y 92% está satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida por el personal de pago de la orden.
- En cuanto al uso de las Sucursales TELECOMM por parte de los usuarios de los operativos móviles de pago tenemos que 4% ha visitado alguna Sucursal TELECOMM durante los últimos 3 meses, siendo la de Pachuca, Hidalgo. El servicio que utilizó fue el pago del programa social de Adultos

Mayores y no tuvo algún problema para el cobro del mismo. Estando muy satisfechos tanto con el servicio proporcionado como con la atención por parte del personal que atiende la misma.

#### 4.5.5.2 Servicios Red de Telecomunicaciones y MEXSAT

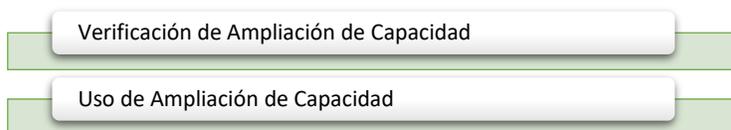
##### Descripción (Actividades, Elementos, Actores)

El proceso de Entrega para los Servicios tales como Servicios de Seguridad Nacional, Servicios de Cobertura Social, Servicios de Gobierno y Servicios Comerciales que se proporcionan en el DRTM, se realiza de la siguiente forma:

##### a. Seguridad Nacional

El proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional inicia cuando la DRTM informa a la entidad de Seguridad Nacional que se encuentra disponible la ampliación de capacidad, la cual fue verificada con el Centro de Control Satelital. Posteriormente, la entidad de Seguridad Nacional verifica que se cuenta con la ampliación de la capacidad y hace uso de la misma (*Anexo 6.2.3.4.6 Flujograma del Proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

#### Esquema 4- 20 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT



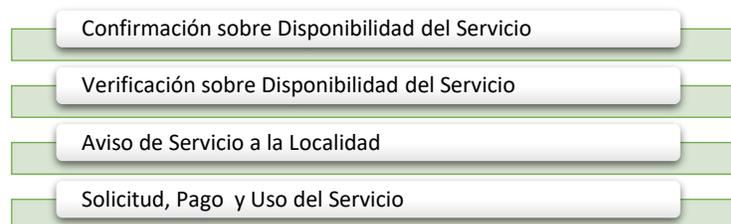
Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Centro de Control Satelital (Hermosillo e Iztapalapa) y la Entidad de Seguridad Nacional.

##### b. Cobertura Social

El proceso de Entrega de Servicios de Cobertura Social inicia cuando la SIT informa al Agente Proveedor del Servicio (APS) que el servicio se encuentra disponible. Posteriormente, el APS verifica que el servicio está disponible y comunica a la Localidad que se cuenta con el servicio. El usuario de la localidad solicita el servicio, paga y hace uso del mismo (*Anexo 6.2.3.4.8 Flujograma del Proceso de Entrega de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

#### Esquema 4- 21 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, el Agente Proveedor del Servicio, Sucursal TELECOMM y el Usuario.

c. Gobierno

El proceso de Entrega de Servicios de Gobierno inicia cuando la SIT procede a prestar el servicio contratado por la entidad gubernamental, posteriormente se verifica que el servicio esté disponible y se hace uso del mismo (*Anexo 6.2.3.4.10 Flujograma del Proceso de Entrega de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

**Esquema 4- 22 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones y la Entidad Gubernamental que contrata el servicio.

d. Comerciales

El proceso de Entrega de Servicios Comerciales inicia cuando la SIT procede a prestar el servicio contratado por la entidad privada, posteriormente dicha entidad verifica que el servicio esté disponible y hace uso del mismo (*Anexo 6.2.3.4.12 Flujograma del Proceso de Entrega de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

**Esquema 4- 23 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones y la Entidad Privada que contrata el servicio.

*Límites y su articulación*

En cuanto a límites y articulación, el proceso de Entrega de Servicios que se proporcionan en el DRTM, se realiza de la siguiente forma:

- a. Seguridad Nacional. El proceso de Entrega de Servicio para TELECOMM inicia y termina cuando la DRTM informa que se encuentra disponible la ampliación de capacidad.

- b. Cobertura Social. El proceso de Entrega de Servicio para TELECOMM inicia cuando la SIT informa que el servicio está disponible y termina cuando se realiza el cobro para poder hacer uso del servicio por parte del usuario.
- c. Gobierno. El proceso de Entrega de Servicio para TELECOMM inicia y termina cuando SIT presta el servicio solicitado a la Entidad Gubernamental.
- d. Comerciales. El proceso de Entrega de Servicio para TELECOMM inicia y termina cuando SIT presta el servicio solicitado a la Entidad de Privada.

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Entrega de Servicios que se proporcionan en el DRTM, son los siguientes:

- a. Seguridad Nacional.

**Cuadro 4- 26 Insumos y Recursos Disponibles para el proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Tiempo</b>	Para la Entrega de Servicios de Seguridad Nacional no se establece un tiempo definido para que la DRTM informe que se encuentra disponible la ampliación de capacidad, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
<b>Personal</b>	La Entrega de Servicios de Seguridad Nacional está a cargo del personal de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, la cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Entrega de Servicios de Seguridad Nacional son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	El Satélite es la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional, el cual es suficiente para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Entrega de Servicios de Seguridad Nacional son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

- b. Cobertura Social.

**Cuadro 4- 27 Insumos y Recursos Disponibles para el proceso de Entrega de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Tiempo</b>	Para la Entrega de Servicios de Cobertura Social no se establece un tiempo definido para que la SIT informe que el servicio se encuentra disponible, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
<b>Personal</b>	La Entrega de Servicios de Cobertura Social está a cargo del personal de la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones y Sucursal TELECOMM, las cuales cuentan con el perfil para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.

<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Entrega de Servicios de Cobertura Social son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	El Satélite es la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Entrega de Servicios de Cobertura Social, además de las antenas de transmisión de señal en el caso de Telefonía Rural y las Estaciones Costeras para Salvaguarda Marítima, los cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Entrega de Servicios de Cobertura Social son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

c. Gobierno.

**Cuadro 4- 28 Insumos y Recursos Disponibles para el proceso de Entrega de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Tiempo</b>	Para la Entrega de Servicios de Gobierno no se establece un tiempo definido para el inicio de la prestación del servicio, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
<b>Personal</b>	La Entrega de Servicios de Gobierno está a cargo del personal de la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, la cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Entrega de Servicios de Gobierno son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	El Satélite es la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Entrega de Servicios de Gobierno, además de las estaciones terrenas, los cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Entrega de Servicios de Gobierno son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

d. Comerciales.

**Cuadro 4- 29 Insumos y Recursos Disponibles para el proceso de Entrega de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Tiempo</b>	Para la Entrega de Servicios Comerciales no se establece un tiempo definido para el inicio de la prestación del servicio, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
<b>Personal</b>	La Entrega de Servicios de Gobierno está a cargo del personal de la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, la cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.

<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Entrega de Servicios Comerciales son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	El Satélite es la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Entrega de Servicios Comerciales, además de las Estaciones Costeras, los cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Entrega de Servicios Comerciales son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Productos

Los productos obtenidos del proceso de Entrega de Servicios que se proporcionan en el DRTM, son los siguientes:

**Cuadro 4- 30 Productos del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Servicio</b>	<b>Producto</b>
Servicios de Seguridad Nacional	Capacidad satelital disponible
Servicios de Cobertura Social	Servicios disponibles
Servicios de Gobierno	Servicios disponibles
Servicios Comerciales	Servicios disponibles

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Sistemas de información

Para el proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional, de Cobertura Social, de Gobierno y Comerciales de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, no se tiene identificado algún sistema de información específico, cada Subdirección de la DRTM lleva un sistema de información independiente para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información para manejo manual e interno, además de realimentar su base datos.

### Coordinación

Las actividades realizadas durante el proceso de Entrega de Servicios que proporciona la DRTM y que son coordinadas entre los actores que intervienen en el mismo, presentan el siguiente estado:

- A) Seguridad Nacional. Para estos servicios, existe comunicación de parte de las entidades de Seguridad Nacional con la Dirección de la Red de Telecomunicación y MEXSAT para verificar que se cuenta con la ampliación contratada, misma que se realiza de forma adecuada ya que no presenta problemas durante dicho proceso, sin embargo, no hay una coordinación para la ejecución del proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso como la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.
- B) Servicios de Cobertura Social. Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de entrega de servicios son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso tales como la Subdirección de

Ingeniería y Telecomunicaciones, el Agente Proveedor del Servicio y la Sucursal TELECOMM, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

- C) Servicios de Gobierno. Para estos servicios, existe comunicación de parte de las entidades Gubernamental con la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones para verificar que se cuenta con el servicio contratado, misma que se realiza de forma adecuada ya que no presenta problemas durante dicho proceso, sin embargo, no hay una coordinación para la ejecución del proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, como la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.
- D) Servicios Comerciales. Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de entrega de servicios son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso tales como Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso. Con la entidad privada solo se verifica que el servicio contratado esté en funcionamiento.

### *Pertinencia del proceso*

Los cuatro servicios agregados en DRTM son pertinentes debido a que:

- A) Seguridad Nacional. Se considera que los procedimientos para llevar a cabo la entrega de este servicio permiten obtener del producto final (ampliación de capacidad satelital a las entidades de Seguridad Nacional), sin embargo, no se establece un tiempo definido para que la DRTM informe que se encuentra disponible la ampliación de capacidad, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos. Asimismo, a partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la entrega del servicio. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada.
- B) Servicios de Cobertura Social. Se considera que los procedimientos para llevar a cabo la entrega de este servicio permiten obtener del producto final (servicios disponibles), sin embargo, no se establece un tiempo definido para que la SIT informe que el servicio se encuentra disponible, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos. Asimismo, a partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la entrega del servicio. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada.
- C) Servicios de Gobierno. Se considera que los procedimientos para llevar a cabo la entrega de este servicio permiten obtener del producto final (servicios disponibles), sin embargo, no se establece un tiempo definido para el inicio de la prestación del servicio, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos. Asimismo, a partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la entrega del servicio. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada.
- D) Servicios Comerciales. Se considera que los procedimientos para llevar a cabo la entrega de este servicio permiten obtener del producto final (servicios disponibles), sin embargo, no se establece un tiempo definido para el inicio de la prestación del servicio, no obstante, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos. Asimismo, a partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la entrega del servicio. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada.

### Importancia estratégica

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se presta el o los servicios satelitales y terrestres a los usuarios de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, mismas que consideran los elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para la adecuada prestación de los servicios de Telecomunicaciones y MEXSAT por parte de TELECOMM, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### Mecanismos de satisfacción

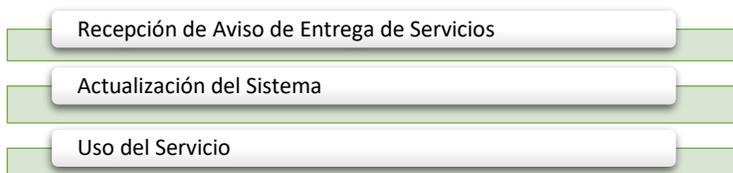
Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la entrega de servicios es la DRTM, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso, sin embargo, lo que si manejan son indicadores de la continuidad del servicio a través de lo cual se mide la satisfacción de los clientes.

#### 4.5.5.3 Servicios Red Troncal

### Descripción (Actividades, Elementos, Actores)

El proceso de Entrega de Servicios proporcionados a Mayoristas por TELECOMM a través de la Red Troncal de TELECOMM, inicia cuando la SCRT recibe por parte de CFET el aviso de “Entrega de Servicios”, posteriormente informa por escrito al cliente la fecha de entrega de servicios y actualiza la información en la base interna de clientes<sup>55</sup> y servicios y finalmente el cliente hace uso del Servicio. En el proceso de Entrega de Servicios dentro de la DRT se identifica la participación de Subdirección Comercial de Red Troncal (SCRT) y del cliente. (Anexo 6.2.3.4.14 Flujograma del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Troncal).

#### Esquema 4- 24 Etapas principales del Proceso de Entrega de Servicios de Red Troncal



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Límites y su articulación

El proceso de Entrega de Servicios inicia cuando la SCRT recibe por parte de CFET el aviso de “Entrega de Servicios” y termina cuando el cliente hace uso del Servicio.

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Entrega de Servicios que realiza la DRT, son los siguientes:

<sup>55</sup> De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial de la Red Troncal TCM-3200-D01-21 Procedimiento para Nuevos Servicios o Modificación de Servicios Existentes, la actualización debería realizarse en el sistema de clientes, sin embargo, la DRT no cuenta aún con dicho sistema.

**Cuadro 4- 31 Insumos y Recursos Disponibles de Entrega de Servicios en la Red Troncal**

<b>Tiempo</b>	Para la Entrega de Servicios a Mayorista, se cuenta con tiempos propuestos desde que recibe por parte de CFET el aviso de “Entrega de Servicios” hasta que el cliente hace uso del Servicio, los cuales están basados en una normatividad en proceso de actualización, asimismo, se establece que debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
<b>Personal</b>	La Entrega de servicios está a cargo del personal de la Subdirección Comercial de Red Troncal (SCRT), la cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para la Entrega de Servicios son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la SCRT, debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	Las instalaciones de la DRT es la infraestructura utilizada para realizar el proceso de Entrega de Servicios, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para la Entrega de Servicios son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRT.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

*Productos*

Los productos obtenidos del proceso de Entrega de Servicios son el uso de los servicios de enlaces, internet de alta capacidad, alojamiento, enlaces de última milla, y conectividad proporcionados a Mayoristas a cargo de la Subdirección Comercial de Red Troncal, todos son productos necesarios para la ejecución de dicho proceso.

*Sistemas de información*

Para el proceso de entrega de servicios de la DRT, no se identifica algún sistema de información específico, la Subdirección Comercial de Red Troncal encargada de este proceso lleva un sistema de información independiente para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información para manejo manual e interno, además de realimentar su base datos donde se actualizan los clientes y los servicios.

*Coordinación*

La coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, no es necesaria para su ejecución en esta parte del proceso, las actividades realizadas durante el proceso de entrega son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, tales como Subdirección Comercial de Red Troncal (SCRT) y el cliente, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

*Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para los Servicios proporcionados a Mayoristas, permite brindar los servicios de enlaces, internet de alta capacidad, alojamiento, enlaces de última milla, y conectividad. A partir de la información obtenida, no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la realización del operativo, sin embargo, como se comentó anteriormente, existen documentos de procedimientos específicos de entrega de servicios en proceso de actualización. En cuanto a la coordinación entre actores del proceso, esta es apropiada.

### Importancia estratégica

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se prestan los servicios de enlaces, internet de alta capacidad, alojamiento, enlaces de última milla, y conectividad. Por su parte, el proceso considera los elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### Opinión de actores

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*“[...] en qué momento se inicia el servicio? Cuando CFE me entrega los servicios y hay una orden de entrega..., a mí me notifica CFE que el servicio ya está funcionando .... en las instalaciones del cliente y se empieza a cobrar de acuerdo con la fecha de entrega [...]”*

### Mecanismos de satisfacción

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final de la entrega de servicios es la DRT, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso, sin embargo, lo que si manejan son indicadores de la continuidad del servicio a través de lo cual se mide la satisfacción de los clientes.

#### 4.5.6 Seguimiento de Destinatarios

De acuerdo con los TdR, el proceso de seguimiento a destinatarios consiste en las actividades y mecanismos que permiten al Pp conocer cómo son utilizados o aprovechados los componentes o entregables (bienes o servicios) generados por el propio Pp para sus destinatarios, beneficiarios o receptores directos, para que, entre otras funciones, la Unidad Responsable del Pp identifique si se está cumpliendo con los objetivos.

Debido a la naturaleza de los Servicios que se proporcionan en la Red de Sucursales, en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y en la Red Troncal, no es posible realizar un seguimiento para conocer cómo son utilizados o aprovechados dichos servicios.

En el caso de los Servicios proporcionados en la Red de Sucursales, se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de manera esporádica (no existe tiempos establecidos) por parte de las gerencias estatales, pero no se hace de manera regular ni se tiene la información concentrada en alguna base de datos (información sistematizada).

#### 4.5.7 Control

De acuerdo con los TdR, el proceso de control son las actividades y mecanismos implementados entre los operadores del Pp para verificar que los diferentes procedimientos, procesos y subprocesos se estén ejecutando conforme a lo planeado (control interno).

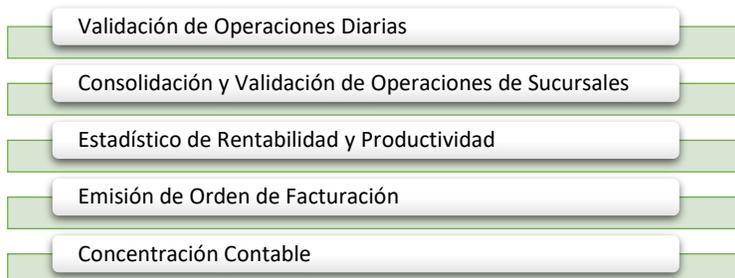
4.5.7.1 Servicios Red de Sucursales

4.5.7.1.1 Sucursal

*Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

El proceso de Control en la Red de Sucursales de TELECOMM para los diferentes servicios (Pago de Servicio de Cobranza por cuenta de Terceros, Remesas Nacionales e Internacionales, Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, Apoyos Monetario a Beneficiarios de Programas Sociales y Comunicación Telegráfica), inicia cuando la Sucursal consolida y valida de las operaciones del día al cierre por medio de un “reporte” que es cargado al sistema SIGITEL. Posteriormente, la Gerencia Regional o Estatal (GRoE) consolida y valida las operaciones de las todas las Sucursales a través de un “reporte” que también es cargado al sistema SIGITEL, dicho reporte es establecido con base a la Herramienta de Análisis de la Red de Sucursales (HARS), en la cual se registran todas las operaciones llevadas por las Sucursales de manera mensual. Después, el reporte es recibido por la Gerencia de Procedimientos de Operación quienes consolidan y generan estadísticas del operativo nacional mensual, así como estadísticas de rentabilidad y productividad por línea de negocio para que GRoE tenga información de monitorear las Sucursales y tomar acciones correctivas para mejorar y cumplir sus metas asignadas, dichos indicadores son registrados en el Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA). Posteriormente, la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios emite la “orden de facturación” de los servicios realizados turnando la orden a la Dirección de Administración para realizar la concentración de fondos, facturaciones, ingresos y contabilidad de las operaciones nacionales generando al final del proceso el “Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI)” (*Anexo 6.2.3.5.2 Flujograma del Proceso de Control en la Red de Sucursales*).

**Esquema 4- 25 Etapas principales del Proceso de Control en la Red de Sucursales**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso de Control en la Red de Sucursales son la Sucursal, la Gerencia Regional o Estatal (GRoE), la Gerencia de Procedimientos de Operación (GPO), la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS) y la Dirección de Administración (DA).

*Límites y su articulación*

El proceso de Control inicia cuando la Sucursal consolida y valida las operaciones del día al cierre y termina cuando la Dirección de Administración realiza una concentración de fondos, facturaciones, ingresos y contabilidad de las Sucursales.

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Control que realiza la DRS, son los siguientes:

**Cuadro 4- 32 Insumos y Recursos Disponibles en Control en la Red de Sucursales**

<b>Tiempo</b>	Los reportes se elaboran diariamente y mensualmente. Los primeros son solicitados a las Sucursales y enviados a la GRoE, y los segundos son requeridos por la GPO, los cuales son subidos a la plataforma SIGITEL.
<b>Personal</b>	El proceso de Control está a cargo del personal de la Sucursal, las Gerencias Regionales o Estatales (GRoE), la Gerencia de Procedimientos de Operación (GPO), la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS) y la Dirección de Administración (DA), quienes cuentan con los perfiles para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para el Control son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la Sucursal, las GRoE, la GPO, la GIPS y la DA debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	Las instalaciones de la Sucursal, las GRoE, la GPO, la GIPS y la DA es la infraestructura utilizada para realizar el proceso de Control de los servicios, las cuales son suficientes para su ejecución
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para el Control de los Servicios son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal de la Sucursal, las GRoE, la GPO, la GIPS y la DA como parte de sus actividades, además, de los sistemas SIGITEL y SEROFA.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Productos

Los productos obtenidos del proceso de Control son el reporte de las operaciones diarias al cierre generadas por cada Sucursal y el reporte de las operaciones mensuales de todas las Sucursales, de las cuales se desglosan las estadísticas de los indicadores de productividad y rentabilidad, además, de las ordenes de facturación de los fondos e ingresos, los cuales están a cargo de está a cargo del personal de la Sucursal, las Gerencias Regionales o Estatales (GRoE), la Gerencia de Procedimientos de Operación (GPO), la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS) y la Dirección de Administración (DA). Todos los productos son necesarios para ejecutar dicho proceso.

### Sistemas de información

Los sistemas de información empleados para realizar el proceso de Control son la herramienta de Análisis de la Red de Sucursales (HARS), el Sistema Informativo de Giros Telegráficos (SIGITEL) y Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA). Los sistemas de información señalados son automatizados y favorecen la gestión de información, la cual es útil para la toma de decisiones y para los sistemas de monitoreo central, además, dichos sistemas sirven como mecanismo de control de la DRS para el mejor desarrollo del control a nivel dirección.

### Coordinación

La coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, no es necesaria para su ejecución en este proceso, las actividades realizadas durante el proceso de Control son internas y coordinadas entre los múltiples actores que se involucran en el proceso, tales como la Sucursal, la Gerencia Regional o Estatal (GRoE), la

Gerencia de Procedimientos de Operación (GPO), la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS) y la Dirección de Administración (DA), las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para elaborar los reportes de las operaciones diarias al cierre generadas por cada Sucursal y el reporte de las operaciones mensuales de todas las Sucursales, permiten establecer información precisa de los indicadores de productividad y rentabilidad con la finalidad de realizar acciones correctivas para mejorar y cumplir sus metas asignadas por las Sucursales. A partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la elaboración de dichos reportes. En cuanto a la coordinación entre los actores del proceso, se puede establecer que es apropiada.

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se identifican los riesgos y desviaciones respecto a lo planificado y, con los resultados obtenidos durante el proceso, se realice la evaluación correspondiente. Por su parte, el proceso considera los elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### *Opinión de actores*

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*“[...] nosotros medimos la productividad, la rentabilidad de las Sucursales telegráficas, además, generamos algunos indicadores por línea de negocio que le permitan a los gerentes regionales y estatales tener la información de primera mano de cómo van las Sucursales, cada una de las mil 700 Sucursales telegráficas, cómo van si son productivas, no productivas, son rentables, no son rentables. Hacemos todo ese proceso de forma mensual para que ellos conozcan cada una de las Sucursales en cuanto a que servicio se brinda más [...]”*

134

### *Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final del proceso de control es la DRS, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

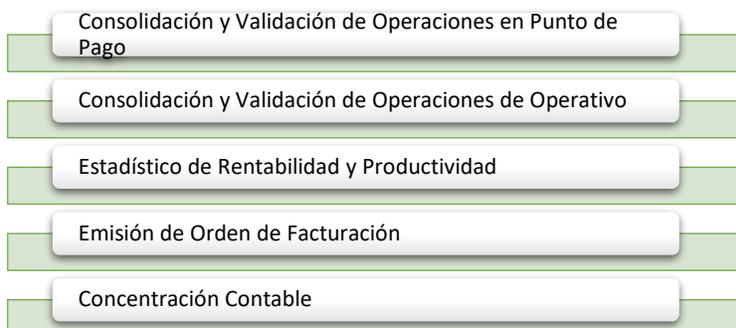
#### 4.5.7.1.2 Punto Temporal

### *Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

El proceso de Control en la Red de Sucursales de TELECOMM para el servicio de Apoyos Monetario a Beneficiarios de Programas Sociales, inicia cuando personal de TELECOMM llega del Punto Temporal a la Sucursal para consolidar y validar las operaciones del día por medio de un “reporte” que es cargado al sistema SIGITEL. Posteriormente, la Gerencia Regional o Estatal (GRoE) consolida y valida las operaciones de cada punto de pago a través de un “reporte” que también es cargado al sistema SIGITEL, dicho reporte es establecido en base a la Herramienta de Análisis de la Red de Sucursales (HARS), en la cual se registran todas las operaciones de los puntos de pago. Después, el reporte es recibido por la Gerencia de Procedimientos de Operación quienes consolidan y generan estadísticas del operativo nacional, así como estadísticas de rentabilidad y productividad

para que GRoE tenga información de monitorear las operaciones y tomar acciones correctivas para mejorar, dichos indicadores son registrados en el Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA). Posteriormente, la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios emite la “orden de facturación” de los apoyos entregados y no entregados que será turnada a la Dirección de Administración para realizar la concentración de fondos, facturaciones, ingresos y contabilidad del operativo nacional generando al final del proceso el “Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI)” (Anexo 6.2.3.5.3 *Flujograma del Proceso de Control en Punto Temporal en la Red de Sucursales*).

**Esquema 4- 26 Etapas principales del Proceso de Control en Punto Temporal en la Red de Sucursales**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso de Control son el personal asignado de TELECOMM al Punto Temporal, la Gerencia Regional o Estatal (GRoE), la Gerencia de Procedimientos de Operación (GPO), la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS) y la Dirección de Administración (DA).

*Límites y su articulación*

El proceso de Control inicia cuando personal de TELECOMM asignado a un Punto Temporal llega a la Sucursal a cargar al sistema SIGITEL el servicio realizado para consolidar y validar las operaciones del día de la Sucursal y termina cuando la Dirección de Administración realiza una concentración de fondos, facturaciones, ingresos y contabilidad de las Sucursales.

*Insumos y recursos*

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Control que realiza la DRS, son los siguientes:

**Cuadro 4- 33 Insumos y Recursos Disponibles en Control en Punto Temporal en la Red de Sucursales**

<b>Tiempo</b>	Para el proceso de Control en el Punto Temporal, los reportes son elaborados con las operaciones realizadas sin especificar el periodo registrado, además, no existe alguna normativa aplicable sobre el mismo.
<b>Personal</b>	El proceso de Control está a cargo del personal de la Sucursal, las Gerencias Regionales o Estatales (GRoE), la Gerencia de Procedimientos de Operación (GPO), la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS) y la Dirección de Administración (DA), quienes cuentan con los perfiles para la realización del proceso y sus actividades han sido suficientes, acorde a la demanda de servicios solicitados.

<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para el Control son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la Sucursal, las GRoE, la GPO, la GIPS y la DA debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	Las instalaciones de la Sucursal, las GRoE, la GPO, la GIPS y la DA es la infraestructura utilizada para realizar el proceso de Control de los servicios, las cuales son suficientes para su ejecución
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para el Control de los Servicios son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal de la Sucursal, las GRoE, la GPO, la GIPS y la DA como parte de sus actividades, además, de los sistemas SIGITEL y SEROFA.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### *Productos*

Los productos obtenidos del proceso de Control son el reporte de las operaciones del Punto Temporal, sin especificar el periodo registrado, de las cuales se desglosan las estadísticas de los indicadores de productividad y rentabilidad de todos los puntos temporales, además, de las ordenes de facturación de los fondos e ingresos, los cuales están a cargo de está a cargo del personal asignado de TELECOMM al Punto Temporal, la Gerencia Regional o Estatal (GRoE), la Gerencia de Procedimientos de Operación (GPO), la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios (GIPS) y la Dirección de Administración (DA). Todos los productos son necesarios para ejecutar dicho proceso.

### *Sistemas de información*

Los sistemas de información empleados para realizar el proceso de Control del Punto Temporal son la herramienta de Análisis de la Red de Sucursales (HARS), el Sistema Informativo de Giros Telegráficos (SIGITEL) y Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA).

### *Coordinación*

Las actividades realizadas durante el proceso de Control son coordinadas por la Sucursal que asigna personal al Punto Temporal, personal de Gerencia Regional o Estatal y la Gerencia de Procedimientos de Operación, las cuales son las encargadas de tomar decisiones y generar información. Los sistemas de información señalados son automatizados y favorecen la gestión de información, la cual es útil para la toma de decisiones y para los sistemas de monitoreo central, además, dichos sistemas sirven como mecanismo de control de la DRS para el mejor desarrollo del control a nivel dirección.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para elaborar los reportes de las operaciones del Punto Temporal, permiten establecer información precisa de los indicadores de productividad y rentabilidad con la finalidad de realizar acciones correctivas para mejorar y cumplir sus metas asignadas a los Puntos Temporales. A partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la elaboración de dichos reportes. En cuanto a la coordinación entre los actores del proceso, se puede establecer que es apropiada.

### Importancia estratégica

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se identifican los riesgos y desviaciones respecto a lo planificado y, con los resultados obtenidos durante el proceso, se realice la evaluación correspondiente. Por su parte, el proceso considera los elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### Opinión de actores

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*"[...] entregamos a los gerentes regionales y estatales un dashboard precisamente con el volumen de operaciones e ingreso estimado que generan las Sucursales de forma semanal [...] de forma semanal irles entregando como se han ido comportando el cúmulo de Sucursales que tienen para que les permita tomar acciones correctivas de momento...para poder incrementar el volumen de operaciones [...]"*

*"[...] hay sistemas de soporte como SEROFA para planeación, donde se lleva la estadística de todos sus movimientos, donde se vacía cierta información que lo alimenta [...]"*

### Mecanismos de satisfacción

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final del proceso de control es la DRS, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### 4.5.7.2 Servicios Red de Telecomunicaciones y MEXSAT

### Descripción (Actividades, Elementos, Actores)

El proceso de Control para los Servicios que se proporcionan en la DRTM tales como Servicios de Seguridad Nacional, de Cobertura Social, Servicios de Gobierno y Servicios Comerciales, se realiza de la siguiente forma:

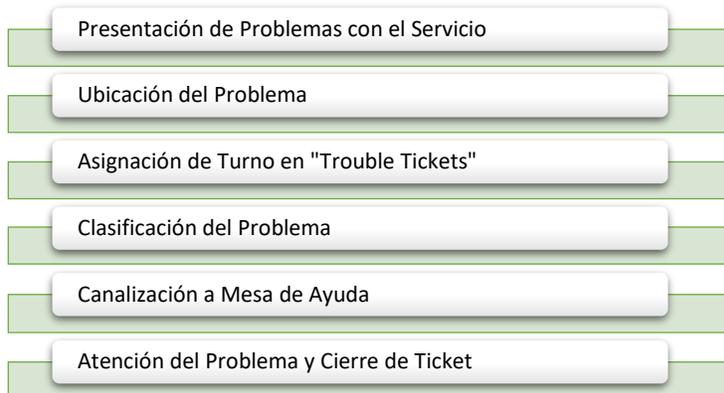
#### a. Seguridad Nacional

El proceso de Control de Servicios de Seguridad Nacional se divide en 2 subprocesos:

##### 1) Control de incidencias

Para el Servicio de Seguridad Nacional, existen mesas de ayuda en dos niveles. El proceso inicia cuando la Entidad de Seguridad Nacional presenta algún problema con el servicio, dicha entidad verifica y realiza un chequeo desde sus instalaciones para descartar que el problema sea de sus equipos y operación, posteriormente si persiste el problema, contactan al Centro de Control de Comunicaciones MEXSAT (CCCM) de la DRTM para registrar un reporte electrónico de incidente "Trouble Ticket Report (TTR)" en el Sistema de Reporte de Fallas "Trouble Ticket System (TTS)", lo cual es notificado al Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones MEXSAT (COCCCM). Dicha Coordinación, evalúa y clasifica el tipo de problema, para canalizarlo a la mesa de ayuda correspondiente del CCCM para ser atendido. Cuando el TTR es recibido, la mesa de ayuda actualiza su estado y ejecuta las tareas necesarias hasta solucionar la falla. Una vez solucionado el problema, la COCCCM actualiza el TTR a un estado "cerrado" en el TTS y reporta que el servicio se ha realizado (*Anexo 6.2.3.5.6 Flujograma del Proceso de Control de Incidencias de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

**Esquema 4- 27 Etapas principales del Proceso de Control de Incidencias de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



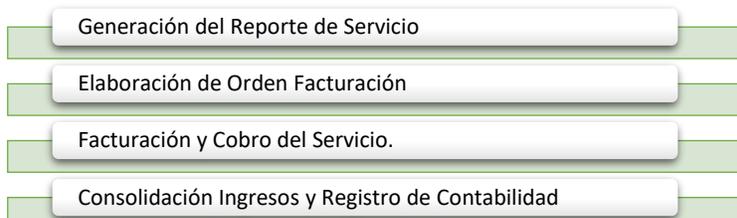
Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y la Entidad de Seguridad Nacional.

2) Control de servicio

El proceso inicia cuando la DRTM genera el reporte mensual del servicio prestado a cada una de las Entidades de Seguridad Nacional, posteriormente, la GASST envía la orden de facturación mensual con base en el contrato con cada ESN. La DA recibe dicha orden de facturación y procede a realizarla, así como su cobro. Asimismo, se realiza la concentración y consolidación de ingresos, finalizando con el registro de contabilidad (*Anexo 6.2.3.5.8 Flujograma del Proceso de Control de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

**Esquema 4- 28 Etapas principales del Proceso de Control de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Gerencia de Administración de Servicio Satelitales y de Telecomunicaciones, Dirección de Administración.

b. Cobertura Social

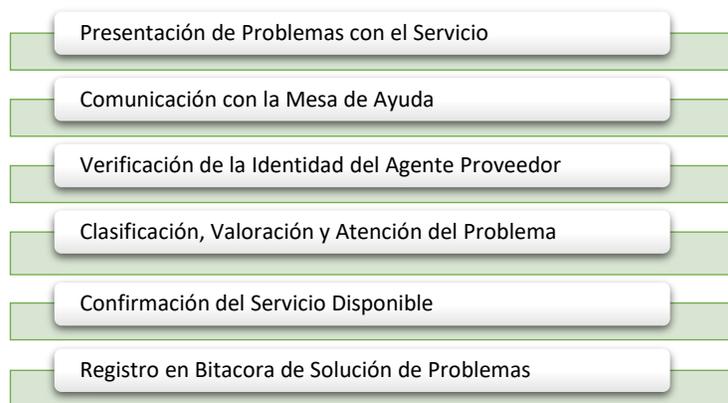
El proceso de Control de Servicios de Cobertura Social se divide en dos subprocesos:

1) Control de incidencias

Para el servicio de cobertura social, existe una mesa de ayuda a través de un número telefónico "01 800". El proceso inicia cuando el usuario o agente proveedor del servicio presenta problemas con el

servicio. Éste llama al Centro de Atención Telefónica (CAT) de la DRTM, donde se verifica su identidad (estado, municipio, localidad, número de terminal y nombre de la persona responsable de la administración y operación del servicio telefónico). Asimismo, clasifican el tipo de problema, lo valoran y lo atienden. Una vez solucionado el problema, se reporta que el servicio ha sido realizado y finalmente se confirma con el usuario que el servicio ya está disponible.

**Esquema 4- 29 Etapas principales del Proceso de Control de Incidencias de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

El proceso anterior queda registrado en una “Bitácora de solución de problemas” para un seguimiento de operaciones. (*Anexo 6.2.3.5.10 Flujograma del Proceso de Control de Incidencias de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

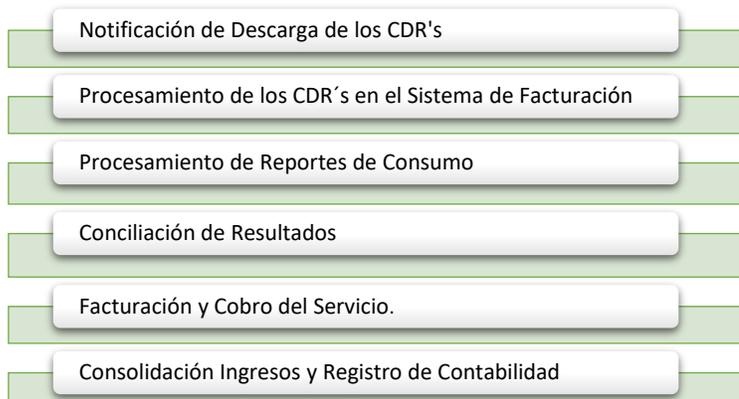
Es importante señalar que cuando el problema corresponde a la caída de la red satelital por medio de la cual se proporciona el servicio en la localidad, el reporte no se podrá realizar llamando al número señalado en la localidad, tendrá que trasladarse a la localidad más cercana que cuente con el servicio para levantar dicho reporte.

Los actores involucrados en el proceso son la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Agente Proveedor del Servicio y Usuario del Servicio.

2) Control de servicio

El proceso inicia cuando el Gerente Comercial de Comunicación Móvil y Rural Satelital (GCCMRS) recibe notificación por correo electrónico para la descarga y procesamiento de los *Call Detail Record* o registros detallados de llamadas (CDR’S) en el sistema SFAC del servicio para el mes que se va a facturar y lo turna al Coordinador Comercial (CC), quien lo recibe e informa al Jefe de Oficina de MOVISAT Datos (JOMD). El JOMD recibe, procesa e imprime los reportes de consumo del mes por facturar, genera archivos, anexa los reportes de prefacturación y envía al CC la orden de facturación del servicio, asimismo, comprueba el número de terminales que genera tráfico, procesando los CDR’s calcula la parte proporcional de renta total y se concilian resultados. El CC elabora oficio a la Gerencia de Facturación (GF) de la Dirección de Administración para solicitar la facturación del servicio el cual es firmado por el GCCMRS y finalmente el JOMD lo archiva en el expediente del usuario. La GF realiza el cobro, así como la concentración y consolidación de ingresos, finalizando con el registro de contabilidad (*Anexo 6.2.3.5.12 Flujograma del Proceso de Control de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

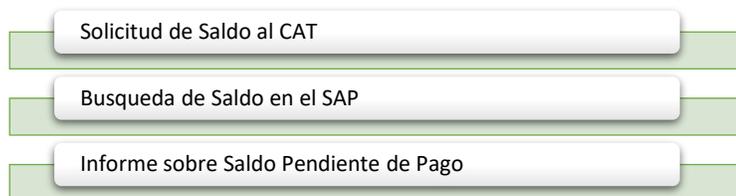
**Esquema 4- 30 Etapas principales del Proceso de Control de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Por otra parte, cuando el Agente Proveedor requiere conocer el saldo de pago, llama al Centro de Atención Telefónica (CAT) y levanta una solicitud de saldo, el Supervisor del CAT atiende el registro y busca en el Sistema de Administración de Prepago (SAP) o en la Coordinación de Pagos a Terceros (COT) de la Dirección de Operación Comercial. Una vez obtenida la información, el Supervisor comunica mediante llamada telefónica al AP el resultado de la búsqueda el cual corresponde al saldo pendiente de pago.

**Esquema 4- 31 Etapas principales del Proceso de Control de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Gerencia Comercial de Comunicación Móvil y Rural Satelital (GCCMRS) Jefatura de Oficina de MOVISAT Datos (JOMD), Gerencia de Facturación (GF) y Agente Proveedor (AP).

c. Gobierno

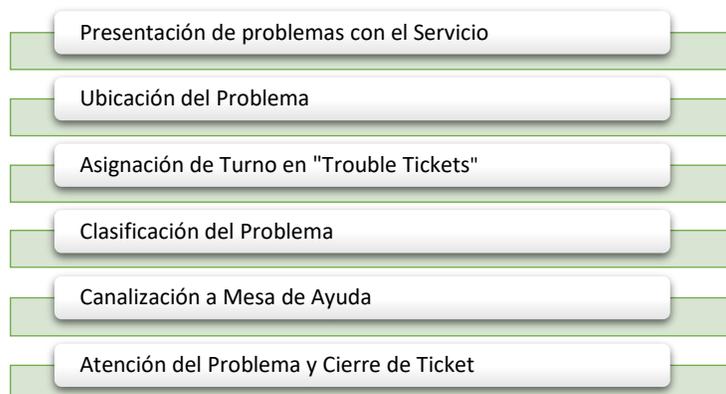
El proceso de Control de Servicios de Gobierno se divide en dos subprocesos:

1) Control de incidencias

El proceso inicia cuando la Entidad Gubernamental presenta algún problema con el servicio, dicha entidad verifica y realiza un chequeo de sus equipos y operación para descartar que el problema sea de ellos, posteriormente si persiste el problema, contactan al Centro de Control de Comunicaciones MEXSAT (CCCM) de la DRTM para registrar un reporte electrónico de incidente “Trouble Ticket Report (TTR)” en el Sistema de Reporte de Fallas “Trouble Ticket System (TTS)”, lo cual es notificado al Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones MEXSAT (COCCCM). Dicha

Coordinación, evalúa y clasifica el tipo de problema, para canalizarlo a la mesa de ayuda correspondiente del CCCM para ser atendido. Cuando el TTR es recibido, la mesa de ayuda actualiza el estado del mismo y ejecuta las tareas necesarias hasta solucionar la falla. Una vez solucionado el problema, la COCCCM actualiza el TTR a un estado “cerrado” en el TTS y reporta que el servicio se ha realizado (*Anexo 6.2.3.5.14 Flujograma del Proceso de Control de Incidencias de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

**Esquema 4- 32 Etapas principales del Proceso de Control de Incidencias de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



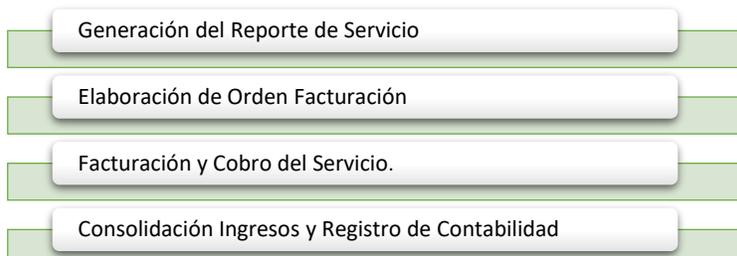
Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y la Entidad Gubernamental.

2) Control de servicio

El proceso inicia cuando la DRTM genera el reporte mensual del servicio prestado a cada una de las Entidades Gubernamentales, posteriormente, la GASST envía la orden de facturación mensual con base en el contrato con cada EG. La DA recibe dicha orden de facturación y procede a realizarla, así como su respectivo cobro. Asimismo, se realiza la concentración y consolidación de ingresos, finalizando con el registro de contabilidad (*Anexo 6.2.3.5.16 Flujograma del Proceso de Control de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

**Esquema 4- 33 Etapas principales del Proceso de Control de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Gerencia de Administración de Servicio Satelitales y de Telecomunicaciones, Dirección de Administración.

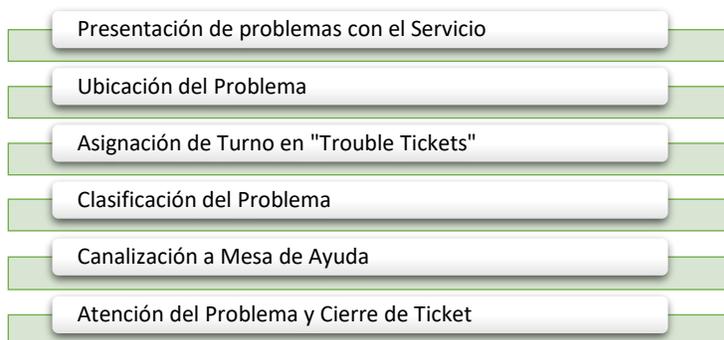
d. Comerciales

El proceso de Control de Servicios Comerciales se divide en dos subprocesos:

1) Control de incidencias

El proceso inicia cuando la Entidad Privada presenta algún problema con el servicio prestado, dicha entidad verifica y realiza un chequeo de sus equipos y operación para descartar que el problema sea de ellos, posteriormente si persiste el problema, contactan al Centro de Control de Comunicaciones MEXSAT (CCCM) de la DRTM para registrar un reporte electrónico de incidente "Trouble Ticket Report (TTR)" en el Sistema de Reporte de Fallas "Trouble Ticket System (TTS)", lo cual es notificado al Coordinación de Operación del Centro de Control de Comunicaciones MEXSAT (COCCCM). Dicha Coordinación, evalúa y clasifica el tipo de problema para canalizarlo a la mesa de ayuda correspondiente del CCCM para ser atendido. Cuando el TTR es recibido, la mesa de ayuda actualiza su estado y ejecuta las tareas necesarias hasta solucionar la falla. Una vez solucionado el problema, la COCCCM actualiza el TTR a un estado "cerrado" en el TTS y reporta que el servicio se ha realizado (*Anexo 6.2.3.5.18 Flujograma del Proceso de Control de Incidencias Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

**Esquema 4- 34 Etapas principales del Proceso de Control de Incidencias Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



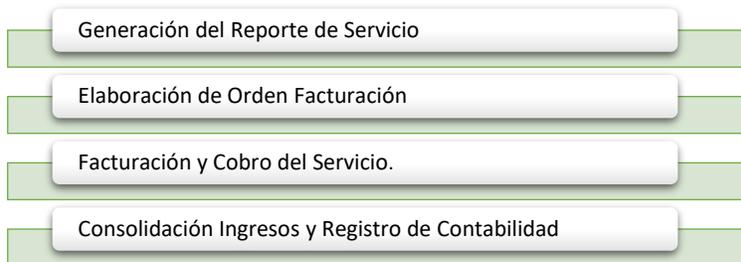
Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y la Entidad de Seguridad Nacional.

2) Control de servicio

El proceso inicia cuando la DRTM genera el reporte mensual del servicio prestado a cada una de las Entidades Privadas, posteriormente, la GASST envía la orden de facturación mensual con base en el contrato con cada ESN. La DA recibe dicha orden de facturación y procede a realizarla, así como su respectivo. Asimismo, se realiza la concentración y consolidación de ingresos, finalizando con el registro de contabilidad (*Anexo 6.2.3.5.20 Flujograma del Proceso de Control de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*).

**Esquema 4- 35 Etapas principales del Proceso de Control de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Gerencia de Administración de Servicio Satelitales y de Telecomunicaciones, Dirección de Administración.

*Límites y su articulación*

En cuanto a límites y articulación, el proceso de Control de los servicios que se proporcionan en el DRTM, se realiza de la siguiente forma:

**Cuadro 4- 34 Límites del Proceso de Control en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

Servicio	Control de Incidencias	Control de servicio
<b>Servicios de Seguridad Nacional</b>	El proceso de Control de Incidencias para TELECOMM inicia cuando la Entidad de Seguridad Nacional le informa que presenta problemas con el Servicio proporcionado y termina cuando la DRTM informa que el servicio se encuentra disponible sin problemas.	El proceso de Control del Servicio para TELECOMM inicia cuando se genera el reporte mensual del servicio y termina cuando se consolida el registro de contabilidad.
<b>Servicios de Cobertura Social</b>	El proceso de Control de Incidencias para TELECOMM inicia cuando el usuario o Agente Proveedor del servicio le informa que presenta problemas con el Servicio proporcionado y termina cuando se registra la incidencia en la “Bitácora de solución de problemas”.	El proceso de Control del Servicio para TELECOMM inicia cuando se genera la consolidación de operaciones de abono realizadas en el mes y termina cuando se consolida el registro de contabilidad.
<b>Servicios de Gobierno</b>	El proceso de Control de Incidencias para TELECOMM inicia cuando la Entidad Gubernamental le informa que presenta problemas con el Servicio proporcionado y termina cuando la DRTM informa que el servicio se encuentra disponible sin problemas.	El proceso de Control del Servicio para TELECOMM inicia cuando se genera el reporte mensual del servicio y termina cuando se consolida el registro de contabilidad.
<b>Servicios Comerciales</b>	El proceso de Control de Incidencias para TELECOMM inicia cuando la Entidad Privada le informa que presenta problemas con el Servicio proporcionado y termina cuando la DRTM informa que el servicio se encuentra disponible sin problemas.	El proceso de Control del Servicio para TELECOMM inicia cuando se genera el reporte mensual del servicio y termina cuando se consolida el registro de contabilidad.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el Proceso de Control de los servicios que se proporcionan en el DRTM, son los siguientes:

**Cuadro 4- 35 Insumos y Recursos Disponibles del Proceso de Control en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

Concepto	Control de Incidencias	Control de Servicio
<b>Tiempo</b>	Para el proceso de Control de Incidencias se establece un tiempo definido para que la DRTM atienda y solucione el problema presentado en los diferentes servicios que proporciona.	El reporte de los servicios proporcionados en el proceso de Control del Servicio se realiza de forma mensual.
<b>Personal</b>	El proceso de Control de Incidencias está a cargo del personal de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, la cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.	El proceso de Control del Servicio está a cargo del personal de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y de la Dirección de Administración, la cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para el Control de Incidencias de los Servicios de Seguridad Nacional, Gobierno y Comerciales son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal. Sin embargo, en el caso de Servicios Sociales, si el problema corresponde a la caída de la antena a través de la cual se proporciona el servicio, se requiere de viáticos adicionales para que el personal calificado realice la reparación.	Los recursos financieros utilizados para el Control del Servicio son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRTM debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	Las instalaciones de la DRTM es la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Control de Incidencias, las cuales son suficientes para su ejecución.	Las instalaciones de la DRTM y DA son la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Control del Servicio, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos el proceso de Control de Incidencias son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.	Los insumos tecnológicos para el proceso de Control de Servicio son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en la DRTM.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Productos

Como resultado de las actividades de este proceso se generan los siguientes productos:

**Cuadro 4- 36 Productos del Proceso de Control en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

Tipo de Control	Producto
Control de Incidencias	Solución de problemas presentados con los diferentes servicios prestados por la DRTM.

---

Control de Servicio	Registro de contabilidad de los diferentes servicios prestados por la DRTM.
---------------------	---

---

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los productos obtenidos del proceso de control de la DRTM son los reportes de control de incidencias y control de servicio, los cuales están a cargo de Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y de la Dirección de Administración, ambos reportes son necesarios para ejecutar dicho proceso.

### *Sistemas de información*

Para la realización del Proceso de Control de Incidencias se utiliza el Sistema de “Trouble Tickets”, el cual es un sistema de información automatizado y favorece la gestión de información sobre incidencias, la cual es útil para el monitoreo central, además, dicho sistema sirve como mecanismo de control de la DRTM para el mejor desarrollo del control de incidencias a nivel dirección.

Para la realización del Proceso de Control de Servicios se identifica el Sistema de Facturación (SFAC), dicho sistema de información es automatizado y genera las facturas que se emiten en el proceso, el cual es útil como mecanismo de control de la DRT para el mejor desarrollo del control a nivel dirección.

### *Coordinación*

Las actividades realizadas durante el proceso de control de la DRTM y que son coordinadas entre los actores que intervienen en el mismo, presentan el siguiente estado:

#### A) Seguridad Nacional.

Incidencias. Para estos servicios, la coordinación que se lleva a cabo con las entidades de Seguridad Nacional se realiza cuando estas últimas presentan problemas con el servicio y lo reportan al área encargada de solucionarlo, misma que se realiza de forma adecuada ya que no presenta problemas durante dicho proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, como la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

Servicios. Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de control son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, tales como la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y Telecomunicaciones y la Dirección de Administración, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

#### B) Servicios de Cobertura Social.

Incidencias. Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de control son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, como la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y el Agente proveedor del Servicio en la comunidad es quién reporta el problema a la mesa de ayuda, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

Servicios. Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de control son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, tales como Gerencia Comercial de Comunicación Móvil y Rural Satelital, Coordinador Comercial, Jefatura de Oficina de MOVISAT Datos y LA Gerencia de Facturación de la Dirección de Administración, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

C) Servicios de Gobierno.

Incidencias. Para estos servicios, la coordinación que se lleva a cabo con las entidades Gubernamentales se realiza cuando estas últimas presentan problemas con el servicio y lo reportan al área encargada de solucionarlo, misma que se realiza de forma adecuada ya que no presenta problemas durante dicho proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, como la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

Servicios. Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de control son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, tales como la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y Telecomunicaciones y la Dirección de Administración, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

D) Servicios Comerciales.

Incidencias. Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de control son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, como la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Entidad Privada quién reporta el problema al área encargada de solucionarlo, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

Servicios. Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de control son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, tales como la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y Telecomunicaciones y la Dirección de Administración, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procedimientos para elaborar los reportes de incidencias y servicios, permiten analizar las actividades realizadas por el Programa Presupuestario. A partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la elaboración de dichos reportes. En cuanto a la coordinación entre los actores del proceso, se puede establecer que es apropiada.

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se identifican los riesgos y desviaciones respecto a lo planificado y, con los resultados obtenidos durante el proceso, se realice la evaluación correspondiente. Por su parte, el proceso considera los elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

*Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final del proceso de control es la DRTM, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

4.5.7.3 Servicios Red Troncal

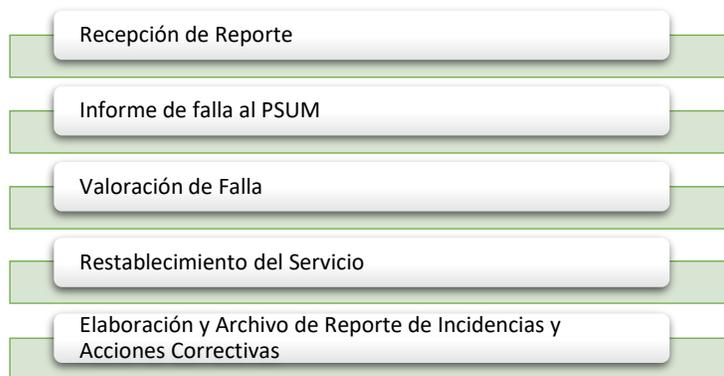
*Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

El proceso de Control para los Servicios proporcionados a Mayoristas por TELECOMM a través de la Red Troncal de TELECOMM, se divide en dos procesos y se realiza de la siguiente forma:

1) Control de incidencias

El proceso inicia para TELECOMM cuando la Gerencia de Ingeniería recibe reporte vía telefónica o correo por parte del Centro de Atención a Clientes (CAC) de la CFE donde solicita la revisión del servicio que presta el Proveedor de Servicio de Última Milla (PSUM), situación que es notificada al PSUM al cual también se le proporciona el *Número de Reporte* y los detalles de la falla presentada<sup>56</sup>. El PSUM revisa y estima el tiempo aproximado del restablecimiento del servicio. Posteriormente informa al GI vía telefónica o por correo electrónico que el servicio ha sido restablecido y solicita validar el mismo junto con el CAC de CFE. Finalmente, la GI solicita al PSUM elabore y entregue el informe de las acciones correctivas<sup>57</sup>, el cual, una vez integrado se archiva en el expediente de incidentes (*Anexo 6.2.3.5.22 Flujograma del Proceso de Control de Incidencias en la Red Troncal*).

**Esquema 4- 36 Etapas principales del Proceso de Control en la Red Troncal**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Gerencia de Ingeniería, Centro de Atención a Clientes de la CFE, Proveedor de Servicio de Última Milla (PSUM).

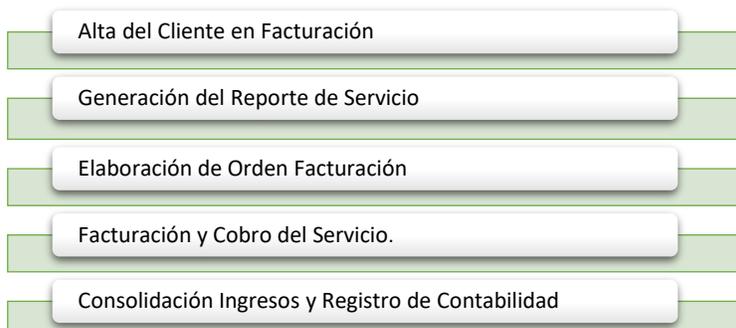
<sup>56</sup> De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería TCM-3110-D01-20 Procedimientos para la atención de fallas en los Servicios de Usuarios Finales de la Red Troncal, estas actividades las debería realizar la Coordinación de Administración y Proyectos (CAP), sin embargo, debido a la falta de personal la realiza la Gerencia de Ingeniería.

<sup>57</sup> De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería TCM-3110-D01-20 Procedimientos para la atención de fallas en los Servicios de Usuarios Finales de la Red Troncal, estas actividades las debería realizar el Coordinador de Planeación y Proyecto (CPP), sin embargo, debido a la falta de personal lo realiza el Proveedor de Servicio de Última Milla (PSUM).

2) Control de servicio

El proceso inicia cuando la SCRT informa a la Dirección de Administración (DA) sobre el inicio del servicio por parte del cliente para que inicie el procedimiento de facturación. LA SCRT al final del mes genera el reporte del servicio proporcionado y envía la orden de facturación mensual. La DA a través de la Subdirección de Tesorería (ST) con la Gerencia de Cobranza (GC) y Gerencia de Pagos (GP) recibe dicha orden de facturación y procede a realizarla, así como su respectivo. Asimismo, estas Gerencias realizan la concentración y consolidación de ingresos, finalizando con el registro de contabilidad<sup>58</sup> (Anexo 6.2.3.5.24 *Flujograma del Proceso de Control de Servicios en la Red Troncal*).

**Esquema 4- 37 Etapas principales del Proceso de Control en la Red Troncal**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Subdirección Comercial de la Red Troncal (SCRT) y Dirección de Administración (DA).

*Límites y su articulación*

En cuanto a límites y articulación, el proceso de Control de los servicios que se proporcionan en el DRT, se realiza de la siguiente forma:

**Cuadro 4- 37 Límites del Proceso de Control en la Red Troncal**

Tipo de Control	Límites y su articulación
Control de Incidencia	El proceso de Control de Incidencias inicia cuando la Gerencia de Ingeniería recibe reporte vía telefónica o correo por parte del Centro de Atención a Clientes (CAC) de la CFE y termina cuando se elabora y archiva el informe de incidencias.
Control de Servicio	El proceso de Control del Servicio inicia cuando la SCRT informa a la Dirección de Administración (DA) sobre el inicio del servicio por parte del cliente y termina cuando la DA realiza la concentración y consolidación de los ingresos.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

<sup>58</sup> De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal TCM-3300-D01-21 Procedimiento para la validación de las conciliaciones de los servicios de la red troncal mayorista, estas actividades las debería realizar la Gerencia Administrativa de la Red Troncal, sin embargo, debido a la falta de personal dentro de la Dirección de Red Troncal no se realiza facturación alguna.

### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el Proceso de Control de los servicios que se proporcionan en el DRT, son los siguientes:

**Cuadro 4- 38 Insumos y Recursos Disponibles del Proceso de Control en la Red Troncal**

Concepto	Control de Incidencias	Control de Servicio
<b>Tiempo</b>	Para proceso de Control de Incidencias no se establece un tiempo definido para la atención y solución del problema presentado.	El reporte de los servicios proporcionados en el proceso de Control del Servicio se realiza de forma mensual.
<b>Personal</b>	El proceso de Control de Incidencias está a cargo del personal de la Dirección de la Red Troncal, la cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.	El proceso de Control del Servicio está a cargo del personal de la Dirección de la Red Troncal y de la Dirección de Administración, la cual cuenta con el perfil para la realización del proceso y su actividad ha sido suficiente, acorde a la demanda de servicios solicitados.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para el Control de Incidencias de los Servicios son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades de los actores involucrados debido a que se realizan con el mismo personal.	Los recursos financieros utilizados para el Control del Servicio son los mismos que se utilizan como parte de sus actividades en la DRT debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	Las instalaciones de los actores involucrados es la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Control de Incidencias, las cuales son suficientes para su ejecución.	Las instalaciones de la DRT son la infraestructura necesaria principal para realizar el proceso de Control del Servicio, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos el proceso de Control de Incidencias son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en el cargo.	Los insumos tecnológicos para el proceso de Control de Servicio son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades en el cargo.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Productos

Como resultado de las actividades de este proceso se generan los siguientes productos:

**Cuadro 4- 39 Productos del Proceso de Control en la Red Troncal**

Tipo de Control	Producto
Control de Incidencias	Solución de fallas presentadas con servicios proporcionados a Mayoristas por TELECOMM a través de la Red Troncal.
Control de Servicio	Registro de contabilidad de los servicios proporcionados a Mayoristas por TELECOMM a través de la Red Troncal.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los productos obtenidos del proceso de control de la DRT son los reportes de control de incidencias y control de servicio, los cuales están a cargo de Gerencia de Ingeniería, Centro de Atención a Clientes de la CFE, Proveedor de Servicio de Última Milla (PSUM) y de la Dirección de Administración, ambos reportes son necesarios para ejecutar dicho proceso.

### Sistemas de información

Para la realización del Proceso de Control de Incidencias no se identifica algún sistema de información específico, la Gerencia de Ingeniería, el Centro de Atención a Clientes de la CFE y el Proveedor de Servicio de Última Milla (PSUM) llevan un sistema de información independiente para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información para manejo manual e interno.

Para la realización del Proceso de Control de Servicios se identifica el Sistema de Facturación (SFAC), dicho sistema de información es automatizado y genera las facturas que se emiten en el proceso, el cual es útil como mecanismo de control de la DRT para el mejor desarrollo del control a nivel dirección.

### Coordinación

Las actividades realizadas durante el proceso de control de la DRTM y que son coordinadas entre los actores que intervienen en el mismo, presentan el siguiente estado:

**Incidencias.** Para estos servicios, la coordinación que se lleva a cabo con el Centro de Atención a Clientes de la CFE, se realiza cuando estas últimas solicitan la revisión del servicio, misma que se realiza de forma adecuada ya que no presenta problemas durante dicho proceso. El resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, tales como la Gerencia de Ingeniería y el Proveedor de Servicio de Última Milla (PSUM), las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso

**Servicios.** Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de control son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, tales como la Subdirección Comercial de la Red Troncal (SCRT) y la Dirección de Administración (DA), las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

### Pertinencia del proceso

Se considera que los procedimientos para elaborar los reportes de incidencias y servicios, permiten analizar las actividades realizadas por el Programa Presupuestario. A partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la elaboración de dichos reportes. En cuanto a la coordinación entre los actores del proceso, se puede establecer que es apropiada.

### Importancia estratégica

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se identifican los riesgos y desviaciones respecto a lo planificado y, con los resultados obtenidos durante el proceso, se realice la evaluación correspondiente. Por su parte, el proceso considera los elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### Opinión de actores

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*"[...] Cuando hay un problema con el servicio en la última milla, se le habla al operador y se abre un ticket de servicio, hasta que queda funcionando esa última milla, hasta que se resuelve se tiene que cerrar el ticket, esa etiqueta o ese ticket al final es lo vas a afectar contra la disponibilidad del servicio, por lo que tienes que hacer una*

*conciliación. Si tú ves que ese servicio estuvo mucho tiempo fuera empiezas a penalizar [...]”*

*“[...] hay un listado con todas las órdenes de servicio vigentes y un listado con todos los movimientos que se han hecho dentro de la red troncal, todo eso conlleva un soporte documental, o sea cada acción que solicitas debe estar por escrito, es decir, es un control de gestión, que actualmente cada quien tiene su estilo y su forma de llevarlo porque no hay uno general [...]”*

### Mecanismos de satisfacción

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final del proceso de control es la DRT, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### 4.5.8 Monitoreo

De acuerdo con los TdR, el monitoreo es el proceso coordinado por una unidad administrativa ajena a la operación del Pp, a través del cual se recaba, registra y valida la información sobre el avance de las metas de los indicadores de la MIR en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), así como el seguimiento a los resultados de indicadores adicionales a los de la MIR en caso de que se cuente con un sistema de monitoreo de gestión.

#### Descripción (Actividades, Elementos, Actores)

El proceso de Monitoreo que se realiza en Telecomunicaciones de México (TELECOMM), se lleva a cabo a dos niveles:

- A) La DPEII solicita a las DRS, DRTM y DRT un reporte mensual respecto a los avances de las actividades y proyectos plasmados en el PAT, el cual es elaborado en primera instancia por cada subdirección, los cual son conjuntados a nivel dirección para su seguimiento y enviado por cada Dirección a la DPEII vía correo electrónico (*Anexo 6.2.3.6.2 Flujograma del Proceso de Monitoreo Mensual*).

#### Esquema 4- 38 Etapas principales del Proceso de Monitoreo Mensual



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

- B) La DPEII solicita a las DRS, DRTM y DRT un reporte trimestral respecto a los avances de las actividades y proyectos plasmados en el PAT, el cual es elaborado en primera instancia por cada subdirección, los cual son conjuntados a nivel dirección para su seguimiento y capturado en la plataforma [www.pat.imt.mx](http://www.pat.imt.mx) señalada por la SICT, desde donde se le da seguimiento por parte de la DPEII. Una

vez subidos los reportes a la plataforma, la Coordinación Sectorial se encarga de verificar que se esté cumpliendo con las metas planteadas en el Plan Anual de Trabajo (*Anexo 6.2.3.6.4 Flujograma del Proceso de Monitoreo Trimestral*).

**Esquema 4- 39 Etapas principales del Proceso de Monitoreo Trimestral**



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Dirección de la Red de Sucursales, Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Dirección de la Red de Troncal y Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.

*Límites y su articulación*

El proceso de Monitoreo inicia cuando se solicita los avances logrados con respecto al Plan Anual de Trabajo a las subdirecciones encargadas de los servicios que se proporcionan en cada Dirección y termina cuando estos son validados por la Coordinación Sectorial en el SICT.

*Insumos y recursos*

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Monitoreo que se proporciona en las DRS, DRTM y DRT, son los siguientes:

**Cuadro 4- 40 Insumos y Recursos Disponibles de Monitoreo**

<b>Tiempo</b>	El proceso de Monitoreo se realiza a través de reportes elaborados de forma mensual y trimestralmente. Los primeros son solicitados por la DPEII y son enviados por correo electrónico y los segundos son requeridos por la SICT, los cuales son subidos a la plataforma que esta indica durante los primeros 10 días del mes correspondiente.
<b>Personal</b>	La elaboración del informes mensuales y trimestrales a nivel Dirección está a cargo de cada Dirección de Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal y de sus respectivas subdirecciones.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para el proceso de Monitoreo son los mismos que se utilizan como parte de las actividades en cada Dirección debido a que se realizan con el mismo personal.
<b>Infraestructura</b>	Las instalaciones de las Direcciones de Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal es la infraestructura

---

	utilizada para realizar el proceso de Monitoreo, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para el proceso de Monitoreo son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades, además, de la plataforma del SICT.

---

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Productos

Como resultado de las actividades de este proceso se generan los siguientes productos:

- Reportes mensuales de los avances de las Direcciones con respecto al PAT presentado y aprobado. Este reporte se entrega en Excel a la DPEII.
- Reportes trimestrales de los avances de las Direcciones con respecto al PAT presentado y aprobado. Este reporte se captura directo en la plataforma *www.pat.imt.mx* designada por la SICT.

Los reportes incluyen información referente a la actividad, unidad de medida, ponderación, tipo de actividad, área responsable, metas por mes, avance real por mes, avance por año, realizado vs. programado mensual, realizado acumulado vs. programado anual y realizado vs programado en el periodo. Con base a lo anterior se puede establecer el cumplimiento de los objetivos y metas del Pp.

Los productos obtenidos del proceso de monitoreo están a cargo de cada Dirección de Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal, ambos reportes son necesarios para ejecutar dicho proceso.

153

### Sistemas de información

Para la realización de los reportes mensuales se utiliza el Sistema de Estadísticas de Resultados de Operación, Financieros y Administrativos (SEROFA) y se envían vía correo electrónico, asimismo, para los reportes trimestrales se utiliza la plataforma *www.pat.imt.mx* de la SICT. Los sistemas de información señalados son automatizados y favorecen la gestión de información, la cual es útil para la toma de decisiones y para los sistemas de monitoreo central, además, dichos sistemas sirven como mecanismo de control en las DRS, DRTM y DRT para el mejor desarrollo del control a nivel dirección e institucional.

### Coordinación

De acuerdo con las entrevistas realizadas no se presenta problemas de coordinación entre los distintos actores involucrados, por lo que las actividades del Proceso de Monitoreo son adecuadas.

*"[...] es una combinación de actividades entre planeación, nosotros y la Secretaría [...]"*

Por otra parte, y de acuerdo con las entrevistas realizadas, los actores comentan sobre su relación con el DPEII, lo siguiente:

*"[...] la coordinación a veces no es la más expedita ni de un lado ni del otro, porque tampoco vamos a decir planeación tiene la culpa, creo que somos institucionales creo que tenemos que reconocer que tiene que haber mayor comunicación tanto de un lado como del otro, pero si quien rige los tiempos es planeación [...]"*

Para estos servicios, no es necesaria la coordinación con algún orden de gobierno o dependencia, las actividades realizadas durante el proceso de monitoreo son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, tales como la Dirección de la Red de Sucursales, Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Dirección de la Red de Troncal y Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que los procesos para elaborar los reportes mensuales y trimestrales, permiten analizar y verificar que las actividades realizadas por el Programa Presupuestario se lleven a cabo de acuerdo con lo planteado en el Plan Anual de Trabajo. A partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la elaboración de dichos reportes. En cuanto a la coordinación entre los actores del proceso, se puede establecer que es apropiada.

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se supervisa que las acciones del Programa Presupuestario se realicen en tiempo y forma, de este proceso se obtiene información relevante para la mejora en la planeación y la realización de evaluaciones externas. Por su parte, el proceso considera los elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### *Opinión de actores*

De acuerdo a las entrevistas realizadas, los actores señalan que:

*“[...] Y tengo entendido que planeación lo que hace le da seguimiento a todos los reportes que nosotros damos, aunque a veces planeación ya nos está exigiendo el reporte mensualmente [...]”*

*“[...] y la evaluación trimestral, no es una evaluación sino un seguimiento que les damos que de tal manera que antes de medio año vemos cómo van, todas aquellas actividades que se ven con un cumplimiento abajo del 75%, les recordamos a las áreas que van debajo de su estándar que van a hacer para revertirlo, entonces esa es una forma en que planeamos, es una forma institucional, pero también le damos seguimiento, pero ya un nivel de programación operativa [...]”*

### *Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final del proceso de monitoreo es la TELECOMM, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

#### 4.5.9 Evaluación Externa

De acuerdo con los TdR, la evaluación externa es el proceso coordinado por una unidad administrativa ajena a la operación del Pp, pero con la participación de la Unidad Responsable del Pp, mediante el cual se define la agenda de evaluación del Pp, se definen las metodologías o los TdR, se contratan las evaluaciones (de cualquier tipo) o se realizan por una unidad administrativa de la dependencia o entidad ajena a la operación del Pp, se

recaba la información que será entregada a los equipos evaluadores, se realiza el seguimiento durante el desarrollo de las evaluaciones, se aprueban los informes finales de las evaluaciones, se notifica a las instancias correspondientes sobre la conclusión de las evaluaciones y se definen Áreas Susceptibles de Mejora y realiza su seguimiento.

### *Descripción (Actividades, Elementos, Actores)*

Con base en la revisión de las evidencias documentales proporcionadas para la evaluación, en las revisadas por la consultora y a las entrevistas realizadas, se identificaron instrumentos normativos y de evaluación del desempeño que establecen objetivos, indicadores y metas; la mayoría es normatividad federal y por lo tanto externa al Instituto. Entre los documentos identificados destacan:

#### *Documentos normativos federales*

1. Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal<sup>59</sup>.
2. Lineamientos para la revisión, actualización, mejora, calendarización y seguimiento de los Indicadores del Desempeño de los Pp 2020<sup>60</sup>.
3. Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales y de los Fondos de Aportaciones Federales para el Ejercicio Fiscal 2021<sup>61</sup>.
4. Mecanismo para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora<sup>62</sup>.
5. Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

#### *Documentos normativos institucionales*

1. Programa Institucional de TELECOMM 2020-2024<sup>63</sup>
2. Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México (TCM-1000-DO1-18)<sup>64</sup>
3. Sistema de Planeación y Evaluación Telecomunicaciones de México<sup>65</sup>

#### *Instrumentos de Seguimiento del Desempeño*

1. Matriz de Indicadores para Resultados del Programa (MIR) 2018 a 2020; contiene indicadores de desempeño (estratégicos y de gestión) para la evaluación del Programa.
2. Fichas técnicas de los indicadores contenidas en la MIR 2018 a 2020; contienen las características y las metas de los indicadores establecidos en la MIR.
3. Sistema de Evaluación del Desempeño.<sup>66</sup>

El proceso de Evaluación Externa inicia cuando la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional después de un análisis de la información disponible, detecta la necesidad de realizar una Evaluación

---

<sup>59</sup> Emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de la Función Pública y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social el 30 de marzo de 2007.

<sup>60</sup> Emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público el 14 de febrero de 2020.

<sup>61</sup> Emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social el 23 de marzo de 2021.

<sup>62</sup> Emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de la Función Pública y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social el 8 de marzo de 2011.

<sup>63</sup> Emitido por la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes el 11 de noviembre de 2020.

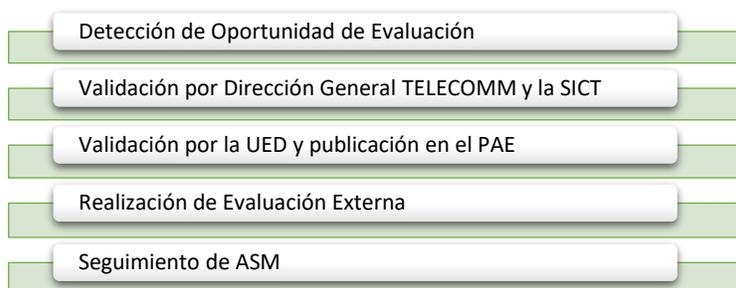
<sup>64</sup> Emitido por la Gerencia de Estadística y Normalización en agosto de 2002, actualizado en octubre de 2018.

<sup>65</sup> Contenido en el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Estadística y Normalización emitido en junio de 2015, actualizado en febrero de 2021.

<sup>66</sup> Las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño se emitieron por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público el 31 de marzo de 2008.

del Programa Presupuestario, misma que es comunicada a la Dirección General de TELECOMM. Una vez que la Dirección General analizó y validó la propuesta de Evaluación Externa presentada por parte de la DPEII, le comunica a la Coordinación Sectorial en la SICT la necesidad de dicha evaluación. La SICT envía la solicitud de Evaluación del Programa Presupuestario a la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) de la SHCP. Si la Evaluación es aprobada, esta se publica en el Programa Anual de Evaluación (PAE) del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). Una vez publicado, la DPEII es la encargada de coordinar la realización de dicha Evaluación, para tal efecto, elabora los Términos de Referencia con base a los Términos de Referencia que se encuentran en UED, con los cuales se emite una Convocatoria de Licitación y la Metodología propuesta para la realización de la Evaluación. Posteriormente realizada la licitación y asignada la evaluación, la DPEII realiza la contratación y seguimiento del equipo evaluador, aprobando informes finales de la evaluación contratada. Terminada la Evaluación, la DPEII notifica a la Dirección General de TELECOMM, a la SICT y a la UED sobre el término de esta y da comienzo al seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)<sup>67</sup> (Anexo 6.2.3.7.2 *Flujograma del Proceso de Evaluación Externa*).

#### Esquema 4- 40 Etapas principales del Proceso de Evaluación Externa



Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

Los actores involucrados en el proceso son la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional, Dirección General TELECOMM, Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, Unidad de Evaluación del Desempeño y Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

#### Límites y su articulación

El proceso de Evaluación inicia cuando se detecta la necesidad de realizar una Evaluación del Programa Presupuestario por parte de la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional y termina con el seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora.

#### Insumos y recursos

Los insumos y recursos para realizar el proceso de Monitoreo que se proporciona en la DRS, son los siguientes:

#### Cuadro 4- 41 Insumos y Recursos Disponibles de Evaluación Externa

<b>Tiempo</b>	Para el proceso de Evaluación no se establece un tiempo definido para su realización, asimismo, no existe alguna normativa aplicable sobre el mismo.
---------------	--

<sup>67</sup> Son los compromisos que asumen los responsables de los Pp para mejorarlo con base en los hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas que se hayan identificado en las evaluaciones externas, o en otros informes que valoran el desempeño de los Pp.

<b>Personal</b>	El proceso de Evaluación está a cargo de cada Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.
<b>Recursos Financieros</b>	Los recursos financieros utilizados para el proceso de Evaluación, son los mismos que se utilizan como parte de las actividades de la DPEII debido a que se realizan con el mismo personal. Sin embargo, el costo de la Evaluación realizada por el Evaluador Externo, se cubrirá con recursos propios de TELECOMM.
<b>Infraestructura</b>	Las instalaciones de las DPEII es la infraestructura utilizada para realizar el proceso de Evaluación, las cuales son suficientes para su ejecución.
<b>Insumos Tecnológicos</b>	Los insumos tecnológicos para el proceso de Evaluación son las computadoras (hardware y software) y conexión a internet utilizados por el personal como parte de sus actividades.

Fuente: Elaboración propia con información de la normatividad TELECOMM consultada y las entrevistas grupales.

### Productos

Como resultado de las actividades de este proceso se generan los siguientes productos:

- Evaluación Externa. Si bien, la evaluación puede ser de diferentes tipos (Diseño, Consistencia, Resultados, Procesos), en todas se obtienen resultados sobre Conclusiones, Recomendaciones y Aspectos Susceptibles de Mejora. Estos últimos, se basan en los hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas que se identificaron durante el desarrollo de las evaluaciones externas, y son a los que se les dará seguimiento para la mejora del Programa Presupuestario.

Los productos obtenidos del proceso de evaluación externa están a cargo de Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional, la realización de la evaluación es necesaria para ejecutar dicho proceso. Sin embargo, no existen acciones concretas para establecer una agenda de evaluaciones externas necesarias para el Programa Presupuestario y sus distintos componentes.

### Sistemas de información

Para la realización del Proceso de Evaluación Externa no se identifica algún sistema de información específico, la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional, lleva un sistema de información independiente para recolectar (entrada), manipular (proceso) y diseminar (salida) datos e información para manejo manual e interno, además de realimentar su base datos.

### Coordinación

En este proceso, existe coordinación entre TELECOMM, Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, Unidad de Evaluación del Desempeño y Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, para llevar a cabo la Evaluación Externa del Pp, para dicha parte del proceso no se presentan problemas, siendo adecuada dicha coordinación para la ejecución del proceso. Dentro del organismo y de acuerdo con las entrevistas realizadas, el resto de las actividades realizadas durante el proceso son internas y coordinadas entre los actores que se involucran en el proceso, como la Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional y la Dirección General TELECOMM, las cuales son adecuadas debido a que no presentan problemas durante dicho proceso.

### *Pertinencia del proceso*

Se considera que el proceso para realizar la Evaluación Externa, permiten identificar los elementos de diseño u operativos que pueden mejorarse para el logro de los objetivos del Pp, a través de las Recomendaciones y Aspectos Susceptibles de Mejora. A partir de la información obtenida no se puede establecer que exista condiciones especiales o particulares que limiten la elaboración de dicha Evaluación. En cuanto a la coordinación entre los actores del proceso, se puede establecer que es apropiada.

### *Importancia estratégica*

La importancia del proceso radica en que a través del mismo se obtienen elementos que permiten la modificación para mejora de alguno de los procesos del Pp. Por su parte, el proceso considera los elementos humanos, técnicos y financieros necesarios para su ejecución, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos y propósito del Programa.

### *Mecanismos de satisfacción*

Debido a la naturaleza del servicio, el usuario final del proceso de Evaluación Externa es la TELECOMM, por lo tanto, el Pp no aplica mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de la información y resultados del proceso.

## 4.6 Medición de atributos de los procesos y subprocessos

En el presente apartado, se desarrolla la medición de los atributos de eficacia, oportunidad, suficiencia y pertinencia de los procesos, por lo cual a continuación, se definen dichos los atributos en el marco la Sección de Procesos:

- **Eficacia:** un proceso es eficaz en la medida en que cumple con sus metas.
- **Oportunidad:** un proceso es oportuno en la medida en que otorga sus servicios en un periodo de tiempo determinado y/o adecuado para el logro de sus objetivos.
- **Suficiencia:** un proceso es suficiente en la medida en que produce sus resultados de forma completa y/o adecuada para el logro de sus objetivos.
- **Pertinencia:** un proceso es pertinente si sus actividades y productos son adecuados para lograr tanto sus metas específicas como sus objetivos, es decir si contribuyen al mejoramiento de la gestión del Pp.

Para la medición de los atributos de los procesos del Pp, se realizó una revisión documental y un análisis cualitativo de las entrevistas aplicadas, con el objetivo de identificar, diseñar y calcular indicadores relacionados con los atributos antes definidos, los cuales se encuentran contenidos en el *Anexo 6.2.4 Fichas de indicadores de atributos de los procesos del Pp*. La información obtenida de estos indicadores para cada uno de los procesos se presenta a continuación.

### *Planeación*

No existe un procedimiento de planeación como tal, sin embargo, cada una de las direcciones realiza la planeación de los servicios que proporciona, de esta manera se tiene que la DRS realiza la correspondiente a la de Servicios en Sucursales, la DRTM a los Servicios de Redes Satelitales y Terrestres y la DRT los Servicios de Red Troncal a Mayoristas y Servicios Complementarios, conjuntándose dichas planeaciones en el Plan Anual de Trabajo, el cual, si bien no contiene la planeación exclusiva del Pp, si contiene algunos elementos que permiten

llevar su monitoreo, tales como la actividad a realizar, la unidad de medida, avance en términos de la unidad de medida y avance en porcentaje (realizado vs. programado mensual, realizado acumulado vs. programado anual, realizado vs programado en el periodo). La siguiente tabla muestra la medición de los atributos para el proceso.

**Cuadro 4- 42 Resultados para el Proceso de Planeación**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	Existe un documento de planeación.	0.5	No se cuenta con un documento propio de planeación exclusivo del Programa Presupuestario, sin embargo, la planeación institucional contiene elementos sustantivos para su elaboración.
Oportunidad	El documento de planeación preliminar es presentado para ser considerado en el PEF.	1.0	Si bien no se entrega una planeación exclusiva del Programa Presupuestario, la planeación que se encuentra en el documento institucional, permite que se entregue la parte correspondiente del Pp para su incorporación al PEF, la cual se entrega a más tardar en octubre.
Suficiencia	Existe un documento de planeación del Programa Presupuestario que contiene la MIR, cobertura, recursos financieros y humanos, así como estrategias de evaluación.	0.5	No se cuenta con un documento propio de planeación exclusivo del Programa Presupuestario, sin embargo, existen documentos que contienen algunos de sus elementos fundamentales, tales como, planeación institucional y diagnóstico del Pp.
Pertinencia	Las actividades y productos son adecuados para realizar el documento de planeación que contiene: la MIR, cobertura, recursos financieros y humanos, así como estrategias de evaluación.	0.5	No se cuenta con un documento propio de planeación exclusivo del Programa Presupuestario, sin embargo, si existe una metodología de planeación del organismo. Dicha metodología, incorpora las principales etapas de cualquier planeación y que puede ser la base para la planeación del Pp.

Fuente: Elaboración propia

### Comunicación Interna y Externa

No existe un proceso de comunicación al interior del Pp, ya que una vez que se realiza la planeación estratégica o sus principales cambios, no existe un mecanismo que permita la difusión de estos a todas las direcciones, sin embargo, el personal si participa y conoce parcialmente la planeación, al menos en la dirección en la que participan debido a que son los encargados de realizar dicha planeación, así como de realizar el seguimiento a sus indicadores. La siguiente tabla muestra la medición de los atributos para el proceso.

**Cuadro 4- 43 Resultados para el Proceso de Comunicación Interna y Externa**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	<i>Interna.</i> Todos los niveles gerenciales y operativos a conocen toda la planeación estratégica del Programa Presupuestario.	0.5	No se cuenta con proceso de comunicación tanto interna como externa de la planeación, resultados u otra información relevante del Programa Presupuestario.
	<i>Externa.</i> Se encuentra pública dentro del portal de TELECOMM la	0.5	

	planeación, resultados y evaluaciones del Programa Presupuestario.		
Oportunidad	<i>Interna.</i> Todos los niveles gerenciales y operativos son informados de toda la planeación estratégica del Programa Presupuestario antes de iniciar el siguiente ejercicio fiscal.	0.5	Si bien no se cuenta con un proceso de comunicación tanto interna como externa de la planeación que establezca los tiempos para comunicar los resultados u otra información relevante del programa presupuestario, existe comunicación entre las áreas responsables del Programa Presupuestario.
	<i>Externa.</i> Se encuentra pública dentro del portal de TELECOMM la planeación, resultados y evaluaciones del Programa Presupuestario realizados durante el trimestre anterior.	0.5	
Suficiencia	<i>Interna.</i> Los procesos de comunicación permiten que los niveles gerenciales y operativos conozcan toda la planeación estratégica del Programa Presupuestario.	0.5	No se cuenta con proceso específico de comunicación tanto interna como externa de la planeación, resultados u otra información relevante del Programa Presupuestario, sin embargo, los directivos conocen la parte relevante de metas y los resultados del programa se encuentra en las páginas de transparencia presupuestaria.
	<i>Externa.</i> Los procesos de comunicación permiten que dentro del portal de TELECOMM se tenga toda la información de la planeación, resultados y evaluaciones del Programa Presupuestario.	0.5	
Pertinencia	<i>Interna.</i> Las actividades son adecuadas para que todos los niveles gerenciales y operativos conozcan la planeación estratégica del Programa Presupuestario.	0.5	Si bien no se cuenta con un proceso de comunicación tanto interna como externa de la planeación que establezca los tiempos para comunicar los resultados u otra información relevante del programa presupuestario, existe comunicación entre las áreas responsable del Programa Presupuestario.
	<i>Externa.</i> Las actividades contienen las acciones necesarias para la publicación en el portal de TELECOMM de la planeación, resultados y evaluaciones del Programa Presupuestario.	0.5	

Fuente: Elaboración propia

### Selección de Beneficiarios

En el caso de la Red de Sucursales, se encontraron algunos criterios para establecer la selección de beneficiarios la cual se realiza por dos medios: 1) En seguimiento del Plan de Expansión la GROE estudia una posible ubicación para la apertura de una Sucursal mediante el análisis de la necesidad de los servicios que ofrece TELECOMM, de existir la necesidad, el Gerente visita a la AC correspondiente y le propone la instalación de una Sucursal; y 2) Cuando una AC manifiesta su interés en la apertura de una Sucursal, la GROE procede al análisis de la ubicación propuesta para determinar la necesidad de los servicios que ofrece TELECOMM. Sin embargo, en ambos casos dicho análisis es realizado con base al conocimiento y experiencia del Gerente, y no está basado en actividades documentadas, además, no se cuenta con tiempos establecidos para realizar el proceso. En el caso de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, también existen criterios para la Selección de

Beneficiarios para entidades de Seguridad Nacional, donde el proceso comienza cuando éstas solicitan en el CEMCSSN una ampliación de capacidad, dicho Comité evalúa la solicitud y otorga en su caso mediante acuerdo la capacidad solicitada. El proceso de Selección de Beneficiarios no es realizado por TELECOMM, esto es determinado de manera exógena y se aplica solo a las cinco entidades de Seguridad Nacional (anteriormente mencionadas), asimismo, no se cuenta con tiempos establecidos para realizar el proceso. En el caso de Red Troncal, existen criterios para la Selección de Beneficiarios, el proceso inicia cuando un posible usuario manifiesta su interés en recibir el servicio a través de una solicitud, una vez recibida se verifica que el solicitante cumpla con los criterios estipulados en el artículo 140 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión Federal, sin embargo, tampoco se cuenta con tiempos establecidos para realizar el proceso. La siguiente tabla muestra la medición de los atributos para el proceso en la Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal.

**Cuadro 4- 44 Resultados para el Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales, Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	<i>Red de Sucursales.</i> Existen criterios para selección de apertura de nuevas Sucursales.	1.0	Existen criterios para la selección de beneficiarios para la apertura de nuevas Sucursales, servicios satelitales de Seguridad Nacional y selección de usuarios para la Red Troncal.
	<i>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT.</i> Existen criterios para selección de usuarios de Seguridad Nacional.	1.0	
	<i>Red Troncal.</i> Existen criterios para selección de usuarios.	1.0	
Oportunidad	<i>Red de Sucursales.</i> Los criterios de selección de apertura de nuevas Sucursales permiten que estas se instalen en los lugares óptimos para la población.	0.5	No existen tiempos establecidos para la evaluación de apertura de nuevas Sucursales, dar respuesta a los solicitantes de servicios de Seguridad Nacional y selección de usuarios para la Red Troncal.
	<i>Satelitales y MEXSAT.</i> Existen tiempos establecidos para dar respuesta a los solicitantes de servicios de Seguridad Nacional.	0.5	
	<i>Red Troncal.</i> Existen criterios para selección de usuarios.	0.5	
Suficiencia	<i>Red de Sucursales.</i> Los criterios de selección de apertura de nuevas Sucursales permiten que estas se instalen en los lugares óptimos para la población.	0.5	Los criterios para la selección de beneficiarios para la apertura de nuevas Sucursales permiten que se puedan establecer Sucursales en todos los lugares y no necesariamente en los óptimos.
	<i>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT.</i> Existen criterios para selección de usuarios servicios de Seguridad Nacional.	1.0	Existen criterios bien establecidos para determinar a la población usuaria.
	<i>Red Troncal.</i> Existen criterios para selección de usuarios.	1.0	Existen criterios bien establecidos para determinar a la población usuaria.
Pertinencia	<i>Red de Sucursales.</i> Las actividades para selección de apertura de nuevas Sucursales permiten que se seleccionen Sucursales rentables.	0.5	Las actividades no se encuentran documentadas para la selección de beneficiarios para la apertura de nuevas Sucursales.

<i>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT.</i> Las actividades permiten la adecuada selección de usuarios para los servicios de Seguridad Nacional.	1.0	Existen criterios bien establecidos para determinar a la población usuaria.
<i>Red Troncal.</i> Las actividades permiten la adecuada selección de usuarios.	1.0	Existen criterios bien establecidos para determinar a la población usuaria.

Fuente: Elaboración propia

### Producción de Servicios

#### Red de Sucursales

Existen procedimientos para la apertura de Sucursales rentables, de esta manera se tiene que el proceso de Producción de Servicios comienza cuando la GRoE elabora el Estudio de Factibilidad para Apertura de Sucursal con la finalidad de conocer si una Sucursal es viable o no para su apertura, con el resultado del estudio, se inician los trámites para la instalación de una Sucursal. Una vez autorizada la apertura, la GRoE elabora un plan de trabajo, que incluye seguimiento y supervisión de actividades relacionadas con la apertura de Sucursal, sin embargo, no existen tiempos establecidos para las actividades del proceso.

**Cuadro 4- 45 Resultados para el Proceso de Producción de Servicios en la Red de Sucursales**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	Existe un procedimiento para apertura y mantenimiento en operación de Sucursales socialmente rentables.	0.5	Existen procedimientos para la apertura de Sucursales rentables, pero no consideran la social, asimismo, no existen procedimientos para el mantenimiento de Sucursales rentables.
Oportunidad	Existen tiempos en todas las actividades sustantivas para la apertura de una Sucursal TELECOMM.	0.0	No existen tiempos establecidos para las actividades de validación, p.e. local, recopilación de información, revisión del contrato.
Suficiencia	Los procesos para la apertura y mantenimiento de Sucursales TELECOMM rentables socialmente.	0.5	Los procesos para la apertura de Sucursales no presentan criterios sólidos para establecer la rentabilidad social de aperturar y dar mantenimiento a las mismas.
Pertinencia	Las actividades permiten instalar Sucursales rentables.	0.5	Existen procedimientos, pero las actividades de evaluación de rentabilidad deben mejorar.

Fuente: Elaboración propia

#### Red de Telecomunicaciones y MEXSAT

Existen procedimientos para el proceso de Producción de Servicios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT (Seguridad Nacional, Cobertura Social, Gobierno y Comerciales), los cuales comienzan se envía una solicitud de ampliación de capacidad, de instalación o de servicio, la DRTM verifica si se cuenta con la capacidad o con las factibilidades técnicas, de ser así se procede con la contratación y finalmente se realiza o da el servicio. A pesar de que se cuenta con procedimientos, no existen tiempos establecidos para todas las actividades del proceso en los diferentes servicios.

**Cuadro 4- 46 Resultados para el Proceso de Producción de Servicios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
----------	-----------	------------	-----------

Eficacia	Existen procedimientos para proporcionar servicios satelitales y de redes terrestres.	1.0	Existen procedimientos.
Oportunidad	Existen tiempos procedimientos para proporcionar servicios satelitales y de redes terrestres.	0.5	No existe para todos los servicios tiempos establecidos de respuesta en cuanto al inicio de la provisión de los mismos.
Suficiencia	Los procesos para proporcionar servicios satelitales y de redes terrestres son suficientes para prestar adecuadamente el servicio	0.5	Los procedimientos para servicios de telefonía rural no establecen claramente quien es el responsable de determinar la estrategia de cobertura. Los procesos para la difusión comercial no permiten tener la certeza de que se llega al probable publico usuario.
Pertinencia	Las actividades permiten proporcionar servicios satelitales y de redes terrestres.	1.0	Los procedimientos permiten la prestación de los servicios de manera adecuada.

Fuente: Elaboración propia

### Red Troncal

Existe un proceso de Producción de Servicios para Mayoristas en la Red Troncal, sin embargo, el documento que lo contiene aún no se encuentra actualizado ni es público. Para este servicio el proceso comienza cuando se turna un oficio solicitando una cotización/factibilidad del servicio a la CFET misma que verifica la factibilidad del servicio, con lo cual la SCRT procede al envío de la cotización del servicio, si el cliente acepta la cotización, se elabora una Orden de Servicio y la CFET expide aviso de “Entrega de Servicios”. Para las actividades del proceso de establecen tiempos, sin embargo, como se mencionó con anterioridad, los documentos que contienen los procedimientos aún no se encuentran actualizados.

163

**Cuadro 4- 47 Resultados para el Proceso de Producción de Servicios en la Red Troncal**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	Existen procedimientos para proporcionar servicios de Red Troncal.	0.5	No se cuenta con un documento actualizado, sin embargo, existen documentos de procedimientos en proceso de actualización específicos para servicios a mayoristas.
Oportunidad	Existen tiempos para los procedimientos para proporcionar servicios de Red Troncal.	0.5	No todos los procedimientos referentes a los tiempos de respuesta para la provisión de los servicios se encuentran actualizados.
Suficiencia	Los procesos para proporcionar servicios de Red Troncal son suficientes para prestar adecuadamente el servicio	1.0	Los procesos permiten suponer que los servicios se prestan de manera adecuada.
Pertinencia	Las actividades permiten proporcionar servicios de Red Troncal.	1.0	Los procedimientos permiten la prestación del servicio de manera adecuada.

Fuente: Elaboración propia

*Entrega de Servicios*

*Red de Sucursales*

Existen procedimientos para la entrega de todos los servicios proporcionados a través de la Red de Sucursales TELECOMM, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos, además de que lo importante es la continuidad, el traslado de valores genera intermitencias en el mismo. El proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales de TELECOMM inicia cuando el personal de TELECOMM abre la Sucursal para el inicio de operaciones y atención a clientes, los cuales llegaran a la Sucursal a solicitar alguno de los servicios ofrecidos como Pago de Servicio de Cobranza por cuenta de Terceros, Remesas Nacionales e Internacionales, Remesas de Dinero para Servicios Bancarios y Comunicación Telegráfica. Al finalizar el día, al cierre de la Sucursal se realiza una concentración de operaciones por parte del personal de la Sucursal, asimismo, realiza una consolidación de las operaciones, la cuales serán capturadas en un informe que será enviado a la Gerencia Estatal o Regional.

**Cuadro 4- 48 Resultados para el Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales**

<b>Atributo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valoración</b>	<b>Argumento</b>
Eficacia	Existe un procedimiento para operar las Sucursales.	1.0	Existen procedimientos.
Oportunidad	Existen tiempo establecidos en los procedimientos para entregar servicios en las Sucursales presentan una secuencia.	1.0	Debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
Suficiencia	Los procesos son suficientes para operar las Sucursales.	1.0	Los procesos son suficientes para la entrega de apoyos.
Pertinencia	Las actividades permiten que las Sucursales presten sus servicios de manera continua.	0.5	Dado la naturaleza del servicio lo importante es la continuidad, el traslado de valores genera intermitencias en el mismo.

Fuente: Elaboración propia

*Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*

Existen procedimientos para la entrega de todos los servicios proporcionados a través de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, asimismo, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos. El proceso de Entrega para los Servicios tales como Servicios de Seguridad Nacional, Servicios de Cobertura Social, Servicios de Gobierno y Servicios Comerciales que se proporcionan en el DRTM, comienzan cuando a una entidad de Seguridad Nacional se le informa que la ampliación a su capacidad satelital está disponible, cuando a un Agente Proveedor se le informa que el servicio de Telefonía Rural está disponible, cuando se procede a prestar el servicio contratado por la entidad gubernamental y cuando se presta el servicio contratado por la entidad privada. Posteriormente cada una de las entidades señaladas hacen uso de los servicios.

**Cuadro 4- 49 Resultados para el Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

<b>Atributo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valoración</b>	<b>Argumento</b>
Eficacia	Existen procedimientos para prestar los servicios satelitales y redes terrestres.	1.0	Existen procedimientos.
Oportunidad	Existen procedimientos para prestar los servicios satelitales y redes terrestres.	1.0	Debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.

Suficiencia	Los procesos son suficientes para prestar los servicios satelitales y redes terrestres.	1.0	Los procesos son suficientes para la prestación de los servicios.
Pertinencia	Las actividades permiten que los servicios satelitales y de redes terrestres se presten de manera continua.	1.0	Dado la naturaleza del servicio lo importante es la continuidad.

Fuente: Elaboración propia

### Red Troncal

Existen procedimientos para la entrega de todos los servicios de la Red Troncal, aunque no se encuentran actualizados, asimismo, debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos. El proceso de Entrega de Servicios proporcionados a Mayoristas por TELECOMM, inicia cuando la SCRT recibe por parte de CFET el aviso de "Entrega de Servicios", posteriormente informa por escrito al cliente la fecha de entrega de servicios y actualiza la información en la base interna de clientes y servicios y finalmente el cliente hace uso del Servicio.

**Cuadro 4- 50 Resultados para el Proceso de Entrega de Servicios en la Red Troncal**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	Existen procedimientos para prestar los servicios de la Red Troncal.	0.5	No se cuenta con un documento actualizado, sin embargo, existen documentos de procedimientos en proceso de actualización específicos para servicios a mayoristas.
Oportunidad	Existen procedimientos para prestar los servicios de la Red Troncal.	1.0	Debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
Suficiencia	Los procesos son suficientes para prestar los servicios de la Red Troncal.	1.0	Los procesos son suficientes para la prestación de los servicios.
Pertinencia	Las actividades permiten que los servicios de la Red Troncal se presten de manera continua.	1.0	Dado la naturaleza del servicio lo importante es la continuidad.

Fuente: Elaboración propia

### Seguimiento

#### Red de Sucursales

En el caso de los Servicios proporcionados en la Red de Sucursales, se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de manera esporádica (no existe tiempos establecidos) por parte de las gerencias estatales, pero no se hace de manera regular ni se tiene la información recopilada en alguna base (información sistematizada).

**Cuadro 4- 51 Resultados para el Proceso de Seguimiento en la Red de Sucursales**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	Existen indicadores de satisfacción de beneficiarios de los servicios de TELECOMM.	0.5	Se menciona que se realizan de manera esporádica entrevistas de satisfacción a usuarios por parte de los niveles estatales, pero no se hace de manera regular ni se tiene la información recopilada en alguna base.

Oportunidad	Existen tiempos establecidos para el levantamiento de indicadores de satisfacción de beneficiarios de los servicios de TELECOMM.	0.0	No existen tiempos establecidos para el levantamiento de información relativa a la satisfacción de usuarios de las Sucursales TELECOMM.
Suficiencia	Los indicadores de satisfacción de beneficiarios de los servicios de TELECOMM permiten obtener información relevante sobre la misma.	0.5	Se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de manera esporádica por parte de las coordinaciones estatales, no se cuenta con información sistematizada.
Pertinencia	Las actividades de seguimiento a beneficiarios permiten obtener los indicadores de satisfacción de beneficiarios de los servicios de TELECOMM homogéneos.	0.5	Se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de manera esporádica por parte de las coordinaciones estatales, no se cuenta con información sistematizada.

Fuente: Elaboración propia

### Control

#### Red de Sucursales

Se tiene información en el SIGITEL para las Sucursales TELECOMM, asimismo, los indicadores de operación tienen establecido un tiempo para el levantamiento de su información. El proceso de Control en la Red de Sucursales de TELECOMM para los diferentes servicios inicia cuando la Sucursal consolida y valida de las operaciones del día al cierre por medio de un “reporte” que es cargado al sistema SIGITEL, posteriormente, se consolida y validan las operaciones de las todas las Sucursales a través de un “reporte” que también es cargado al sistema SIGITEL. Después, se consolidan y generan estadísticas del operativo nacional mensual, así como estadísticas de rentabilidad y productividad por línea de negocio para que GRoE tenga información de monitorear las Sucursales y tomar acciones correctivas para mejorar y cumplir sus metas asignadas, dichos indicadores son registrados en el SEROFA.

166

**Cuadro 4- 52 Resultados para el Proceso de Control en la Red de Sucursales**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	Se tienen indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de las Sucursales.	1.0	Se tiene información en el SIGITEL y SEROFA. Se realiza un compendio a través de la Herramienta de Análisis de la Red de Sucursales.
Oportunidad	Existe un tiempo para proporcionar la información de los indicadores de información de los principales aspectos de la operación de las Sucursales.	1.0	Los indicadores de operación tienen establecido un tiempo para el levantamiento de su información
Suficiencia	Los indicadores permiten tener información relevante de los principales aspectos de la operación de las Sucursales	1.0	Los indicadores son relevantes
Pertinencia	Los indicadores que permiten un adecuado control de la operación de las Sucursales	0.5	Los indicadores de rentabilidad deben incluir todos los gastos inherentes a la Sucursal, incluyendo el traslado de valores.

Fuente: Elaboración propia

*Red de Telecomunicaciones y MEXSAT*

Los servicios proporcionados a través de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, solo cuenta con bases de información propias y no se incluyen indicadores de ocupación de la capacidad disponible y de las acciones de difusión y resultados comerciales. El proceso de Control para los Servicios que se proporcionan en la DRTM tales como Servicios de Seguridad Nacional, de Cobertura Social, Servicios de Gobierno y Servicios Comerciales, se divide en dos procesos: el control de incidencias y el control del servicio.

**Cuadro 4- 53 Resultados para el Proceso de Control en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	Se tienen indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de los servicios satelitales y redes terrestres.	0.5	Se cuenta con bases de información propias.
Oportunidad	Existe un tiempo para proporcionar la información de los indicadores de información de los principales aspectos de la operación de los servicios	1.0	Los indicadores de operación tienen establecido un tiempo para el levantamiento de su información.
Suficiencia	Los indicadores permiten tener información de los principales aspectos de la operación de los servicios satelitales y redes terrestres	0.5	Es necesario incorporar indicadores de utilización.
Pertinencia	Las actividades para obtener los indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de los servicios satelitales y redes terrestres	0.5	No se incluyen indicadores de ocupación de la capacidad disponible y de las acciones de difusión y resultados comerciales

Fuente: Elaboración propia

*Red Troncal*

Los servicios proporcionados a través de la Red Troncal, solo cuenta con bases de información propias y no se incluyen indicadores de ocupación de la capacidad disponible y de las acciones de difusión y resultados comerciales. El proceso de Control para los Servicios proporcionados a Mayoristas por TELECOMM al igual que en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, se divide en dos procesos: el control de incidencias y el control del servicio.

**Cuadro 4- 54 Resultados para el Proceso de Control en la Red Troncal**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	Se tienen indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de la Red Troncal.	0.5	Se cuenta con una base de información propia.
Oportunidad	Se tienen indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de la Red Troncal	1.0	Los indicadores de operación tienen establecido un tiempo para el levantamiento de su información
Suficiencia	Los indicadores que permiten tener información de los	0.5	Es necesario incorporar indicadores de utilización.

	principales aspectos de la operación de la Red Troncal		
Pertinencia	Las actividades para obtener los indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de la Red Troncal	0.5	No se incluyen indicadores de ocupación de la capacidad disponible y de las acciones de difusión y resultados comerciales

Fuente: Elaboración propia

### Monitoreo

Se tiene información en el SEROFA referente a la MIR y otros indicadores estratégicos que permite llevar el seguimiento adecuadamente de los mismos, sin embargo, la MIR tiene importantes áreas de mejora. El proceso de Monitoreo que se realiza en Telecomunicaciones de México (TELECOMM), se lleva a cabo a 2 niveles: A) cuando la DPEII solicita a las DRS, DRTM y DRT un reporte mensual respecto a los avances de las actividades y proyectos plasmados en el PAT y B) cuando la DPEII solicita a las DRS, DRTM y DRT un reporte trimestral respecto a los avances de las actividades y proyectos plasmados en el PAT, el cual es capturado en la plataforma [www.pat.imt.mx](http://www.pat.imt.mx) señalada por la SICT, desde donde la Coordinación Sectorial se encarga de verificar que se esté cumpliendo con las metas planteadas en el Plan Anual de Trabajo.

**Cuadro 4- 55 Resultados para el Proceso de Monitoreo**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	Se cuenta con un sistema de monitoreo que permita obtener la información de la MIR para el PASH	1.0	Se tiene información en el SEROFA referente a la MIR y otros indicadores estratégicos
Oportunidad	Se cuenta con un sistema de monitoreo de indicadores que al menos contemple los indicadores de la MIR del Programa Presupuestario y algunos otros indicadores estratégicos	1.0	Los indicadores relativos a la MIR y PASH tienen establecido un tiempo para el levantamiento de su información
Suficiencia	Los indicadores de monitoreo permiten el obtener información de los principales resultados de operación del Programa Presupuestario y sus actividades sustantivas	0.5	Es necesario mejorar la MIR con indicadores de resultados y las principales actividades
Pertinencia	Las actividades para realizar el monitoreo de indicadores contemplen los indicadores de la MIR del Programa Presupuestario y estos sean relevantes, así como, algunos otros indicadores estratégicos	0.5	La MIR no contempla adecuadamente la estructura del Programa Presupuestario y contempla a los servicios de la Red Troncal

Fuente: Elaboración propia

### Evaluación

No se tiene evidencia de que las actividades permiten establecer una agenda de necesidades de evaluaciones externas, asimismo, la DPEII asume las actividades de seguimiento de la evaluación, donde se establece un cronograma de actividades de seguimiento de la evaluación y se verifica su cumplimiento. El proceso de Evaluación Externa inicia cuando la DPEII después de un análisis de la información disponible, detecta

la necesidad de realizar una Evaluación del Programa Presupuestario, misma que es comunicada a la Dirección General de TELECOMM, quien a su vez le comunica a la Coordinación Sectorial en la SICT la necesidad de dicha evaluación. La SICT envía una solicitud de Evaluación del Programa Presupuestario a la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) de la SHCP, en caso de ser aprobada será pública en el Programa Anual de Evaluación (PAE) del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

**Cuadro 4- 56 Resultados para el Proceso de Evaluación en Agenda de Evaluación**

Atributo	Indicador	Valoración	Argumento
Eficacia	<i>Agenda de Evaluación.</i> Existe actividades que permite establecer una agenda de evaluaciones externas.	0.5	Cada dirección determina si tiene necesidad y las comunica a la dirección de evaluación, sin embargo, no existe un procedimiento para el mismo.
	<i>Servicio.</i> Existen actividades que permiten el seguimiento de la evaluación externa.	1.0	La dirección de evaluación asume las actividades de seguimiento de la evaluación.
Oportunidad	<i>Agenda de Evaluación.</i> Existe actividades que permite establecer una agenda de evaluaciones externas.	0.0	No existen tiempos establecidos para establecer la agenda de proyectos de evaluación externa.
	<i>Servicio.</i> Existen actividades que permiten el seguimiento de la evaluación externa.	1.0	Se realiza un calendario que establece los tiempos para cada evaluación de acuerdo con los TdR.
Suficiencia	<i>Agenda de evaluación.</i> Las actividades permiten establecer una agenda de necesidades de evaluaciones externas.	0.0	No se tiene evidencia de que las actividades permiten establecer una agenda de necesidades de evaluaciones externas.
	<i>Servicio.</i> Existen actividades que permiten el seguimiento de la evaluación externa.	1.0	Se establece un cronograma de actividades de seguimiento de la evaluación.
Pertinencia	<i>Agenda de evaluación.</i> Las actividades que permite establecer una agenda de evaluaciones externas.	0.5	No existen acciones concretas para establecer una agenda de evaluaciones externas necesarias para el Programa Presupuestario y sus distintos componentes.
	<i>Servicio.</i> Las actividades que permiten el seguimiento de la evaluación externa.	1.0	Las actividades permiten realizar el seguimiento y entrega de la evaluación externa.

Fuente: Elaboración propia

## 4.7 Hallazgos y resultados

Con base en el análisis presentado en las secciones anteriores, específicamente de los apartados “Descripción y valoración de los procesos y subprocesos” y “Medición de atributos de los procesos y subprocesos”, a continuación se presentan los hallazgos más relevantes que se identificaron durante la investigación de gabinete, el trabajo de campo realizado en los estados Chihuahua, Oaxaca, Hidalgo, Edo. de México y Ciudad de México y las entrevistas grupales aplicadas a funcionarios relacionados con el Programa Presupuestario.

### Hallazgos estratégicos

En el contexto de la operación del Programa Presupuestario y del desarrollo del trabajo de campo se encontraron los siguientes hallazgos relevantes:

- 1) A nivel nacional, el acceso a servicios financieros a través de medios digitales por parte de la población en general ha aumentado, por lo que es necesario, en la medida en que los recursos disponibles del Programa Presupuestario lo permitan, incorporar al programa la prestación de servicios financieros digitales.
- 2) TELECOMM recibió en 2021, la infraestructura de red para proporcionar el servicio de Telefonía Rural, sin embargo, no se establecieron las funciones, responsabilidades y recursos que conllevaba la misma. Por lo anterior, es necesario delimitar la responsabilidad de la SICT y TELECOMM en la provisión de servicios sociales, además de cuantificar y solicitar los recursos necesarios tanto para el mantenimiento de la red, como para la provisión de los servicios sociales a efecto de incluirlos en su planeación y solicitar los mismos en el PEF.
- 3) En campo se pudo apreciar que existen lugares en los cuales se puede encontrar tanto una Sucursal de TELECOMM, como una del Banco del Bienestar, por lo que se recomienda realizar acuerdos con este Banco para no establecer dentro de una misma área de influencia Sucursales de ambas instituciones.
- 4) Actualmente se tiene un inventario de las fibras ópticas que fueron cedidas, sin embargo, no han sido solicitadas ya que en el momento en el que las entreguen se debe tener presupuesto para realizar las pruebas (caracterización) aunado a que, en caso de recibirse, se requiere tener presupuesto para adquirir equipo de iluminación con el fin de poder hacer uso eficiente de las fibras ópticas. Considerando lo anterior, es necesario establecer un acuerdo con CFE para la entrega de dichas fibras y para la obtención de recursos necesarios para su adecuada operación, o bien, establecer algún acuerdo que permita ampliar la cobertura de los servicios.

### Hallazgos generales

#### *Planeación*

- ✓ Existe un sólido proceso para la elaboración de la planeación institucional de TELECOMM.
- ✓ El Programa Presupuestario no cuenta con un documento de planeación del Pp, sin embargo, cuenta con un documento de planeación a nivel institucional.

#### *Comunicación Interna y Externa*

- ✓ No se cuenta con proceso de comunicación tanto interna como externa de la planeación, resultados u otra información relevante del Programa Presupuestario

#### *Selección de Beneficiarios*

- ✓ Existen criterios de apertura de nuevas Sucursales de la Red de Sucursales, para la selección de usuarios de la Red Troncal y para los servicios a Instancias de Seguridad Nacional de las Redes Satelitales y Terrestres.
- ✓ Las Sucursales TELECOMM se encuentran ubicadas tanto en municipios con presencia de servicios financieros comerciales, como sin presencia de estos.

- ✓ La DRTM desconoce las funciones y responsabilidades que conlleva el contar con la infraestructura cedida por la SICT.
- ✓ No se cuenta con un mecanismo de difusión de los servicios de Red Troncal ni de Redes Satelitales y Terrestres.

#### *Producción de Servicios*

- ✓ El sistema SIGITEL es un sistema flexible y adaptable a las necesidades del Pp E013. Asimismo, actualmente se está desarrollando la versión 3.0 del mismo, cuyo objetivo es mejorar su rendimiento y amigabilidad.
- ✓ Existe un procedimiento documentado para la apertura de Sucursales, así como para la prestación de servicios de Redes Satelitales y Terrestres.
- ✓ La Red de Sucursales cuenta con personal comprometido con el organismo en la apertura y operación de Sucursales.
- ✓ El Programa Presupuestario presta servicios de telecomunicaciones en poblaciones lejanas, zonas donde no hay algún concesionario que ofrezca dichos servicios.
- ✓ No existe una metodología homogénea entre las diferentes gerencias estatales para determinar la cantidad de traslados de valores a las Sucursales TELECOMM, lo que no permite la minimización de éstos.
- ✓ En algunas Sucursales la cantidad de recursos económicos para realizar las operaciones financieras se agotan durante el día, lo que hace que se interrumpa la continuidad del servicio.
- ✓ El equipamiento para resguardo de dinero en las Sucursales TELECOMM no es homogéneo y no se encuentra regulado bajo criterios de minimización considerando el flujo de efectivo necesario.
- ✓ Las Sucursales TELECOMM visitadas muestran un deterioro importante en los locales donde se ubican.
- ✓ Las Sucursales TELECOMM visitadas muestran un deterioro importante del mobiliario y consumibles, lo cual tiene efectos negativos en el personal que labora en ellas.
- ✓ Pérdida de oportunidades en la apertura de Sucursales debido al tiempo en que los contratos de comodato pueden permanecer en el área jurídica para su revisión.
- ✓ Existen Sucursales TELECOMM poco productivas, con baja rentabilidad económica y social que puede no justificar su permanencia.
- ✓ No existe un procedimiento específico para detectar las necesidades de seguridad que requieren los corresponsales financieros para garantizar la continuidad del servicio.
- ✓ Altos costos de mantenimiento debido a la vida útil económica y obsolescencia tecnológica de las diferentes redes, equipos e infraestructura que las forman, principalmente la destinada a prestar los servicios de Telefonía Rural.
- ✓ Establecer y realizar la difusión de la cobertura de fibra óptica y otros servicios de la Red Troncal susceptibles de ser comercializados.
- ✓ Si bien se cuenta con manuales de procedimientos para la producción y entrega de servicios de la Red Troncal, es necesaria su actualización derivada de las nuevas atribuciones que tiene la Red Troncal.

#### *Entrega de Servicios*

- ✓ Existen procedimientos para operar las Sucursales y prestar los servicios que se proporcionan.
- ✓ Existen procedimientos para prestar los servicios de las Redes Satelitales y Terrestres.

- ✓ Se han incrementado los servicios proporcionados a través de la Red Troncal.
- ✓ Las tarifas para los servicios de la Red Troncal usando la infraestructura de CFE son determinadas por la propia Comisión.
- ✓ En algunas Sucursales TELECOMM visitadas los consumibles de papelería y cómputo no son suficientes, no funcionaban o se encuentran en mal estado, lo que puede afectar la continuidad de los servicios proporcionados.
- ✓ Las corresponsalías con Banorte y Bancomer no se encuentran operando debido a que el SIGITEL no cubre los nuevos estándares de seguridad que requieren dichos bancos para continuar con la prestación del servicio.
- ✓ Existen Sucursales que no logran cubrir su flujo de efectivo para los pagos que tienen que efectuar en el día, principalmente los relacionados a pago de remesas, teniendo que pedir a los clientes que regresen más tarde o al día siguiente.

#### *Seguimiento de Beneficiarios*

- ✓ Se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de servicios de las Sucursales TELECOMM de manera esporádica y no homogénea por parte de las coordinaciones estatales y no se tiene la información sistematizada.

#### *Control*

- ✓ Los indicadores permiten tener información de los principales aspectos de la operación de las Sucursales a través de la Herramienta de Análisis de la Red de Sucursales (HARS), Sistema de Giros Telegráficos (SIGITEL) y Sistema de Estadísticas y Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA).
- ✓ Los indicadores permiten tener información de aspectos importantes para la operación de los servicios de Redes Satelitales y Terrestres.
- ✓ Los indicadores permiten tener información de aspectos importantes para la operación de los servicios de Red Troncal.
- ✓ Los indicadores de control no contemplan indicadores que muestren los resultados y principales actividades necesarios para producir los componentes (servicios) que genera el Programa E013, principalmente para los servicios asociados a las Redes Satelitales, Terrestres y Troncal.

#### *Monitoreo*

- ✓ Existe un sistema de monitoreo institucional (SEROFA) que permite obtener la información de la MIR para el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).
- ✓ Los sistemas SIGITEL y SEROFA son sistemas independientes que se alimentan de forma autónoma, sin embargo, el segundo usa como fuente al primero y la concentra con un mayor nivel de agregación.
- ✓ El monitoreo del Programa Presupuestario se realiza a partir de los indicadores establecidos en la planeación de TELECOMM.

#### *Evaluación Externa*

- ✓ El seguimiento y apoyo para la realización de las evaluaciones externas es continuo.
- ✓ No existen actividades concretas que permitan establecer una agenda de evaluaciones externas.

La operación de procesos se regula a través de diversos documentos, mismos que fueron identificados durante el análisis de gabinete y el trabajo de campo realizado, actividades que permitieron identificar algunos problemas que se relacionan con estos procesos. Los resultados del presente análisis se describen en el *Anexo 6.2.5 Propuesta de modificación a los documentos normativos o institucionales del Pp.*

Asimismo, en el apartado *4.9 Análisis FODA de la Sección de Procesos* se describen las “*Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas*” detectadas en la Operación del Programa Presupuestario, así como las recomendaciones de mejora sobre aspectos específicos de cada proceso.

## 4.8 Valoración cuantitativa global de procesos

En el presente apartado se presentará la valoración cuantitativa global sobre la operación y la ejecución de los procesos y subprocesos del Pp. En el *Anexo 6.2.6 Valoración Cuantitativa Global* se presenta el cálculo de la valoración cuantitativa por proceso, así como sus respectivas argumentaciones.

1. Un proceso es eficaz en la medida en que cumple con sus metas. Como resultado de esta valoración, el 74% de los procesos analizados cumple con el atributo de la Eficacia. Los procesos que cuentan con este atributo son Selección de Beneficiarios, Producción de Servicios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Entrega de Servicios en la Red de Sucursales y Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Control en la Red de Sucursales, Monitoreo y Evaluación en lo correspondiente a Seguimiento, siendo los procesos de Planeación, Comunicación y Seguimiento los que no cumplen con este atributo.
2. Un proceso es oportuno en la medida en que otorga bienes y/o servicios o resultados en un periodo de tiempo determinado o adecuado para el logro de sus objetivos. En este caso, el 66% de los procesos analizados cumple con el atributo de la Oportunidad. Los procesos que cuentan con este atributo son Planeación, Entrega de Servicios, Control, Monitoreo y Evaluación en lo correspondiente a Seguimiento, siendo los procesos de Selección de Beneficiarios, Comunicación, Producción de Servicios y Seguimiento los que no cumplen con este atributo.
3. Un proceso es suficiente en la medida en que produce sus resultados de forma completa o adecuada para el logro de sus objetivos. Como resultado de esta valoración, el 68% de los procesos analizados cumple con el atributo de la Suficiencia. Los procesos que cuentan con este atributo son Selección de Beneficiarios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal, Producción de Servicios en la Red Troncal, Entrega de Servicios, Control en la Red de Sucursales y Evaluación en lo correspondiente a Seguimiento, siendo los procesos de Planeación, Comunicación, Seguimiento y Monitoreo los que no cumplen con este atributo.
4. Un proceso es pertinente si sus actividades y productos son adecuados para lograr tanto sus metas específicas como sus objetivos, es decir si contribuyen al mejoramiento de la gestión del Pp. En este caso, el 68% de los procesos analizados cumple con el atributo de la Pertinencia. Los procesos que cuentan con este atributo son Selección de los Beneficiarios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal, Producción de Servicios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal, Entrega de Servicios en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal y Evaluación en lo correspondiente a Seguimiento, siendo los procesos de Planeación, Comunicación, Seguimiento, Control y Monitoreo los que no cumplen con este atributo.

**Cuadro 4- 57 Valoración Cuantitativa Global**

Proceso	Eficacia	Oportunidad	Suficiencia	Pertinencia
	(0, 0.5 o 1)	(0, 0.5 o 1)	(0, 0.5 o 1)	(0, 0.5 o 1)
Planeación	0.5	1.0	0.5	0.5
Comunicación	Interna	0.5	0.5	0.5
	Externa	0.5	0.5	0.5
Selección de Beneficiarios	Red de Sucursales	1.0	0.5	0.5
	Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	1.0	0.5	1.0
	Red Troncal	1.0	0.5	1.0
Producción de Servicios	Red de Sucursales	0.5	0	0.5
	Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	1.0	0.5	1.0
	Red Troncal	0.5	0.5	1.0
	Red de Sucursales	1.0	1.0	1.0
Entrega de Servicios	Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	1.0	1.0	1.0
	Red Troncal	0.5	1.0	1.0
Seguimiento	Red de Sucursales	0.5	0.0	0.5
	Red de Sucursales	1.0	1.0	1.0
Control	Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	0.5	1.0	0.5
	Red Troncal	0.5	1.0	0.5
Monitoreo		1.0	1.0	0.5
Evaluación	Agenda de evaluación	0.5	0.0	0.0
	Seguimiento	1.0	1.0	1.0
<b>Porcentaje de Procesos</b>		<b>73.68</b>	<b>65.79</b>	<b>68.42</b>
<b>Valoración Cuantitativa Global<sup>a</sup></b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia

Nota a. Para la valoración cuantitativa global se utilizó el esquema de puntuación señalado en la Convocatoria de la presente Evaluación Específica en el Valoración cuantitativa global de procesos de la página 119.

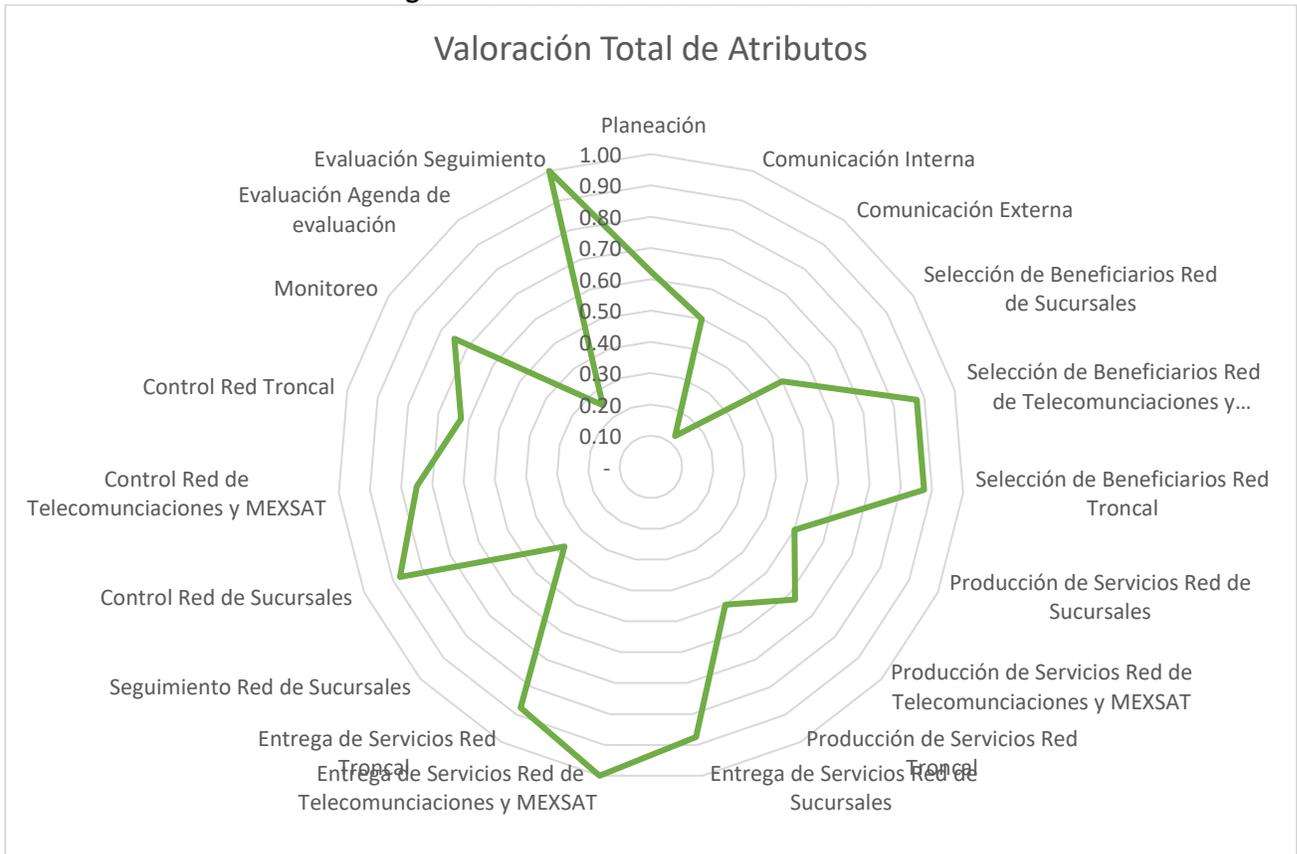
A partir de los puntajes asignados en los cuatro atributos anteriores, y con base en la fórmula presentada  $[(Y/X) \times 100]$ , donde X = total de puntos posibles de obtener, Y = puntos obtenidos en la Sección de Procesos Pp, el resultado de la valoración global cuantitativa sobre la operación y ejecución de los procesos es del 75%. Los resultados de la valoración cuantitativa se observan en las siguientes gráficas.

**Imagen 4- 2 Valoración Cuantitativa por Atributo**



Fuente: Elaboración propia

**Imagen 4- 3 Valoración Global Cuantitativa**



Fuente: Elaboración propia

## 4.9 Análisis FODA de la Sección de Procesos

A continuación, se presentan las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que se identificaron durante la elaboración de la Sección de Procesos, así como las recomendaciones derivadas su análisis. Adicionalmente, en el *Anexo 6.2.7 Recomendaciones de la Sección de Procesos del Pp*, las recomendaciones propuestas se categorizan en dos líneas de acción estratégicas: Consolidación<sup>68</sup> o Reingeniería de procesos<sup>69</sup>.

### Fortalezas

- I. Planeación:
  - Existe un sólido proceso para la elaboración de la planeación institucional de TELECOMM.
- II. Selección de Beneficiarios
  - Existen criterios para la selección de beneficiarios: para la apertura de nuevas Sucursales de la Red de Sucursales, para la selección de usuarios de la Red Troncal y para los servicios a Instancias de Seguridad Nacional de Redes Satelitales y Terrestres.
- III. Producción de Servicios
  - El sistema SIGITEL es un sistema flexible y adaptable a las necesidades del Pp E013. Asimismo, actualmente se está desarrollando la versión 3.0 del mismo, cuyo objetivo es mejorar su rendimiento y amigabilidad.
  - Existe un procedimiento documentado para la apertura de Sucursales TELECOMM, así como para la prestación de servicios de Redes Satelitales y Terrestres.
  - La Red de Sucursales cuenta con personal comprometido con el organismo en la apertura y operación de Sucursales.
- IV. Entrega de Servicios
  - Existen procedimientos para operar las Sucursales y prestar los servicios que se proporcionan en las mismas.
  - Existen procedimientos para prestar los servicios de las Redes Satelitales y Terrestres.
  - Se han incrementado los servicios proporcionados a través de la Red Troncal.
- V. Control
  - Los indicadores permiten tener información de los principales aspectos de la operación de las Sucursales a través de la Herramienta de Análisis de la Red de Sucursales (HARS), SIGITEL y SEROFA.
  - Los indicadores permiten tener información de aspectos importantes para la operación de los servicios de Redes Satelitales y Terrestres.

<sup>68</sup> Aquellas recomendaciones que están dirigidas a perfeccionar determinados aspectos de la operación, como serían algunas acciones, procedimientos o estrategias del Pp, así como iniciativas para el fortalecimiento de los sistemas automatizados, infraestructura, entre otros.

<sup>69</sup> Aquellas recomendaciones que apuntan a una transformación o modificación profunda o sustancial de uno o varios de los procesos y subprocesos del Pp.

- Los indicadores permiten tener información de aspectos importantes para la operación de los servicios de Red Troncal.
- VI. Monitoreo
- Existe un sistema de monitoreo institucional (SEROFA) que permite obtener la información de la MIR para el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).
- VII. Evaluación Externa
- El seguimiento y apoyo para la realización de las evaluaciones externas es continuo.

De acuerdo con los TDR, se solicita que las recomendaciones derivadas del análisis de la sección de procesos se registren a partir de las tablas que se desarrollan a continuación.

### Debilidades / Cuellos de Botella

En la siguiente tabla se describen las debilidades/cuellos de botella identificados en la evaluación de la sección de procesos, asimismo, se presentan las recomendaciones derivadas de dichos hallazgos.

**Cuadro 4- 58 Debilidades / Cuellos de Botella por Procesos**

Apartado de la Evaluación	Hallazgo	Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación	Horizonte de Atención <sup>a</sup>
Sección de Procesos	El Programa Presupuestario no cuenta con un documento de planeación del Pp, sin embargo, cuenta con un documento y proceso de planeación a nivel institucional.	Planeación del Programa Presupuestario	<b>Elaborar un documento de planeación del Programa E013, el cual:</b> 1) determine o defina el problema o necesidad a atender por parte del programa presupuestario; 2) precise el árbol de problemas y objetivos; 3) determine y cuantifique la población potencial y objetivo; 4) establezca los objetivos, metas e indicadores del Pp y de la MIR, 5) defina la estrategia de cobertura tanto anual como sexenal, 6) precise la planificación económico-financiera y organizativa. 7) establezca plazos para la revisión y actualización de la planeación y sus distintos elementos, 8) desarrolle otros aspectos que se consideren relevantes para la planeación del programa. <b>Para realizarlo se pueden usar los procesos de planeación institucional que actualmente se tienen en el organismo, estableciendo un responsable de coordinar y conjuntar las acciones de planeación, pero esta última, siendo elaborada por cada área sustantiva (Red de Sucursales, Redes Satelitales y MEXSAT, Red Troncal) de acuerdo a los servicios que proporcionan y considerando como los mismos</b>	Mediano Plazo

Apartado de la Evaluación	Hallazgo	Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación	Horizonte de Atención <sup>a</sup>
			<b>contribuyen al objetivo del programa, por lo que deben contemplar su participación en cada uno de los puntos que tendría que contener la planeación estratégica antes mencionada.</b>	
	No se cuenta con proceso de comunicación tanto interna como externa de la planeación, resultados u otra información relevante del Programa Presupuestario.	Comunicación Interna del Programa Presupuestario	<b>Establecer y documentar un proceso de comunicación interna del Programa E013</b> que permita que todos los niveles gerenciales y operativos, con metas específicas, conozcan la planeación estratégica del programa y su contribución a lograr la misma.	Mediano Plazo
		Comunicación Externa del Programa Presupuestario	<b>Establecer y documentar un proceso de comunicación externa del Programa E013</b> que permita que se encuentre actualizada en el portal de TELECOMM al menos la información referente a la planeación, resultados y evaluaciones del Pp a no más de tres clics.	Corto Plazo
Sección de Procesos	Los Gerentes Estatales determinan la estrategia de crecimiento de Sucursales, así como su ubicación, basados en su conocimiento y experiencia, debido a lo cual se obtienen resultados mixtos.	Selección de Beneficiarios. Red de Sucursales	<b>Establecer mecanismos para implementar una estrategia de crecimiento de Sucursales con características homogéneas</b> entre las diferentes entidades, que permita mejorar los resultados y éxito en la apertura y continuidad de operación de las Sucursales TELECOMM, para lo cual se puede sistematizar la experiencia y resultados obtenidos en la operación del Programa Presupuestario. Esta debe incluir los criterios para determinar la ubicación exacta de la Sucursal al interior de la comunidad donde se busca establecer la misma.	Mediano Plazo
	Las Sucursales TELECOMM se encuentran ubicadas tanto en municipios con presencia de servicios financieros comerciales, como sin presencia de estos.	Selección de Beneficiarios. Red de Sucursales	<b>Establecer una metodología de evaluación de apertura de Sucursales que contemple tanto la evaluación financiera como la evaluación socioeconómica.</b> Cuantificando tanto los costos de inversión, como los de operación y mantenimiento. Asimismo, debe considerar la oferta de otros servicios financieros y su impacto estimado en la demanda de servicios financieros para la Sucursal.	Mediano Plazo
	La DRTM desconoce las funciones y responsabilidades que conlleva el contar con la	Selección de Beneficiarios. Red de	<b>Delimitar las responsabilidades de los servicios de telefonía rural que debe cumplir el Programa E013</b> derivados de	Corto Plazo

Apartado de la Evaluación	Hallazgo	Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación	Horizonte de Atención <sup>a</sup>	
Sección de Procesos	infraestructura cedida por la SICT.	Telecomunicaciones y MEXSAT	la recepción de infraestructura cedida por la SICT en 2021.	Corto Plazo	
	No se cuenta con un mecanismo de difusión de los servicios de Red Troncal ni de Redes Satelitales y Terrestres.	Selección de Beneficiarios. Red de Telecomunicaciones y MEXSAT y Red Troncal	<b>Establecer un proceso para la difusión de los servicios de la Red Troncal, así como para los servicios de Redes Satelitales y Terrestres</b> susceptibles de ser comercializados a clientes potenciales, para lo cual es necesario su identificación.		
	No existe una metodología homogénea entre las diferentes gerencias estatales para determinar la cantidad de traslados de valores a las Sucursales TELECOMM, lo que no permite la minimización de éstos.		<b>Establecer una metodología de estimación de traslado de valores y equipamiento de resguardo de dinero en la Sucursal que contemple ambos costos</b> , a efecto de establecer criterios de flujo, distancia y alternativas de traslado de dinero que minimicen en su conjunto los mismos.		Mediano Plazo
	En algunas Sucursales la cantidad de recursos económicos para realizar las operaciones financieras se agotan durante el día, lo que hace que se interrumpa la continuidad del servicio.	Producción de Servicios. Red de Sucursales			
	El equipamiento para resguardo de dinero en las Sucursales TELECOMM no es homogéneo y no se encuentra regulado bajo criterios de minimización considerando el flujo de efectivo necesario.				
	Las Sucursales TELECOMM visitadas muestran un deterioro importante en los locales donde se ubican.	Producción de Servicios. Red de Sucursales		<b>Establecer una estrategia para mejorar las instalaciones de las Sucursales TELECOMM</b> , homogenizando en la medida de lo posible la imagen institucional con énfasis en los servicios financieros que presta, <b>mobiliario y consumibles</b> a través de mantenimientos o rehabilitaciones de las instalaciones, así como de la reposición de mobiliario y consumibles, de acuerdo a su funcionalidad y estado de conservación. Por lo que es necesario, <b>realizar un inventario del estado de conservación de las Sucursales, su mobiliario y consumibles</b> , a efecto de elaborar la	Mediano Plazo
	Las Sucursales TELECOMM visitadas muestran un deterioro importante del mobiliario y consumibles, lo cual tiene efectos negativos	Producción de Servicios. Red de Sucursales			

Apartado de la Evaluación	Hallazgo	Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación	Horizonte de Atención <sup>a</sup>
	en el personal que labora en ellas.		estrategia de atención, con base en las necesidades detectadas y recursos disponibles.	
	Pérdida de oportunidades en la apertura de Sucursales debido al tiempo en que los contratos de comodato pueden permanecer en el área jurídica para su revisión.	Producción de Servicios. Red de Sucursales	<b>Establecer un mecanismo para la revisión y autorización de instrumentos jurídicos que agilice el proceso</b> para la instalación en locales de las Sucursales TELECOMM, con requisitos y tiempos de respuesta bien definidos que permita agilizar dicho proceso de apertura de Sucursales.	Mediano Plazo
	Existen Sucursales TELECOMM poco productivas, con baja rentabilidad económica y social que puede no justificar su permanencia.	Producción de Servicios. Red de Sucursales	<b>Determinar la rentabilidad económica y socioeconómica de cada Sucursal, con vistas a continuar el servicio solo en aquellas que presenten rentabilidad socioeconómica positiva.</b> Dicha estimación debe encontrarse acorde a la metodología de apertura de Sucursales.	Corto Plazo
	No existe un procedimiento específico para detectar las necesidades de seguridad que requieren los corresponsales financieros para garantizar la continuidad del servicio.	Producción de Servicios. Red de Sucursales	<b>Establecer un procedimiento específico que permita detectar, valorar económicamente y en su caso atender las necesidades de seguridad que necesitan los corresponsales financieros para garantizar la continuidad del servicio.</b>	Corto Plazo
	Altos costos de mantenimiento debido a la vida útil económica y obsolescencia tecnológica de las diferentes redes, equipos e infraestructura que las forman, principalmente la destinada a prestar los servicios de Telefonía Rural.	Producción de Servicios. Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Elaborar un <b>diagnóstico del estado de conservación, costos de operación y mantenimiento de las distintas redes responsabilidad de TELECOMM</b> , a efecto de determinar áreas de oportunidad para disminuir costos de provisión de los diferentes servicios que se proporcionan a través de estas en el mediano y largo plazo, mediante la estimación de los flujos de ingresos y gastos respectivos.	Mediano Plazo
	Establecer y realizar la difusión de la cobertura de fibra óptica y otros servicios de la Red Troncal susceptibles de ser comercializados.	Producción de Servicios. Red de Troncal	<b>Realizar la difusión del inventario comercial de la cobertura y servicios susceptibles de ser comercializados por parte de la Red Troncal.</b>	Mediano Plazo
	Si bien se cuenta con manuales de procedimientos para la producción y entrega de servicios de la Red Troncal, es necesaria su actualización derivada de las	Producción y Entrega de Servicios. Red de Troncal	<b>Continuar con la elaboración, documentación y actualización de los procesos</b> relativos a la provisión de servicios de la Red Troncal para nuevos clientes.	Corto Plazo

Apartado de la Evaluación	Hallazgo	Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación	Horizonte de Atención <sup>a</sup>
	nuevas atribuciones que tiene la Red Troncal.			
	En algunas Sucursales TELECOMM visitadas los consumibles de papelería y cómputo no son suficientes, no funcionaban o se encuentran en mal estado, lo que puede afectar la continuidad de los servicios proporcionados.	Entrega de Servicios. Red de Sucursales	<b>Establecer un procedimiento con criterios claros para que las Sucursales TELECOMM puedan contar con los consumibles de papelería y cómputo funcionales</b> y en adecuado estado de conservación que permitan garantizar la continuidad del servicio.	Corto Plazo
Sección Procesos	Las corresponsalías con Banorte y Bancomer no se encuentran operando debido a que el SIGITEL no cubre los nuevos estándares de seguridad que requieren dichos bancos para continuar con la prestación del servicio.	Entrega de Servicios. Red de Sucursales	<b>Continuar con el proyecto de mejora de estándares seguridad del SIGITEL y de los lectores de chip de las terminales punto de venta</b> de las Sucursales TELECOMM, para volver a ofrecer el servicio de corresponsalía tanto de BBVA como de Banorte. El objetivo no debe ser únicamente la recuperación de los servicios de corresponsalía, sino que <b>debe preverse para proyectos futuros similares, para los cuales debe verificarse su rentabilidad mediante el establecimiento de un procedimiento de detección de necesidades de seguridad requeridas por los corresponsales financieros para el mantenimiento de la operación de los servicios.</b>	Corto Plazo
	Existen Sucursales que no logran cubrir su flujo de efectivo para los pagos que tienen que efectuar en el día, principalmente los relacionados a pago de remesas, teniendo que pedir a los clientes que regresen más tarde o al día siguiente.	Entrega de Servicios. Red de Sucursales	<b>Elaborar una metodología de flujo de efectivo para establecer el monto con el cual debe contar cada Sucursal que minimice tanto el costo estimado de traslado de valores como el equipamiento de resguardo de dinero de las Sucursales.</b> Lo anterior, considerando información que tienen los encargados de Sucursal sobre la demanda de dichos recursos y su estacionalidad.	Corto Plazo
Sección Procesos	Se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de servicios de las Sucursales TELECOMM de manera esporádica y no homogénea por parte de las coordinaciones estatales y no se tiene la información sistematizada.	Proceso de Seguimiento. Red de Sucursales	<b>Establecer y elaborar herramientas y/o mecanismos de medición de satisfacción a usuarios de las Sucursales TELECOMM.</b>	Corto Plazo

Apartado de la Evaluación	Hallazgo	Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación	Horizonte de Atención <sup>a</sup>
Sección Procesos	Los indicadores de control no contemplan indicadores que muestren los resultados y principales actividades necesarios para producir los componentes (servicios) que genera el Programa E013, principalmente para los servicios asociados a las Redes Satelitales, Terrestres y Troncal.	Proceso de Control	<b>Establecer como punto de control mínimo la lógica vertical establecida en a nivel de componentes y actividades de la Matriz de Indicadores de Resultados</b> y los indicadores propuestos u otros que tengan y garanticen los mismos objetivos. <b>Incorporando la recolección de los mismos en el SIGITEL o algún sistema de información.</b>	Corto Plazo
Sección Procesos	El monitoreo del Programa Presupuestario se realiza a partir de los indicadores establecidos en la planeación de TELECOMM.	Proceso de Monitoreo	<b>El monitoreo del Programa Presupuestario E013 debe realizarse a partir de la propia planeación del Pp y de sus componentes (servicios), propósito y fin establecidos en la MIR,</b> siendo esta el instrumento mínimo para el monitoreo.	Corto Plazo
Sección Procesos	No existen actividades concretas que permitan establecer una agenda de evaluaciones externas.	Proceso de Evaluación Externa	<b>Establecer actividades concretas dentro de las actividades de planeación para establecer una agenda de evaluaciones externas necesarias con una sólida justificación</b> y resultados claramente definidos, en conjunto con las distintas áreas que participan en la operación del Programa E013.	Corto Plazo

Fuente: Elaboración propia.

Nota a. Se establece como corto plazo a aquellas recomendaciones que se pueden atender dentro de un ejercicio fiscal, mediano plazo a aquellas que se pueden atender de dos a tres ejercicios fiscales o largo plazo a aquellas que se pueden atender en más de tres ejercicios fiscales.

### Áreas de Oportunidad

En la siguiente tabla se describen las áreas de oportunidad identificadas en la evaluación de la sección de procesos, asimismo, se presentan las recomendaciones derivadas de dichos hallazgos.

**Cuadro 4- 59 Área de Oportunidad por Procesos**

Apartado de la Evaluación	Hallazgo	Referencia específica de la operación del Pp	Recomendación	Horizonte de Atención <sup>a</sup>
Sección de Procesos	El Programa Presupuestario presta servicios de telecomunicaciones en poblaciones lejanas, zonas donde no hay algún concesionario que ofrezca dichos servicios.	Producción de Servicios	Establecer un catálogo público de servicios y zonas de cobertura que tenga como objeto que potenciales usuarios de servicio de Redes Satelitales y Terrestres, así como de Red Troncal (mayoristas) puedan acceder a estos servicios, contribuyendo a incrementar la demanda de los mismos.	Corto Plazo

Sección de Procesos	Las tarifas para los servicios de la Red Troncal usando la infraestructura de CFE son determinadas por la propia Comisión.	Entrega de Servicios	Establecer un proceso de colaboración con CFE para realizar, al menos de manera anual, una revisión tarifaria considerando los costos de inversión y operación del servicio, así como las condiciones de mercado existentes en las áreas geográficas correspondientes.	Mediano Plazo
Sección de Procesos	Los sistemas SIGITEL y SEROFA son sistemas independientes que se alimentan de forma autónoma, sin embargo, el segundo usa como fuente al primero y la concentra con un mayor nivel de agregación.	Monitoreo	Elaborar una interfaz o alguna otra solución tecnológica que permita que los datos cargados en el SIGITEL puedan alimentar directamente al SEROFA o a otro sistema que cumpla dichas funciones, sin tener que cargar la información en el segundo cada vez que se requiera, lo que ayudaría a reducir tiempo de control y monitoreo de las diversas áreas directivas, así como mejorar la disponibilidad de la información.	Mediano Plazo
Sección de Procesos	El sistema SIGITEL es un sistema flexible y adaptable a las necesidades del Programa Presupuestario el cual da soporte a todos los servicios que produce el Pp. Actualmente se está desarrollando la versión 3.0 del mismo.	Producción / Control / Entrega de Servicios / Monitoreo	Aprovechar la realización de la versión 3.0 no sólo para mejorar su rendimiento y amigabilidad para los diferentes usuarios, sino incorporar los aspectos señalados en las presentes recomendaciones, principalmente las relacionadas con los aspectos de producción, control entrega y monitoreo. En especial, la de una mejor interoperabilidad con el SEROFA.	Corto Plazo

Fuente: Elaboración propia.

Nota a. Se establece como corto plazo a aquellas recomendaciones que se pueden atender dentro de un ejercicio fiscal, mediano plazo a aquellas que se pueden atender de dos a tres ejercicios fiscales o largo plazo a aquellas que se pueden atender en más de tres ejercicios fiscales.

## V. Conclusiones

- El Pp E013 a través de la Red de Sucursales tiene un impacto importante en la provisión de servicios financieros en los municipios en los cuales no existen servicios comerciales.
- Los criterios de apertura de nuevas Sucursales se limitan a criterios financieros, dejando fuera criterios socioeconómicos, que son los que dan origen a la falla de mercado que se busca atender con el Pp E013.
- No existe una estrategia homogénea para el mantenimiento en operación de las Sucursales entre las distintas entidades federativas por parte de las coordinaciones estatales y regionales.
- Los servicios de telecomunicaciones prestados por el Pp E013, a través de Redes Satelitales y Terrestres, se proporcionan de manera general de forma estandarizada y homogénea, debido a su administración centralizada. Sin embargo, para las Sucursales TELECOMM, existen variaciones debido a la forma particular de comunicación, operación y control de las coordinaciones estatales.
- La prestación de los servicios de telecomunicaciones que proporciona el Pp E013 se realiza a través de las diferentes redes de telecomunicaciones tanto satelitales como terrestres, por lo que la provisión del servicio depende del estado en que se encuentren y, por tanto, de los recursos destinados a su adecuado mantenimiento y conservación.
- El Pp E013 no cuenta con una estrategia de comercialización que permita aprovechar todo el potencial comercial de los diferentes servicios que es capaz de proporcionar para los servicios proporcionados a través de redes tanto satelitales como terrestres.
- El Pp E013 opera como tres Programas separados bajo una misma clave presupuestal.

## Recomendaciones

1. **Mejorar el diagnóstico del Pp E013 considerando las recomendaciones de diseño presentadas**, para ello es necesario revisar y redefinir los servicios (problema) que busca atender el Pp, estableciendo cómo cada uno de ellos es una adecuada solución para el problema y población que se busca atender. De esta manera, es necesario establecer para cada servicio o conjunto de servicios, el problema que da origen a la provisión de dichos servicios desde el punto de vista público, las causas que lo originan y efectos que produce, así como caracterizar y cuantificar la población (usuarios potenciales) que son susceptibles de ser atendidos. Debido a la actual estructura de orgánica del Pp E013, es deseable que sea coordinado y armonizado por alguna área central de TELECOMM, pero realizado por cada área sustantiva (Sucursales, Satelitales y MEXSAT, Red Troncal) de acuerdo con los servicios que proporciona.
2. **Realizar un diagnóstico del actual estado operativo de las diferentes redes terrestres y satelitales de las cuales el Pp E013 sea responsable de mantener, operar o comercializar**, diagnóstico que debe contemplar por lo menos: identificación de los servicios que se proporcionan, servicios susceptibles de ser proporcionados, cobertura del servicio, capacidad de prestación del servicio, disponibilidad del servicio, estado de conservación y vida útil residual de sus principales elementos de la red, costo de mantenimiento y operación. El alcance de los anteriores puntos debe realizarse **conforme a la responsabilidad que el Pp tenga respecto a cada red**.

3. **Establecer una estrategia de atención para reacondicionar las Sucursales TELECOMM**, para ello es necesario realizar un diagnóstico del actual estado operativo de la Red de Sucursales TELECOMM, el cual debe contemplar por lo menos: el estado de locales comerciales, equipamiento informático, de seguridad, mobiliario y consumibles.
4. **Reelaborar la Matriz de Indicadores de Resultados del Pp E013 de forma tal que sea el punto mínimo de control de los resultados del Pp**, para ello es necesario que la lógica vertical establezca adecuadamente no sólo el objetivo central que se busca atender con el Pp, sino los servicios (componentes) que se proporcionan. De la misma manera, es necesario que la lógica horizontal contenga indicadores que muestren los resultados buscados al menos en términos del costo y capacidad de provisión de los mismos.
5. **Elaborar un documento de planeación exclusivo del Pp E013**, el cual se encuentre basado tanto en el diagnóstico del Pp, como en el estado operativo de las redes responsabilidad de TELECOMM, en conjunto con las expectativas presupuestales, a efecto de poder establecer una planificación económico-financiera y organizativa con objetivos y metas claras. Considerando la actual estructura orgánica del Pp E013, es deseable que sea coordinado y armonizado por alguna área central de TELECOMM, pero que cada área sustantiva (Sucursales, Satelitales y MEXSAT, Red Troncal) elabore su apartado correspondiente de acuerdo con los servicios que proporciona.
6. **Promover acuerdos con el Banco del Bienestar para no establecer dentro de una misma área de influencia Sucursales de ambas instituciones**, debido a que existe cierto grado de coincidencia en los servicios que otorga dicha institución con los proporcionados a través de la Red de Sucursales TELECOMM.
7. **Dar prioridad al establecimiento de Sucursales TELECOMM en municipios en los cuales no existan servicios financieros comerciales**, ya que son los lugares donde mayor impacto tiene dichas Sucursales para la población.
8. **Delimitar la responsabilidad que tiene TELECOMM y la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes en la provisión de servicios sociales**, para ello es necesario no solo definir las atribuciones de cada una, sino considerar el estado actual de la Red a través de la cual se proporcionan los servicios, formas alternativas de proveerlos y los recursos financieros para prestar dichos servicios.
9. **Valorar la incorporación de la prestación de servicios financieros digitales a la población**, considerando el arquetipo de usuarios de las Sucursales TELECOMM y la rentabilidad estimada de la implementación del servicio, a efecto de establecer la pertinencia o no de proporcionar dicho servicio.
11. **Establecer una metodología de estimación de traslado de valores e inversión en equipamiento de resguardo de dinero en las Sucursales que busque minimizar ambos costos en conjunto**, para poder realizarlo es necesario establecer una función que considere el costo de equipamiento de seguridad de la Sucursal, flujo de efectivo, distancia, costo y alternativas de traslado de dinero.
12. **La metodología para determinar la conveniencia de aperturar una Sucursal TELECOMM debería establecerse en función de una evaluación socioeconómica de la provisión de los servicios financieros**, y no sólo en función de una evaluación financiera.

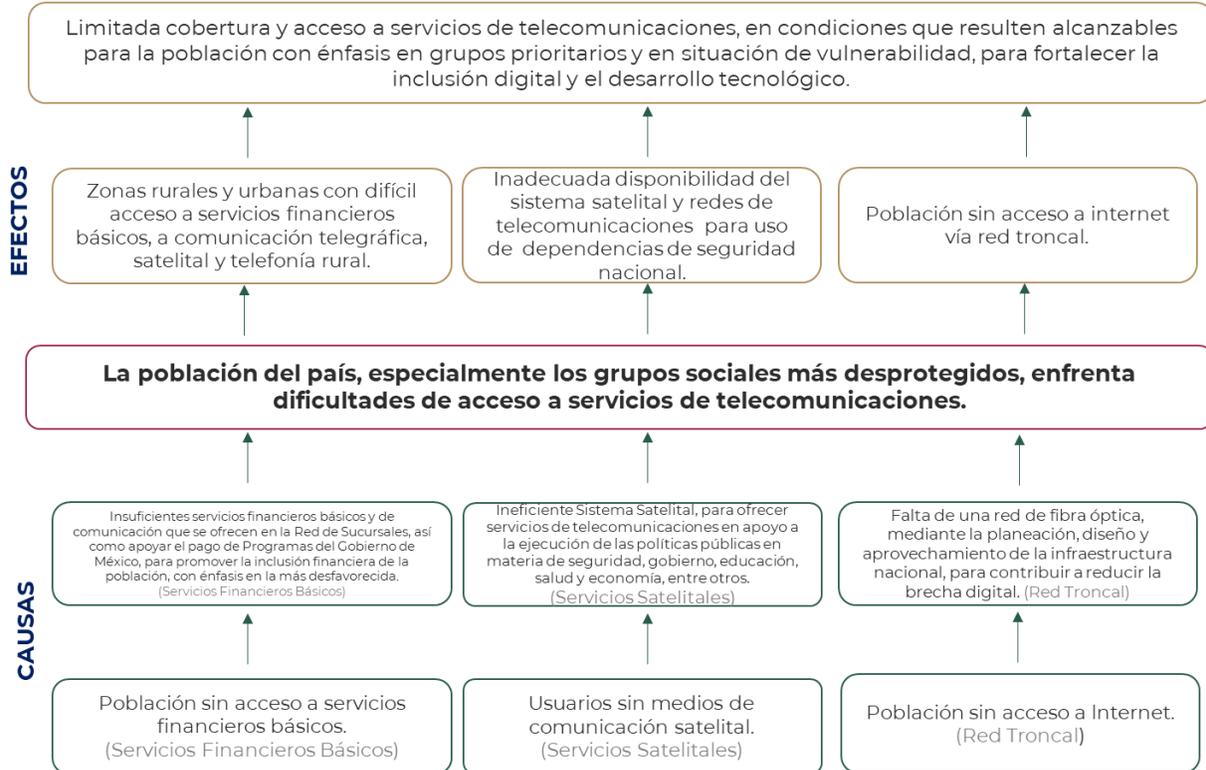
13. **Establecer una estrategia de comercialización que permita aprovechar todo el potencial de los servicios que pueden proporcionar el Pp E013 a través de las Redes Satelitales y Terrestres**, para ello es necesario realizar un catálogo de los diferentes servicios proporcionados, área de cobertura y arquetipo de cliente de forma tal, que se puedan establecer acciones de difusión concretas de manera continua, con metas y resultados claros.
14. **Establecer un procedimiento específico que permita detectar y valorar económicamente las necesidades de seguridad que necesitan los corresponsales financieros** para garantizar la continuidad en la prestación de sus servicios.
15. **Establecer un proceso de comunicación interna y externa del Pp E013.**

## VI. Anexos

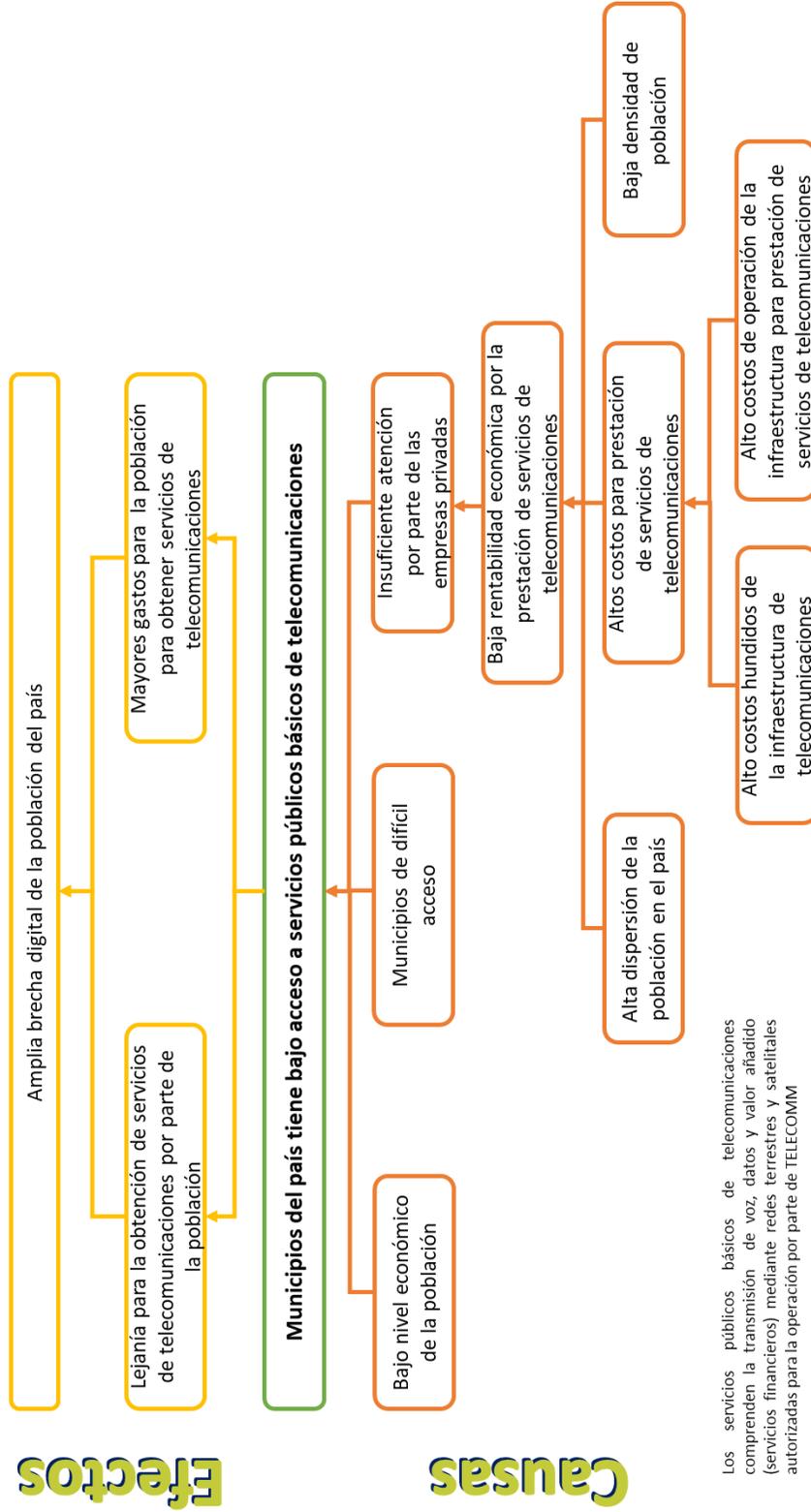
### 6.1. Anexos Sección de Diseño

#### 6.1.1. Árbol de Problemas

Árbol de problemas de acuerdo al documento de diagnóstico del programa.



6.1.1.1 Árbol de Problemas Propuesto



Los servicios públicos básicos de telecomunicaciones comprenden la transmisión de voz, datos y valor añadido (servicios financieros) mediante redes terrestres y satelitales autorizadas para la operación por parte de TELECOMMM

6.1.2. Afectaciones diferenciadas por grupos de población, territorios y medio ambiente

No aplica, el programa no presenta afectaciones diferenciadas a población, territorios o medio ambiente.

<b>Anexo 2D. Afectaciones diferenciadas por grupos de población, territorios y medio ambiente</b>			
<p>La instancia evaluadora deberá presentar o elaborar, con base en el análisis y la valoración del problema o necesidad pública, la identificación sobre los efectos diferenciados en poblaciones o territorios del país, utilizando el siguiente cuadro. Se deberán agregar tantas filas como poblaciones o territorios se identifiquen.</p> <p><b>Instrucciones:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la columna Grupo de población o territorio se deberá especificar el grupo poblacional o territorio en el cual existe una afectación diferenciada, considerando los ejemplos señalados en el cuadro.</li> <li>2. En la columna Descripción de la afectación diferenciada se deberán incluir las características del grupo poblacional o territorio y una descripción de la forma en que se ve afectada de manera particular.</li> <li>3. En la columna Brechas o rezagos identificados se deberá incorporar la información estadística sobre las brechas o rezagos.</li> <li>4. En la última columna deberá especificarse la fuente de información utilizada para los cálculos.</li> </ol>			
<b>Problema o necesidad pública central</b>			
<i>[Especificar el problema o necesidad pública identificada que busca atender el Pp, considerando a la población objetivo y la situación negativa no deseada]</i>			
<b>Descripción de afectaciones diferenciadas</b>			
Grupo de población o territorio	Descripción de la afectación diferenciada	Brechas o rezagos identificados	Fuente de información
Mujeres			
Niñas, niños y adolescentes			
Jóvenes (15 a 29 años)			
Personas adultas mayores (mayores de 65 años)			
Personas indígenas y/o afrodescendientes			
Personas con discapacidad			
Localidades rurales			
Entidades del sureste del país			
Medio ambiente			
Otro			

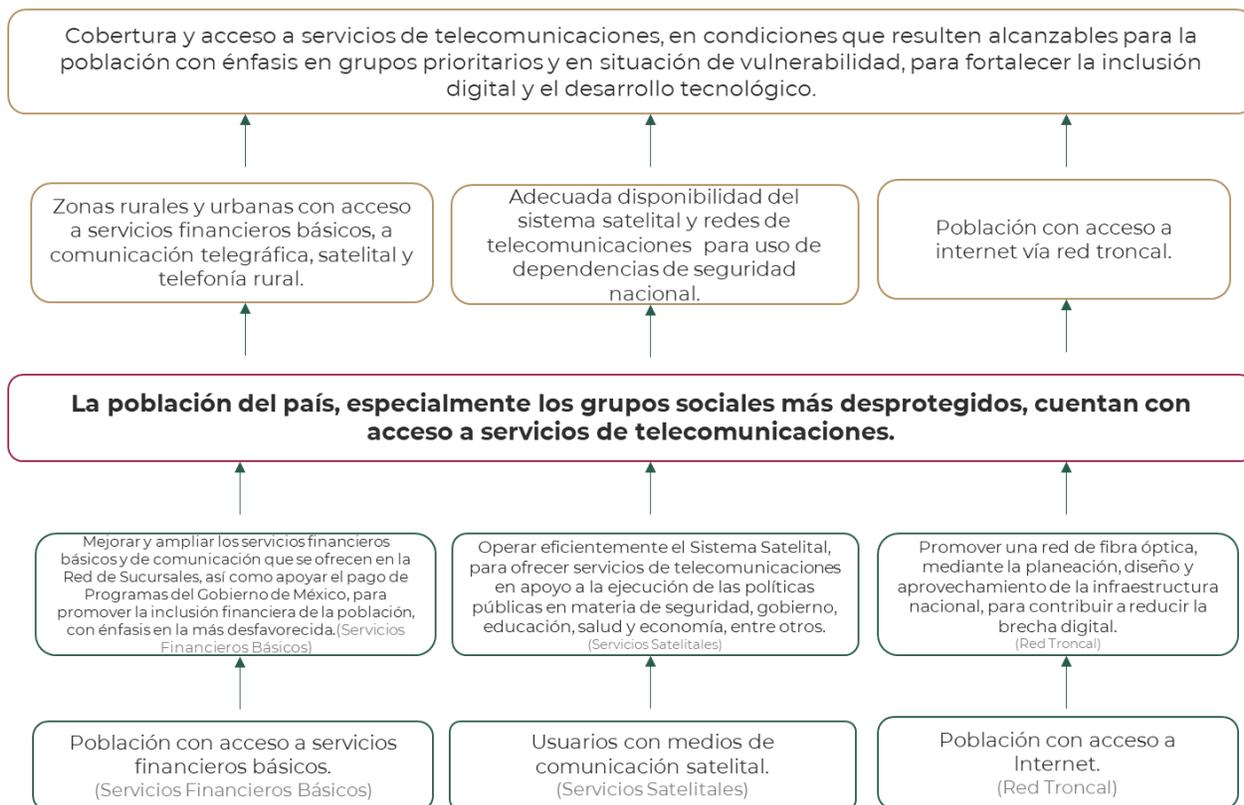
### 6.1.3. Alineación a objetivos de la planeación nacional

Anexo 3D. Alineación a objetivos de la planeación nacional				
<b>Clave y nombre del Pp:</b>	E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos			
<b>Objetivo central del Pp evaluado:</b>	Contribuir al desarrollo económico incluyente mediante la prestación de servicios integrales de telecomunicaciones, comunicación telegráfica y financieros básicos en todo el país; y así coadyuvar a cerrar la brecha financiera y digital donde existe demanda insatisfecha de cobertura de servicios de comunicaciones y financieros básicos			
<b>Instrucciones:</b>				
<p>a) Registrar la alineación del objetivo central del Pp al objetivo y hasta tres estrategias de los programas sectoriales o institucionales, según corresponda, derivados del PND vigente, e incorporar una breve argumentación sobre la contribución del Pp en la consecución del objetivo y estrategias identificadas, así como la valoración de la instancia evaluadora sobre la pertinencia de dicha alineación.</p> <p>b) En caso de identificar áreas de mejora en la alineación establecida por el Pp, la instancia evaluadora registrará su propuesta incorporando la argumentación y valoración correspondiente.</p> <p>c) Adicionalmente, la instancia evaluadora podrá identificar la contribución del objetivo central del Pp al logro de un objetivo y hasta tres estrategias de los programas especiales y regionales derivados del PND vigente.</p>				
<b>a) Valoración de la alineación establecida</b>				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
Programa Nacional de Desarrollo 2018-2024 Eje III: Economía	Objetivo 3.1 Propiciar un desarrollo incluyente del sistema financiero priorizando la atención al rezago de la población no atendida y la asignación más eficiente de los recursos a las actividades con mayor beneficio económico, social y ambiental.  Objetivo 3.7 Facilitar a la población, el acceso y desarrollo transparente y sostenible a las redes de radiodifusión y telecomunicaciones, con énfasis en internet y banda ancha, e impulsar el desarrollo integral de la economía digital.	<p>3.1.1 Profundizar la inclusión financiera de todas las personas, priorizando a los grupos históricamente discriminados o en territorios con alta marginación, preservando la solvencia y estabilidad de los sectores bancario, no bancario de valores, asegurador, afianzador y de las Administradoras para Fondos de Retiro.</p> <p>3.1.6 Promover el uso de transacciones electrónicas a través de sistemas de pagos seguros, con mayor cobertura territorial y con condiciones de accesibilidad para toda la población, atendiendo la brecha digital por sexo y edad, así como el acceso a las tecnologías de la información y comunicación de pueblos indígenas y comunidades marginadas.</p> <p>3.7.1 Impulsar el desarrollo de infraestructura de radiodifusión y telecomunicaciones en redes críticas y de alto desempeño.</p> <p>3.7.2 Promover el acceso a internet y banda ancha como servicios fundamentales para el bienestar y la inclusión social.</p> <p>3.7.5 Promover la economía digital accesible para toda la población, atendiendo la brecha de acceso a las tecnologías de la información y comunicación en comunidades marginadas y con presencia de población indígena y afroamericana.</p>	<p>El programa tiene como misión: <i>“Ofrecer servicios integrales de telecomunicaciones y financieros básicos, con énfasis en los grupos sociales más desprotegidos, que contribuyan a cerrar las brechas digital y financiera con base en la innovación tecnológica y servicios de vanguardia”</i></p>	

<b>b) Propuesta de alineación a programas sectoriales o institucionales</b>				
<b>Programa derivado</b>	<b>Objetivo prioritario</b>	<b>Estrategia prioritaria</b>	<b>Contribución del Pp</b>	<b>Valoración</b>
Programa Sectorial de la SCT	Objetivo 3 del Programa Sectorial de SCT. 3. Promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales, de telecomunicaciones y radiodifusión, en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la inclusión digital y el desarrollo tecnológico.		El programa tiene como misión: <i>“Ofrecer servicios integrales de telecomunicaciones y financieros básicos, con énfasis en los grupos sociales más desprotegidos, que contribuyan a cerrar las brechas digital y financiera con base en la innovación tecnológica y servicios de vanguardia”</i>	
<b>c) Alineación a programas especiales y regionales (opcional)</b>				
<b>Programa derivado</b>	<b>Objetivo prioritario</b>	<b>Estrategia prioritaria</b>	<b>Contribución del Pp</b>	<b>Valoración</b>
Programa Institucional Derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024	Objetivo prioritario 1 del Programa Institucional: Aumentar la oferta de servicios de telecomunicaciones, telégrafos y servicios financieros básicos, mediante el desarrollo, explotación y uso de la infraestructura y sistemas, para la solución a demandas derivadas de la falta de cobertura digital y financiera que afecta a grupos sociales excluidos.		El programa tiene como misión: <i>“Ofrecer servicios integrales de telecomunicaciones y financieros básicos, con énfasis en los grupos sociales más desprotegidos, que contribuyan a cerrar las brechas digital y financiera con base en la innovación tecnológica y servicios de vanguardia”</i>	

6.1.4. Árbol de Objetivos

Árbol de objetivos de acuerdo al documento de diagnóstico del programa.





### 6.1.5. Poblaciones

Anexo 5D. Poblaciones						
<b>Clave y nombre del Pp:</b>		E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos				
A fin de aportar claridad en el presente anexo, se retomarán las definiciones conceptuales de las Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, incluidas en la Pregunta 4. Asimismo, se presenta en cursivas y subrayado las observaciones a la misma.						
Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida						
Población		Definición				
Potencial (PP)		<p>“Usuarios de TELECOMM”. Esta definición considera a la población que utiliza los servicios proporcionados por TELECOMM, incluyendo las instancias de Seguridad Nacional, así como la población vulnerable a la que se pretende llegar brindándole los servicios de: Servicios Financieros Básicos, Servicios Satelitales y Red Troncal.</p> <p><i>La anterior definición empalma diferentes tipos de poblaciones y presenta una confusión entre usuarios y población que presenta el problema. De esta manera se recomienda que la población potencial se identifique a partir de los municipios del país que tienen problemas de acceso a servicios públicos básicos de telecomunicaciones.</i></p>				
Objetivo (PO)		<p>Municipios que cuentan con al menos una Sucursal TELECOMM</p> <p><i>Lo anterior definición solo se establece en función de los municipios en los cuales actualmente presta el Pp servicios financieros y telegráficos, se propone que la población objetivo se establezca en función de los municipios que considera atender durante periodo de tiempo más allá del ejercicio anual, por ejemplo, sexenal.</i></p>				
Atendida (PA)		<p>Municipios que cuentan con al menos una Sucursal TELECOMM</p> <p><i>La cuantificación realizada por el Pp no sólo contempla a los municipios en los que se tiene establecida una sucursal TELECOMM, sino a los habitantes de las mismas. En este sentido y acorde a la forma en que se determina a población objetivo debería realizarse en función de municipios.</i></p>				
Evolución de la cobertura						
Población	Unidad de medida	2021	2020	2019	2018	
Potencial (P)	Municipio	2,465	2,465	2,465	2,465	
Objetivo (O)	Municipio	1,214	1,214	1,214	1,214	
Atendida (A)	Municipio	1,214	1,214	1,214	1,214	
(A/O) x 100	%	100	100	100	100	
Análisis de la estrategia de cobertura						
La estrategia de cobertura contempla o incluye al menos:				Valoración	Propuesta	
Método de cálculo documentado		Si	No	Parcial	El método de cálculo para la población objetivo y atendida es claro, sin embargo, para la potencial no lo es, ya que de acuerdo a su actual definición son “Usuarios de TELECOMM”, lo cual abarca diferentes tipos de usuarios	Establecer en los tres tipos de poblaciones en función de los municipios.

Consistencia con el diseño del programa		Si	No	Parcial	La población objetivo y atendida muestran consistencia considerando que son los territorios los que tienen problemas de acceso, sin embargo, la población potencial hace referencia a usuarios.	Establecer la población potencial en función de los municipios que tienen acceso a los servicios básicos de telecomunicaciones.
El presupuesto requerido		Si	No	Parcial	No se realiza alguna valoración del presupuesto necesario para alcanzar algún nivel de cobertura propuesto. Solo se realizan estimaciones inerciales del presupuesto basadas en el mantenimiento de los actuales servicios.	Realizar estimaciones del presupuesto para cada uno de los servicios basadas en el nivel de cobertura que se busca para cada uno de los servicios proporcionados por el programa.
Metas a corto plazo factibles		Si	No	Parcial	Las metas se estiman en función de los recursos autorizados anualmente.	Establecer las metas en función del nivel objetivo que se busca tener para cada uno de los servicios que proporciona el programa
Análisis de posibles riesgos o amenazas que vulneren el cumplimiento de las metas		Si	No	Parcial	No se realiza	Realizar un análisis que establezca los posibles riesgos o amenazas que vulneren el cumplimiento de las metas no solo desde el punto de vista presupuestal, sino también tecnológico para cada uno de los diferentes servicios que proporciona el programa.
Indicadores claros		Si	No	Parcial	Solo establece indicadores	Establecer indicadores de cantidad, calidad y continuidad de la prestación de servicios para cada uno de los proporcionados por el Pp.

6.1.6. Mecanismo de solicitud y entrega

**Anexo 6D. Mecanismo de solicitud y entrega**

Para la realización de este anexo, la instancia evaluadora:

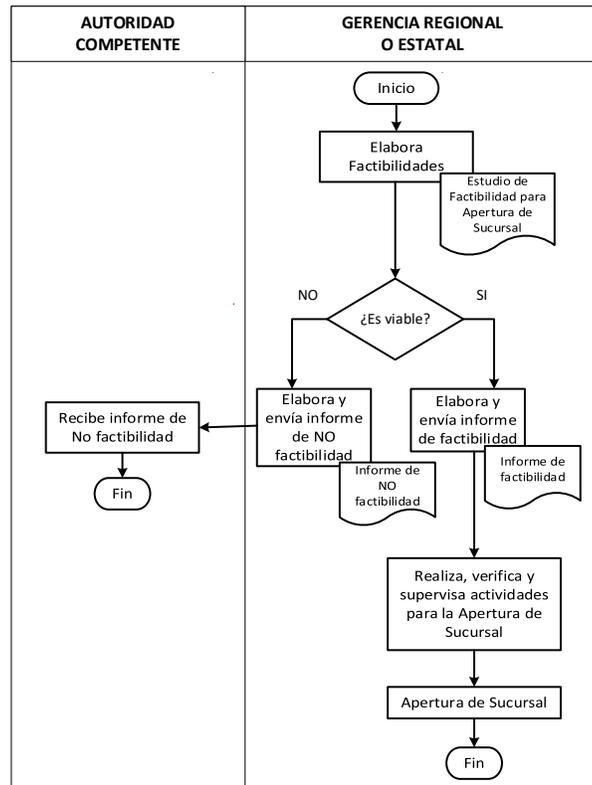
1. Elaborará el flujograma de las actividades que realiza el Pp para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que produce, así como su entrega.
2. Detectará y registrará las áreas de mejora identificadas en los procedimientos.

**Flujograma**

La instancia evaluadora elaborará el flujograma a partir de:

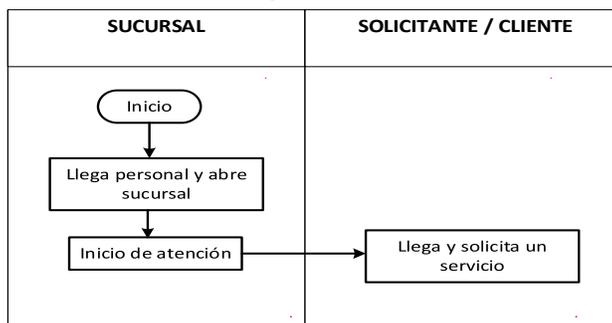
- i. El procedimiento establecido en documentos normativos o institucionales del Pp.
- ii. La recopilación de la información a partir de entrevistas con los responsables de la operación del Pp.

**Proceso de Producción de Servicios en la Red de Sucursales**

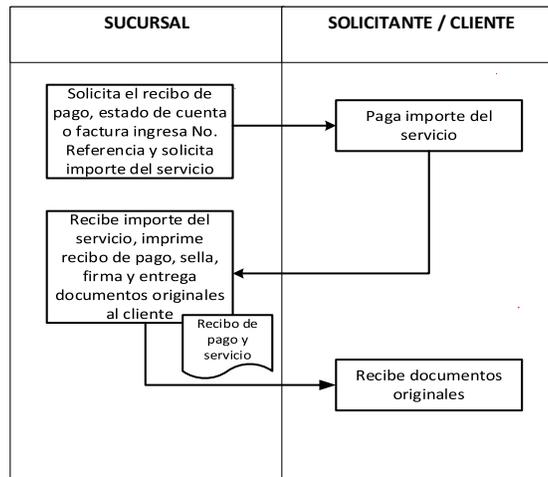


**Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales**

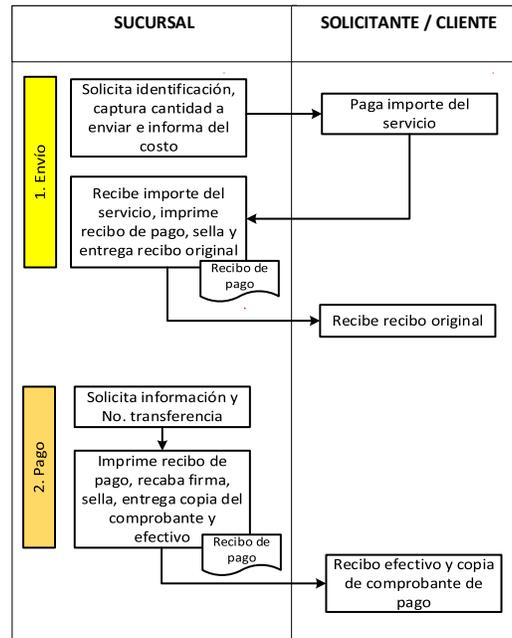
**Apertura del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales**



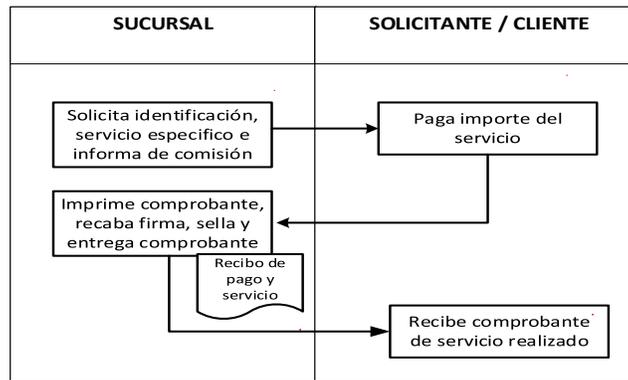
### Servicios de Cobranza por Cuenta de Terceros



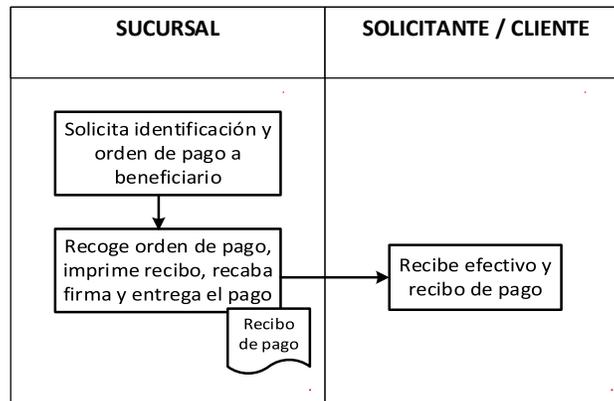
### Remesas Nacionales e Internacionales



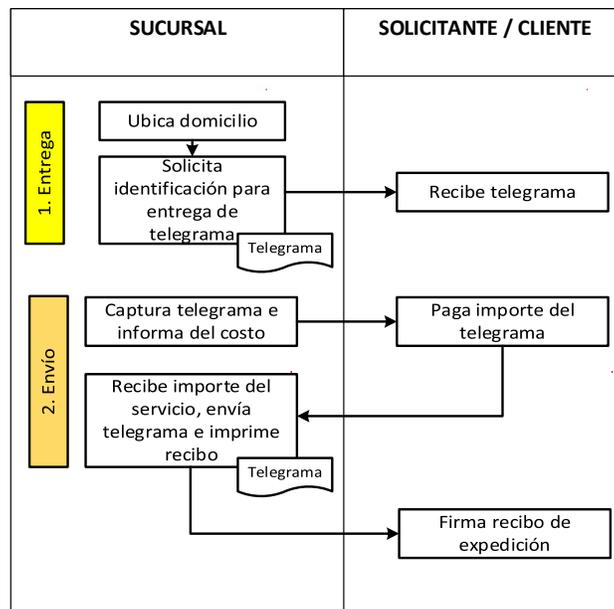
### Remesas de Dinero para Servicios Bancarios



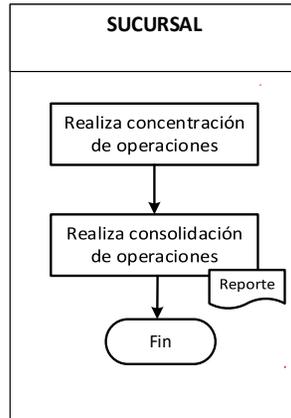
### Apoyos Monetarios a Beneficiarios de Programas Sociales



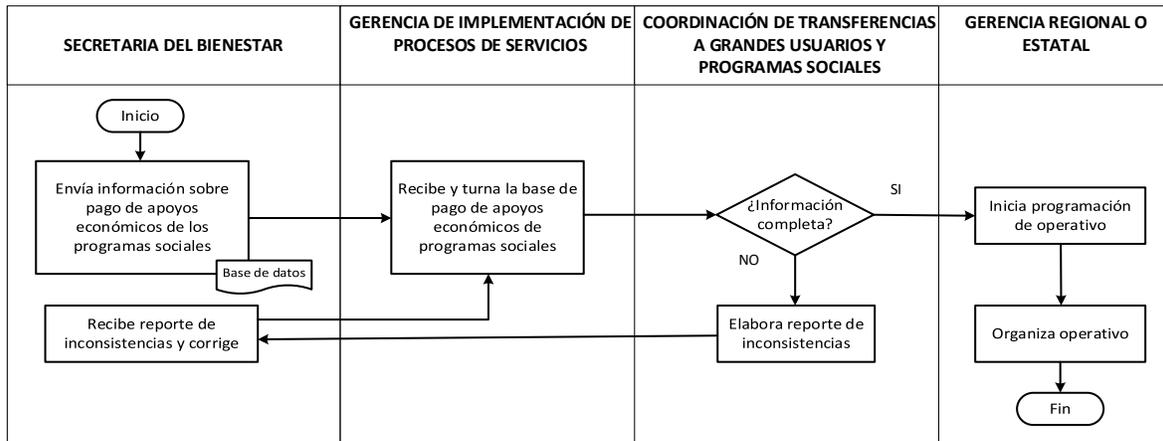
### Comunicación Telegráfica



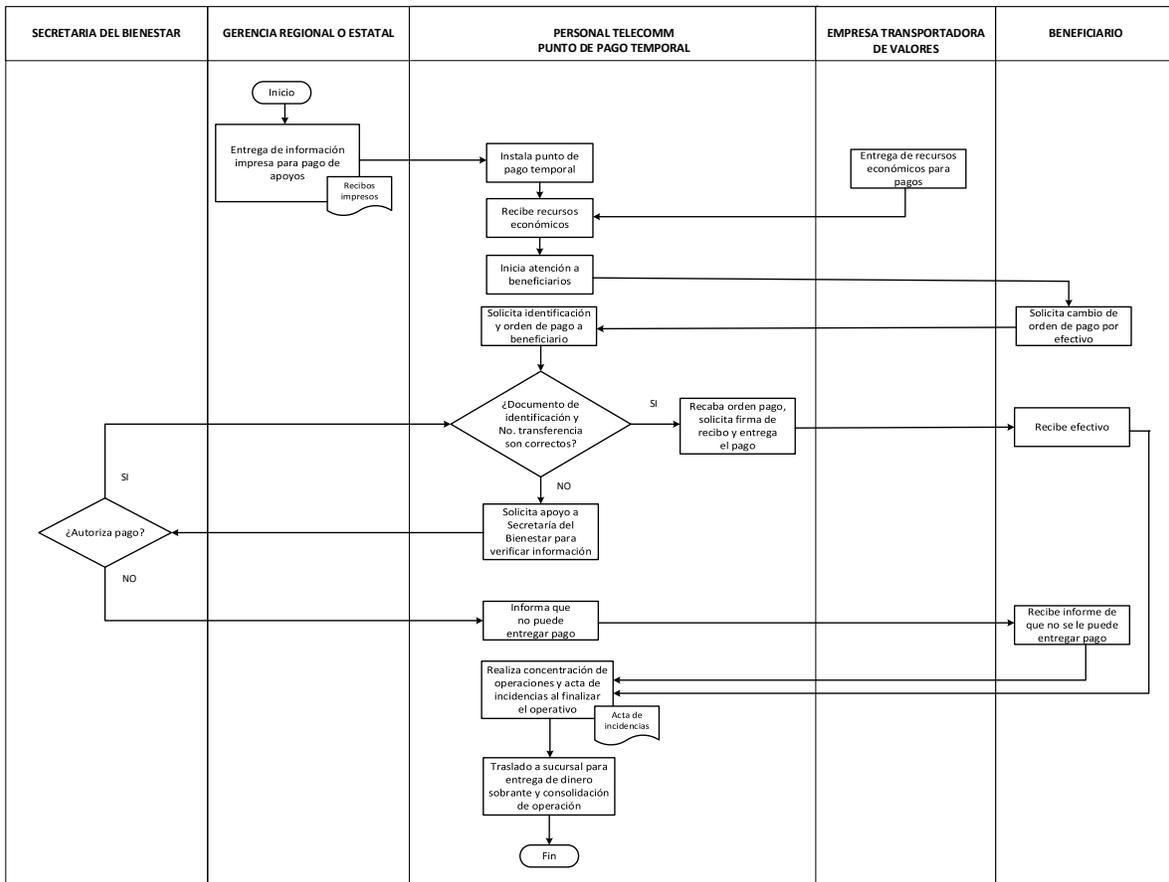
**Cierre del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales**



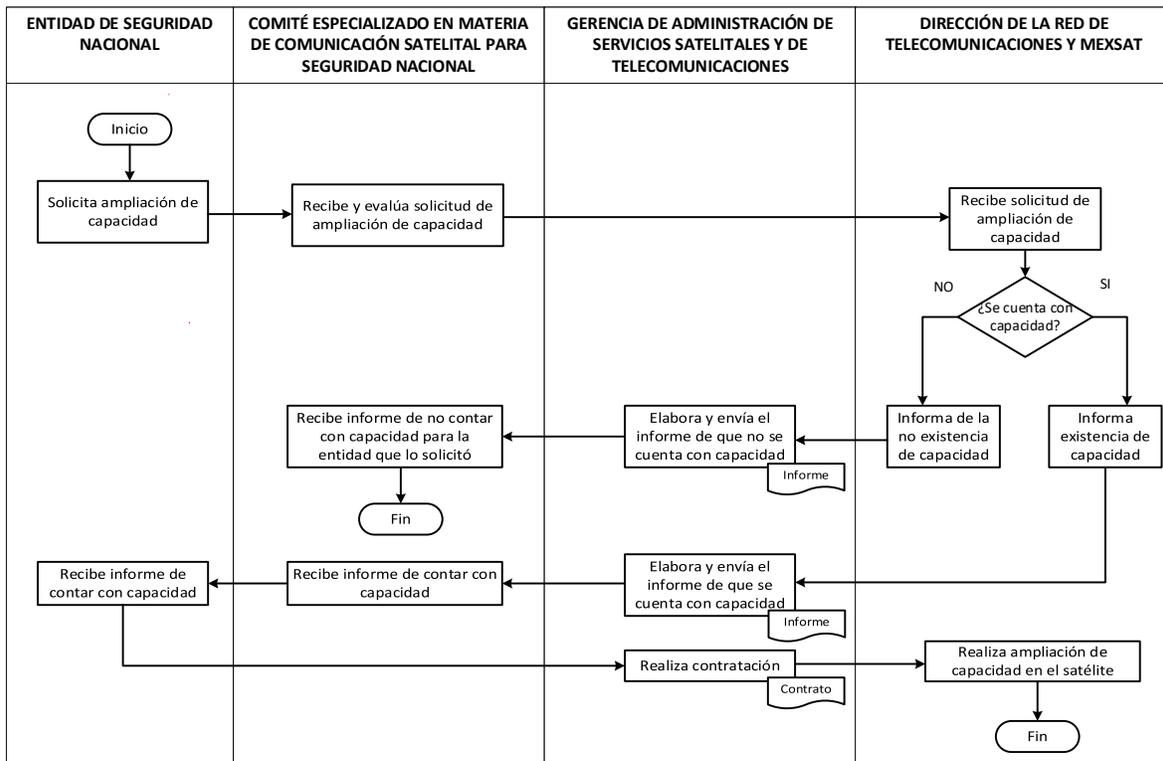
**Producción de Servicios en Punto Temporal de la Red de Sucursales**



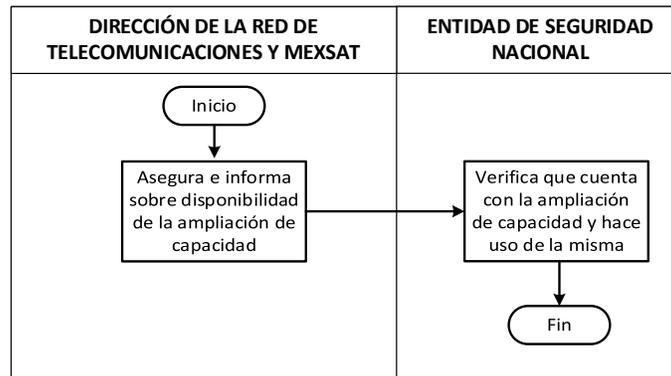
**Proceso de Entrega de Servicios en Punto Temporal de la Red de Sucursales**



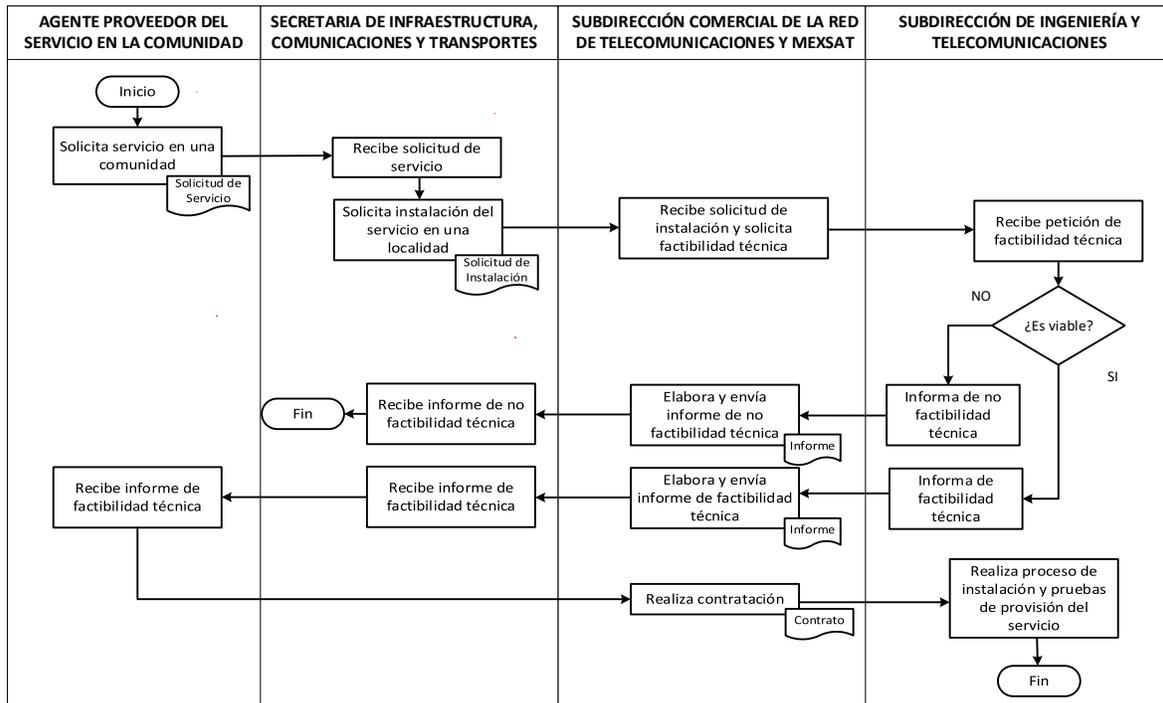
**Proceso de Producción de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



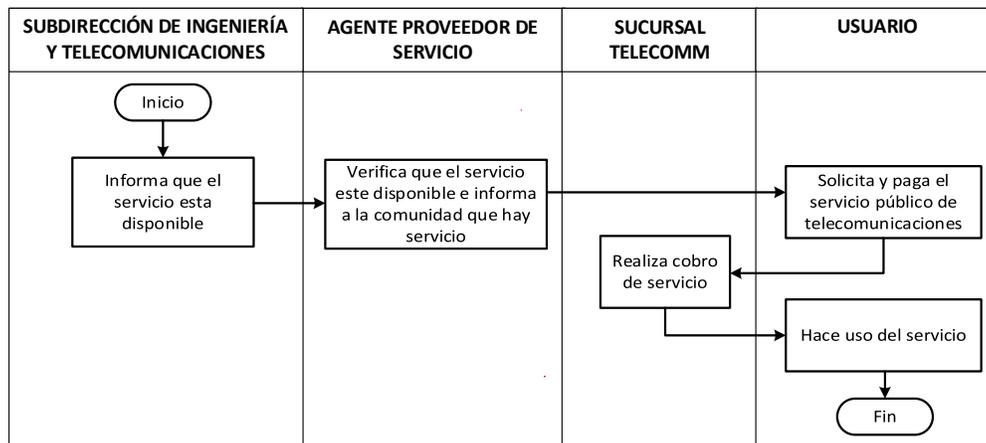
**Proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



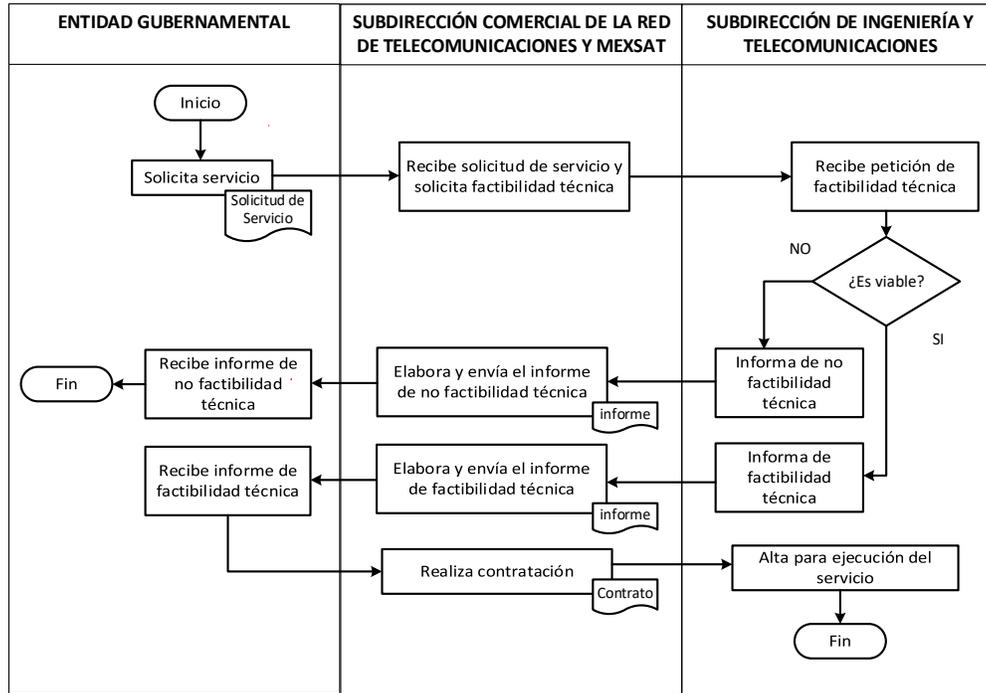
**Proceso de Producción de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



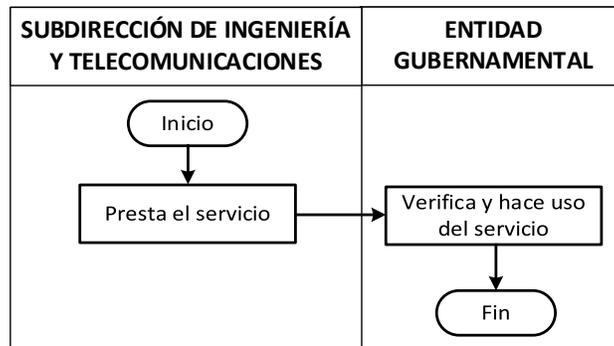
**Proceso de Entrega de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



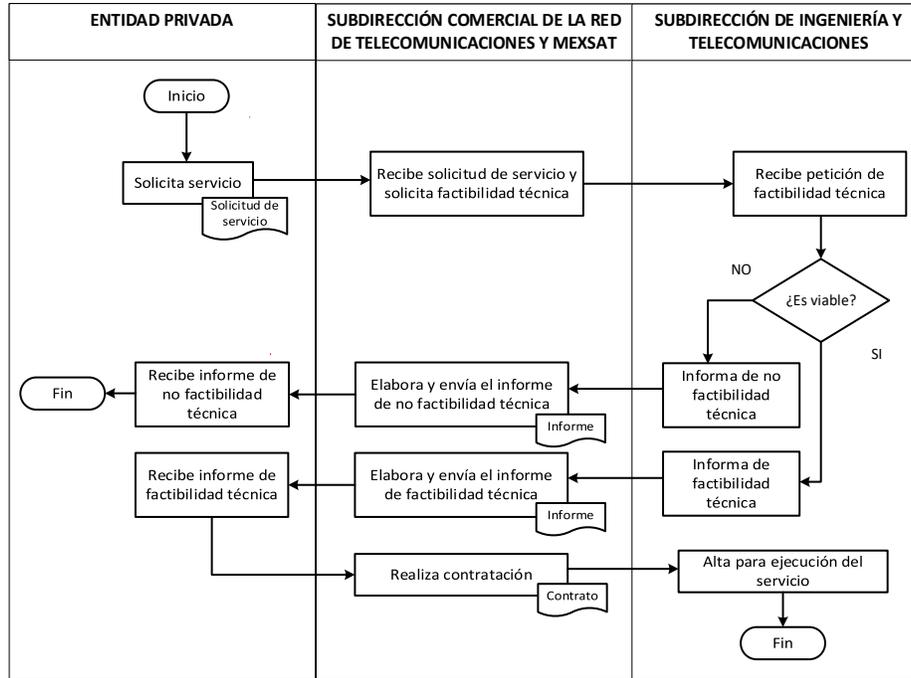
**Proceso de Producción de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



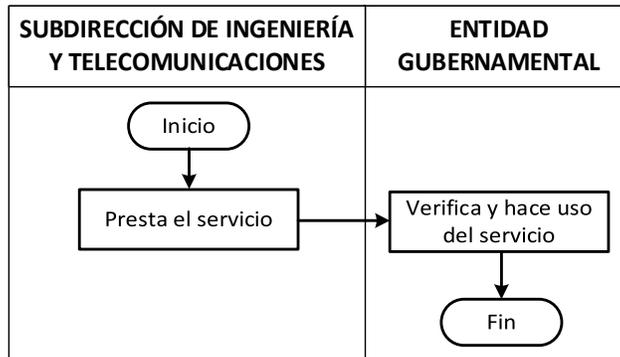
**Proceso de Entrega de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



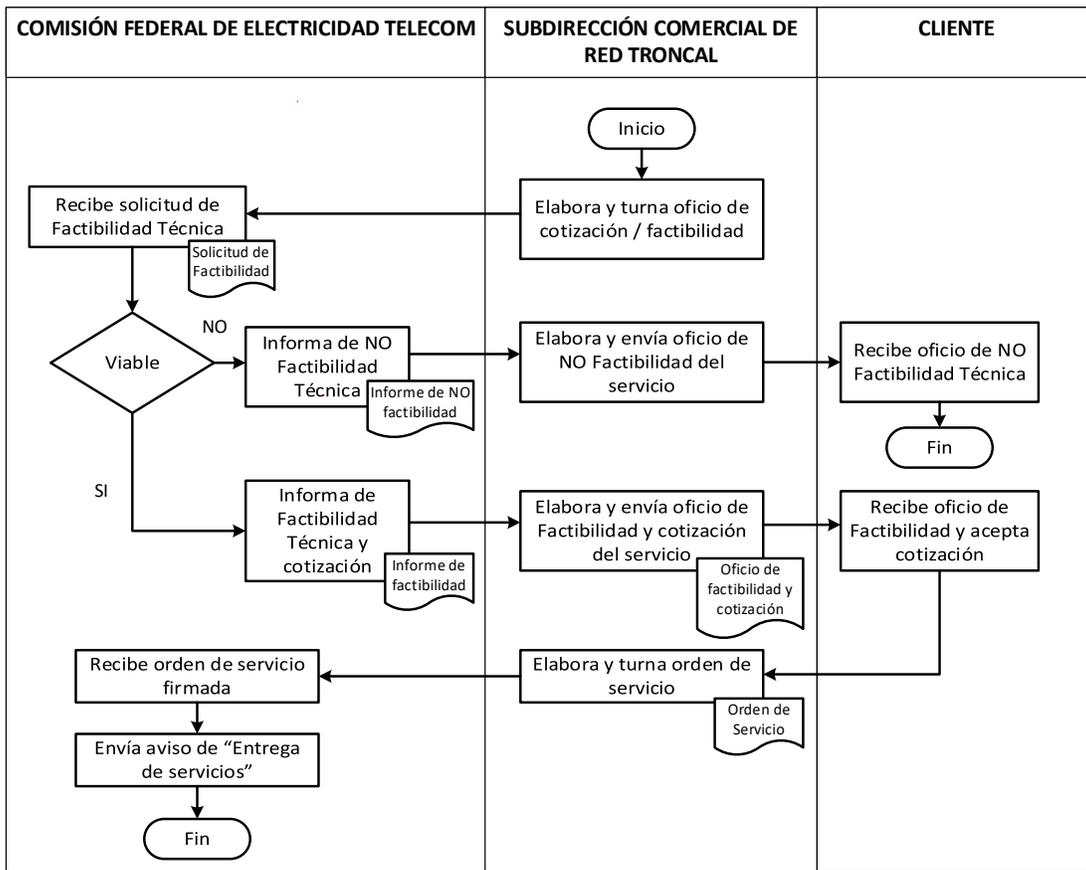
**Proceso de Producción de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



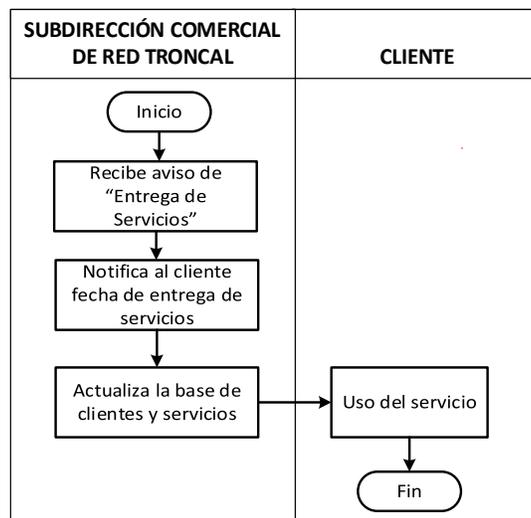
**Proceso de Entrega de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



**Proceso de Producción de Servicios en la Red Troncal**



**Proceso de Entrega de Servicios en la Red Troncal**



<b>Áreas de mejora</b>			
A partir del análisis del procedimiento y el flujograma elaborado, la instancia evaluadora identificará áreas de mejora y realizará una propuesta con base en la siguiente tabla:			
<b>Proceso</b>	<b>Mejora identificada</b>	<b>Argumentación</b>	<b>Propuesta</b>
Procedimientos para recibir, registrar y tramitar las solicitudes de servicios	Definir plazos para el registro y trámite de solicitudes de prestación de servicios	Al no definir plazos no se tiene certidumbre sobre los tiempos de respuesta y estos se pueden prolongar de manera indefinida lo que no es recomendable.	Establecer los plazos para la ejecución de cada procedimiento de recepción y trámite de solicitudes
Procedimientos para recibir, registrar y tramitar las solicitudes de servicios	Establecer versiones simplificadas de los procedimientos para recibir, registrar y tramitar las solicitudes de servicios	Si bien el programa en algunos servicios no es el responsable de recibir la solicitud, es deseable que se redirija con el responsable. En los casos que es responsable se debe facilitar la forma de solicitarlo, ya que cuando no son fácil acceso se contribuye a la baja demanda de los mismos.	Establecer versiones simplificadas de los procedimientos para recibir, registrar y tramitar las solicitudes de servicios para su presentación en la página web de TELECOMM
	Presentar en la página web de TELECOMM versiones orientadas a los usuarios potenciales de los servicios		
<b>En elaboración con la evaluación de procesos</b>			
<b>Proceso</b>	Incluir el proceso y su identificación numérica.		
<b>Mejora identificada</b>	Breve descripción de la mejora identificada. Se enuncian algunos ejemplos, los cuales son ilustrativos y no limitativos. La instancia evaluadora incorporará las mejoras que considere pertinentes. a) Adaptar a las características de la población objetivo b) Inclusión de un proceso c) Reducir/ampliar un plazo de realización d) Inclusión de un involucrado e) Publicación de los requisitos y trámites		
<b>Argumentación</b>	Descripción de la necesidad y ventajas de atender la mejora identificada.		
<b>Propuesta</b>	Propuesta y/o recomendaciones que permitan el cumplimiento y/o la mejora del mecanismo de solicitud, registro y seguimiento del trámite		

6.1.7. Procedimiento de actualización de población atendida

<b>Anexo 7D. Procedimiento de actualización de población atendida</b>				
<b>Procedimiento documentado</b>				
<p>1. ¿El programa cuenta con un procedimiento documentado y normado para la integración, actualización y depuración de la población atendida?</p> <p style="text-align: right;"><i>Indicar el nombre del documento</i></p> <p> <input type="checkbox"/> Existe un procedimiento específico y está documentado. _____  <input checked="" type="checkbox"/> Existe un procedimiento específico, pero no está documentado.  <input type="checkbox"/> Se encuentra normado en alguna Ley, Lineamiento, ordenamiento institucional u otro.         </p> <p>2. El procedimiento contempla los siguientes elementos sobre el padrón de la población atendida:</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top;"> <p><b>Integración</b></p> <input type="checkbox"/> Establece una estructura homologada de la información.  <input type="checkbox"/> Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien y/o servicio)  <input type="checkbox"/> Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.         </td> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top;"> <p><b>Actualización</b></p> <input type="checkbox"/> Establece un periodo de actualización del padrón.   <p><b>Indique el periodo de actualización establecido:</b></p> </td> <td style="width: 33%; text-align: center; vertical-align: top;"> <p><b>Depuración</b></p> <input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información.  <input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.         </td> </tr> </table>		<p><b>Integración</b></p> <input type="checkbox"/> Establece una estructura homologada de la información. <input type="checkbox"/> Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien y/o servicio) <input type="checkbox"/> Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.	<p><b>Actualización</b></p> <input type="checkbox"/> Establece un periodo de actualización del padrón.  <p><b>Indique el periodo de actualización establecido:</b></p>	<p><b>Depuración</b></p> <input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información. <input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.
<p><b>Integración</b></p> <input type="checkbox"/> Establece una estructura homologada de la información. <input type="checkbox"/> Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien y/o servicio) <input type="checkbox"/> Se asigna una clave o identificador único que permita dar seguimiento a población atendida en el tiempo.	<p><b>Actualización</b></p> <input type="checkbox"/> Establece un periodo de actualización del padrón.  <p><b>Indique el periodo de actualización establecido:</b></p>	<p><b>Depuración</b></p> <input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información. <input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.		
<b>Sistematización y disponibilidad de la información</b>				
<p>3. ¿El Pp cuenta con un sistema informático para la integración, actualización y depuración de la población atendida?</p> <p> <input type="checkbox"/> Sí <i>Indicar el nombre del sistema:</i> _____  <input checked="" type="checkbox"/> No <i>Seleccione el procedimiento manual que realiza el Pp:</i>  <input checked="" type="checkbox"/> Utiliza una base de datos en Excel, Access, SPSS u otro programa informático.  <input type="checkbox"/> Cuenta con Registros Administrativos que almacena en físico o escaneados.         </p> <p>4. La información del padrón:</p> <p> <input type="checkbox"/> Está disponible para consulta interna.  <input type="checkbox"/> Está disponible para consulta pública. <span style="float: right;"><i>Indique la liga del sitio web:</i></span> </p>				
<b>Seguridad de la información</b>				
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>5. La información del padrón, ¿contiene datos sensibles?</p> <p> <input type="checkbox"/> Sí  <input checked="" type="checkbox"/> No         </p> </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p>6. ¿El procedimiento contempla un mecanismo que garantice la seguridad de la información?</p> <p> <input type="checkbox"/> Sí  <input checked="" type="checkbox"/> No         </p> </td> </tr> </table>		<p>5. La información del padrón, ¿contiene datos sensibles?</p> <p> <input type="checkbox"/> Sí  <input checked="" type="checkbox"/> No         </p>	<p>6. ¿El procedimiento contempla un mecanismo que garantice la seguridad de la información?</p> <p> <input type="checkbox"/> Sí  <input checked="" type="checkbox"/> No         </p>	
<p>5. La información del padrón, ¿contiene datos sensibles?</p> <p> <input type="checkbox"/> Sí  <input checked="" type="checkbox"/> No         </p>	<p>6. ¿El procedimiento contempla un mecanismo que garantice la seguridad de la información?</p> <p> <input type="checkbox"/> Sí  <input checked="" type="checkbox"/> No         </p>			
<b>Comentarios u observaciones de la instancia evaluadora</b>				
<p>El procedimiento se limita a señalar municipios beneficiarios.</p>				

6.1.8. Presupuesto

<b>Anexo 8D. Presupuesto</b>			
La instancia evaluadora deberá especificar el monto del presupuesto aprobado para el primer año de operación del Pp.			
<b>Recursos presupuestarios</b>			
<b>Capítulo de gasto</b>		<b>Monto en pesos corrientes</b>	
1000 Servicios personales		1,628,094,926.00	
2000 Materiales y suministros		32,922,297.00	
3000 Servicios generales		1,247,494,272.00	
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas		7,504,358.00	
5000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles			
6000 Inversión pública			
7000 Inversiones financieras y otras provisiones			
8000 Participaciones y aportaciones			
9000 Deuda pública			
<b>TOTAL</b>		<b>2,916,015,853.00</b>	
La instancia evaluadora deberá especificar la fuente de los recursos mediante los cuales se financia el Pp.			
<b>Fuente u origen de los recursos</b>			
<b>Fuente de Recursos</b>		<b>Porcentaje respecto al presupuesto estimado</b>	
Recursos Fiscales		48.58%	
Otros recursos [ <i>Recursos propios y transferencia de fondos</i> ]		51.42%	
<b>TOTAL</b>		<b>100</b>	
Conforme a la información proporcionada no es posible establecer una clasificación entre los gastos de operación y mantenimiento. Asimismo, es una empresa multiservicio que proporciona los mismo a una diversidad de usuarios que van desde Instancias de Seguridad Nacional hasta personas, ya sea a través de cobro de servicios a los usuarios (servicios de telefonía rural o servicios financieros) como sin recibir alguna contraprestación (servicios de comunicaciones de salvaguarda marítima). De esta manera para estimar los costos es necesario establecer una metodología de separación contable por tipo de servicio proporcionado a efectos de poder estimar los gastos de operación, mantenimiento, capital y gasto unitario para la prestación de servicio.			
<b>Gastos</b>			
<b>Gasto</b>	<b>Metodología</b>	<b>Estimación</b>	<b>Fuente de información</b>
<b>Operación</b>			
<b>Mantenimiento</b>			
<b>Capital</b>			
<b>Unitario</b>			
<b>TOTAL</b>			

### 6.1.9. Complementariedades, similitudes o duplicidades

<b>Anexo 9D. Complementariedades, similitudes o duplicidades</b>												
<b>Información del Pp evaluado</b>												
Nombre del Programa:		Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos					Modalidad y clave:		Modalidad: E-Prestación de Servicios Públicos Clave: 013			
Dependencia/Entidad:		Secretaría de Comunicaciones y Transportes					Ramo:		9 - Comunicaciones y Transportes			
Unidad Responsable:		Telecomunicaciones de México					Clave:		KCZ			
Tipo de Evaluación:		Evaluación Específica de Procesos con Diseño					Año de la Evaluación:		2021			
<b>Información de los Pp analizados</b>												
Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o Entidad:	Ramo	Problema público	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura	B&S	Relación identificada	Argumentación	Recomendación	
<b>Descripción:</b>												
<b>Nombre del Pp</b>		Supervisión y verificación de concesiones en telecomunicaciones										
<b>Modalidad y clave</b>		G-004										
<b>Dependencia o Entidad:</b>		Organismo Promotor de Inversiones en Telecomunicaciones de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes										
<b>Ramo</b>		9 - Comunicaciones y Transportes										
<b>Problema público que busca resolver</b>		El desarrollador presenta altos riesgos en cuanto a la ejecución de la Red Compartida en el marco de las directrices establecidas en el contrato de APP.										
<b>Objetivo central</b>		La Población en el Territorio Nacional cuenta con cobertura de la Red Compartida de Telecomunicaciones.										
<b>Población objetivo</b>		Debido a que el problema identificado no es directamente con algún grupo de personas, se considera población objetivo al “desarrollador” como tal, puesto que los componentes de supervisión están enfocados al monitoreo del cumplimiento de sus compromisos.										
<b>Cobertura geográfica</b>		Nacional										
<b>Tipo de Apoyo otorgado</b>		Cobertura de la Red Compartida de Telecomunicaciones.										
<b>Relación identificada</b>		Complementariedad										
<b>Argumentación</b>		Si bien ambos programas buscan promover la “cobertura de telecomunicaciones para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad”, los componentes de supervisión del PP G-004 están enfocados al monitoreo del cumplimiento de sus compromisos.										
<b>Recomendación</b>		Analizar y establecer claramente los alcances y servicios de cada programa.										

Anexo 9D. Complementariedades, similitudes o duplicidades												
Información del Pp evaluado												
Nombre del Programa:	Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos						Modalidad y clave:	Modalidad: E-Prestación de Servicios Públicos Clave: 013				
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Comunicaciones y Transportes						Ramo:	9 - Comunicaciones y Transportes				
Unidad Responsable:	Telecomunicaciones de México						Clave:	KCZ				
Tipo de Evaluación:	Evaluación Específica de Procesos con Diseño						Año de la Evaluación:	2021				
Información de los Pp analizados												
Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o Entidad:	Ramo	Problema público	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura	B&S	Relación identificada	Argumentación	Recomendación	
<b>Descripción:</b>												
<b>Nombre del Pp</b>	Sistema Satelital											
<b>Modalidad y clave</b>	K-045											
<b>Dependencia o Entidad:</b>	Secretaría de Comunicaciones y Transportes <sup>70</sup>											
<b>Ramo</b>	9 - Comunicaciones y Transportes											
<b>Problema público que busca resolver</b>	Conectividad a poblaciones aisladas para reducir la brecha digital y apoyar en situaciones de desastres naturales											
<b>Objetivo central</b>	Contribuir al desarrollo económico incluyente mediante la implementación y consolidación del Sistema Satelital MEXSAT brindando comunicaciones seguras y que coadyuve a su vez a modernizar la Política Satelital para convertir a México en un actor relevante a nivel internacional											
<b>Población objetivo</b>	Entidades de Seguridad Nacional y población que reside en localidades remotas											
<b>Cobertura geográfica</b>	Nacional											
<b>Tipo de Apoyo otorgado</b>	Un Sistema Satelital de Comunicaciones fijas y móviles, así como sus dos respectivos Centros de Control, que proporcione comunicaciones satelitales.											
<b>Relación identificada</b>	Complementariedad											
<b>Argumentación</b>	La Secretaría de Comunicaciones y Transportes, es el dueño del Sistema Satelital MEXSAT, así como, Telecomunicaciones de México sólo es el operador de dicho sistema, por lo que solo a través del programa se obtienen los recursos para la operación del mismo.											
<b>Recomendación</b>	Analizar y establecer claramente los alcances de cada programa.											

<sup>70</sup> De acuerdo con la MIR 2021 del Programa Presupuestario K045 "Sistema Satelital", señala que la Unidad Responsable es la Subsecretaría de Comunicaciones, sin embargo, en agosto de 2020, se anunció la desaparición de dicha subsecretaría, mediante el decreto de la disolución de diez subsecretarías ante la política de austeridad de la presente Administración Federal.

<b>Anexo 9D. Complementariedades, similitudes o duplicidades</b>												
<b>Información del Pp evaluado</b>												
Nombre del Programa:		Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos					Modalidad y clave:		Modalidad: E-Prestación de Servicios Públicos Clave: 013			
Dependencia/Entidad:		Secretaría de Comunicaciones y Transportes					Ramo:		9 - Comunicaciones y Transportes			
Unidad Responsable:		Telecomunicaciones de México					Clave:		KCZ			
Tipo de Evaluación:		Evaluación Específica de Procesos con Diseño					Año de la Evaluación:		2021			
<b>Información de los Pp analizados</b>												
Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o Entidad:	Ramo	Problema público	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura	B&S	Relación identificada	Argumentación	Recomendación	
<b>Descripción:</b>												
<b>Nombre del Pp</b>		Programa de Inclusión Financiera										
<b>Modalidad y clave</b>		F-035										
<b>Dependencia o Entidad:</b>		Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público										
<b>Ramo</b>		06-Hacienda y Crédito Público										
<b>Problema público que busca resolver</b>		Escasas oportunidades de inclusión financiera entre la población										
<b>Objetivo central</b>		La población preponderantemente del segmento de bajos ingresos tenga acceso y utilice servicios financieros formales										
<b>Población objetivo</b>		Personas físicas que tengan acceso limitado a los servicios financieros por su condición socioeconómica o ubicación geográfica										
<b>Cobertura geográfica</b>		Nacional										
<b>Tipo de Apoyo otorgado</b>		Servicios financieros formales										
<b>Relación identificada</b>		Similitud										
<b>Argumentación</b>		Ambos programas buscan proporcionar acceso a servicios financieros por parte de la población en localidades rurales, sin embargo, con la información obtenida no es posible establecer que dichos servicios sean iguales a los del Programa de Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos										
<b>Recomendación</b>		Analizar y establecer claramente los alcances y servicios de cada programa.										

6.1.10. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

Anexo 10D. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño									
Características del Instrumento de Seguimiento del Desempeño									
Criterio	Respuesta	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Sentido del indicador	Propuesta de mejora del indicador
El cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del Pp	Sí	Población con acceso a servicios financieros básicos regulados a nivel nacional.	Población con acceso a servicios financieros básicos regulados a nivel nacional respecto al total de la población	$(\text{Número de habitantes en municipios con presencia de puntos de acceso a servicios financieros regulados} / \text{Total de habitantes a nivel nacional}) * 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	Creciente	Los indicadores de la MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
La cobertura de la población	Sí	Cobertura de la red de Sucursales de TELECOMM a nivel nacional.	Población con acceso a Sucursales TELECOMM a nivel nacional respecto al total de la población	$(\text{Número de habitantes en territorio nacional con acceso a los servicios de la red de Sucursales telegráficas} / \text{Número de habitantes en territorio nacional}) * 100$	Porcentaje	Anual	87.15	Creciente	Los indicadores de la MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios (componentes)	No	Índice de operación de servicios financieros básicos proporcionados en la red de Sucursales telegráficas a nivel nacional.	Servicios financieros básicos operados en la red de Sucursales telegráficas en el año actual respecto al año anterior	$((\text{Servicios financieros básicos operados en la red de Sucursales telegráficas en el periodo } n, \text{ año } t / \text{Servicios financieros básicos operados en la red de Sucursales telegráficas en el periodo } n, \text{ año } t-1) - 1) * 100$	Tasa de variación	Trimestral	N.D.	N.D.	Los indicadores de la MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Sí/No	Cobertura de la red de Sucursales de TELECOMM en zonas urbanas.	Población con acceso a Sucursales TELECOMM en zonas urbanas a nivel nacional respecto al total de la población en zonas urbanas	$(\text{Número de habitantes en zonas urbanas con acceso a los servicios de la red de Sucursales telegráficas} / \text{Número de habitantes en zonas urbanas}) * 100$	Porcentaje	Semestral	94.90	N.D.	Los indicadores de la MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Sí	Cobertura de la red de Sucursales de TELECOMM en zonas rurales.	Población con acceso a Sucursales TELECOMM en zonas urbanas a nivel nacional respecto al total de la población en zonas urbanas	$(\text{Número de habitantes en zonas rurales con acceso a los servicios de la red de Sucursales telegráficas} / \text{Número de habitantes en zonas rurales}) * 100$	Porcentaje	Semestral	60.90	N.D.	Los indicadores de la MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	No	Índice de minutos de conferencias en la red de teléfonos rurales satelitales a nivel nacional.	Minutos utilizados en la red de teléfonos rurales en el año respectivo al año anterior	$(\text{Minutos utilizados en el periodo } n, \text{ año } t / \text{Minutos utilizados en el periodo } n, \text{ año } t-1) - 1) * 100$	Tasa de variación	Trimestral	N.D.	N.D.	Los indicadores de la MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.

La gestión de los principales procesos (actividades) del Pp	Sí	Disponibilidad de la red de telecomunicaciones del sistema de giros telegráficos (SIGITEL).	Disponibilidad de la red de telecomunicaciones del sistema de giros telegráficos (SIGITEL) en el año respecto al año anterior	Disponibilidad de la red de telecomunicaciones del sistema de giros telegráficos (SIGITEL) en el periodo n, año t / Disponibilidad comprometida de la red de telecomunicaciones del sistema de giros telegráficos (SIGITEL) en el periodo n, año t)*100	Porcentaje	Trimestral	100	N.D.	Los indicadores de la MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Sí	Apertura de Sucursales telegráficas en el ámbito urbano.	Número de Sucursales nuevas en zonas urbanas respecto al número de Sucursales en zonas urbanas en el año anterior	((Número de Sucursales nuevas en zonas urbanas en el periodo n, año t / Número de Sucursales existentes en zonas urbanas en el periodo n, año t-1)-1)*100	Tasa de variación	Trimestral	N.D.	N.D.	Los indicadores de la MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Sí	Apertura de Sucursales telegráficas en el ámbito rural.	Número de Sucursales nuevas en zonas rurales respecto al número de Sucursales en zonas rurales en el año anterior	((Número de Sucursales nuevas en zonas rurales en el periodo n, año t / Número de Sucursales existentes en zonas rurales en el periodo n, año t-1)-1)*100	Tasa de variación	Trimestral	N.D.	N.D.	Los indicadores de la MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Sí	Disponibilidad de la red satelital de telecomunicaciones MEXSAT.	Disponibilidad de la red satelital de telecomunicaciones MEXSAT en el año respecto al año anterior	Disponibilidad de la red satelital de telecomunicaciones MEXSAT en el periodo n, año t / Disponibilidad comprometida de la red satelital de telecomunicaciones MEXSAT en el periodo n, año t)*100	Porcentaje	Trimestral	100	N.D.	Los indicadores de la MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.

**Características de los indicadores**

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Justificación	Propuesta de mejora
MIR	Fin	Población con acceso a servicios financieros básicos regulados a nivel nacional.	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No muestra la contribución del programa al Fin, es un indicador de operación y no resultados	Modificar el indicador para que sea de resultados. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Propósito	Cobertura de la red de Sucursales de TELECOMM a nivel nacional.	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No muestra el cumplimiento del programa respecto a su propósito, es un indicador de operación y no resultados	Modificar el indicador para que sea de resultados. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.

Componentes	Índice de operación de servicios financieros básicos proporcionados en la red de Sucursales telegráficas a nivel nacional.	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	No muestra el cumplimiento del programa respecto a sus productos o entregables, es un indicador a nivel de operación	Modificar el indicador para que sea de resultados. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Cobertura de la red de Sucursales de TELECOMM en zonas urbanas.	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	No muestra el cumplimiento del programa respecto a sus productos o entregables, un indicador de cobertura	Modificar el indicador para que sea de resultados. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Cobertura de la red de Sucursales de TELECOMM en zonas rurales.	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	No muestra el cumplimiento del programa respecto a sus productos o entregables, es un indicador de cobertura	Modificar el indicador para que sea de resultados. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Índice de minutos de conferencias en la red de teléfonos rurales satelitales a nivel nacional.	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	No muestra el cumplimiento del programa respecto a sus productos o entregables, es un indicador a nivel de operación. Adicionalmente la cantidad de minutos de uso del servicio depende de factores externos al programa	Modificar el indicador para que sea de resultados. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
Actividades	Disponibilidad de la red de telecomunicaciones del sistema de giros telegráficos (SIGITEL).	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Es un indicador de operación a nivel actividad que muestra la disponibilidad del servicio	Puede mejorarse al establecer un indicador de disponibilidad de los servicios como los indicadores de disponibilidad de red. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.

		Apertura de Sucursales telegráficas en el ámbito urbano.	No	Sí	Sí	Sí	Sí	El indicador muestra información relativamente similar a los indicadores de cobertura a nivel de componente	Revisar en conjunto con los indicadores de cobertura para sólo dejar uno. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
		Apertura de Sucursales telegráficas en el ámbito rural.	No	Sí	Sí	Sí	Sí	El indicador muestra información relativamente similar a los indicadores de cobertura a nivel de componente	Revisar en conjunto con los indicadores de cobertura para sólo dejar uno. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
		Disponibilidad de la red satelital de telecomunicaciones MEXSAT.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Es un indicador de operación a nivel actividad que muestra la disponibilidad del servicio	Puede mejorarse al establecer un indicador de disponibilidad de los servicios como los indicadores de disponibilidad de red. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
<b>FID</b>	Indicador(es) FID	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.

**Características de las metas**

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Método de cálculo	Unidad de medida	Congruente con el sentido	Mejora del desempeño	Factibles pero retadoras	Justificación	Propuesta de mejora
<b>MIR</b>	Fin	Población con acceso a servicios financieros básicos regulados a nivel nacional.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Propósito	Cobertura de la red de Sucursales de TELECOMM a nivel nacional.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.

	Componentes	Índice de operación de servicios financieros básicos proporcionados en la red de Sucursales telegráficas a nivel nacional.	N.D.	La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.						
		Cobertura de la red de Sucursales de TELECOMM en zonas urbanas.	N.D.	La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.						
		Cobertura de la red de Sucursales de TELECOMM en zonas rurales.	N.D.	La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.						
		Índice de minutos de conferencias en la red de teléfonos rurales satelitales a nivel nacional.	N.D.	La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.						
	Actividades	Disponibilidad de la red de telecomunicaciones del sistema de giros telegráficos (SIGITEL).	N.D.	La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.						
		Apertura de Sucursales telegráficas en el ámbito urbano.	N.D.	La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.						
		Apertura de Sucursales telegráficas en el ámbito rural.	N.D.	La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.						
		Disponibilidad de la red satelital de telecomunicaciones MEXSAT.	N.D.	La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.						
<b>FID</b>	Indicador(es) ) FID	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	

Medios de Verificación						
	Nivel de objetivo	Nombre completo del documento donde se encuentra la información	Nombre del área administrativa que genera o publica la información	Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del indicador	Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se encuentra publicada la información	Propuesta de mejora del medio de verificación
MIR	Fin	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	No se presentan medios de verificación. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Propósito	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	No se presentan medios de verificación. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Componentes	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	No se presentan medios de verificación. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
	Actividades	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	No se presentan medios de verificación. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.
FID	Indicador(es) FID	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	No se presentan medios de verificación. La MIR muestran problemas desde la lógica vertical, por lo que se presenta una propuesta completa de la misma.

Anexo 10D. BIS Propuesta de Instrumentos de Seguimiento del Desempeño									
Características del Instrumento de Seguimiento del Desempeño									
Criterio	Respuesta	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Sentido del indicador	Propuesta de mejora del indicador
El cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del Pp	Sí	Promedio de minutos a nivel nacional de la distancia a que les quedan a los usuarios el acceso a servicios de financieros	Promedio de minutos a nivel nacional de la distancia a que les quedan a los usuarios el acceso a servicios de financieros	$\frac{\sum \text{Minutos a los que les queda una sucursal con servicios financieros}}{\sum \text{Cantidad de personas que contestaron la pregunta de a qué tiempo le queda la sucursal}} \times 100$	Promedio	5 años	N.D.	Decreciente	N.A.
	Sí	Promedio de gasto a nivel nacional que realizan los usuarios para el acceso a servicios de financieros	Promedio de gasto a nivel nacional que realizan los usuarios para el acceso a servicios de financieros	$\frac{\sum \text{Gasto en pesos que realizan los usuarios para acceder a una sucursal con servicios financieros}}{\sum \text{Cantidad de personas que contestaron la pregunta de cuanto gasta para trasladarse a la sucursal}}$	Promedio	5 años	N.D.	Decreciente	N.A.
La cobertura de la población	Sí	Adultos de municipios del país con acceso a servicios financieros debido a TELECOMM	Cantidad de adultos de municipios del país con acceso a servicios financieros debido a TELECOMM	$\sum \text{Personas mayores de 18 años que habitan en un municipio con una sucursal TELECOMM.}$	Cantidad	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.

	Sí	Adultos de municipios del país con posibilidad de acceso a servicios de telecomunicaciones debido a TELECOMM	Cantidad de adultos de municipios del país con posibilidad de acceso a servicios de telecomunicaciones debido a TELECOMM	$\sum$ Personas mayores de 18 años que habitan en municipios con servicios sociales de comunicaciones proporcionados por TELECOMM	Cantidad	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Beneficiarios de pago de programas sociales a través de operativos móviles de TELECOMM	Cantidad de beneficiarios de pago de programas sociales a través de operativos móviles de TELECOMM	$\sum$ Personas beneficiarias de pago de programas sociales a través de operativos móviles	Cantidad	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios (componentes )	Sí	Municipios que tienen una sucursal TELECOMM y que cuentan con servicios de banca comercial	Cantidad de municipios que tienen una sucursal TELECOMM y que cuentan con servicios de banca comercial	$\sum$ Sucursales TELECOMM en municipios con servicios de banca comercial	Cantidad	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Promedio de rentabilidad de sucursales TELECOMM en municipios que cuentan con servicios de banca comercial	Promedio de rentabilidad de sucursales TELECOMM en municipios que cuentan con servicios de banca comercial	$\frac{\left( \frac{\text{Ingresos generados en sucursales TELECOMM en municipios con servicios de banca comercial}}{\sum \text{Sucursales TELECOMM en municipios con servicios de banca comercial}} \right) - \left( \frac{\text{Costos generados en sucursales TELECOMM en municipios con servicios de banca comercial}}{\sum \text{Sucursales TELECOMM en municipios con servicios de banca comercial}} \right)}$	Promedio	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Municipios que tienen una sucursal TELECOMM y que no cuentan con servicios de banca comercial	Cantidad de municipios que tienen una sucursal TELECOMM y que no cuentan con servicios de banca comercial	$\sum$ Sucursales TELECOMM en municipios sin servicios de banca comercial	Cantidad	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Promedio de rentabilidad de sucursales TELECOMM municipios que no cuentan con servicios de banca comercial	Promedio de rentabilidad de sucursales TELECOMM municipios que no cuentan con servicios de banca comercial	$\frac{\left( \frac{\text{Ingresos generados en sucursales TELECOMM en municipios sin servicios de banca comercial}}{\sum \text{Sucursales TELECOMM en municipios con servicios de banca comercial}} \right) - \left( \frac{\text{Costos generados en sucursales TELECOMM en municipios sin servicios de banca comercial}}{\sum \text{Sucursales TELECOMM en municipios con servicios de banca comercial}} \right)}$	Promedio	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Municipios atendidos con operativos móvil de pago de programas sociales	Cantidad de municipios atendidos con operativos móvil de pago de programas sociales	$\sum$ Municipios atendidos mediante operativos móvil de pago de programas sociales	Cantidad	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Costo promedio por persona atendida mediante operativos móviles de pago de programas sociales	Costo promedio por persona atendida mediante operativos móviles de pago de programas sociales	$\frac{\text{Costo de operativos móviles de pago de programas sociales}}{\sum \text{Operaciones de entrega de apoyos}}$	Cantidad	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Porcentaje de teléfonos rurales activos	Porcentaje de teléfonos rurales activos	$\frac{\text{Sumatoria de teléfonos activos}}{\sum \text{Teléfonos rurales}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Rentabilidad de la provisión del servicio de telefonía rural	Rentabilidad de la provisión del servicio de telefonía rural	$\frac{\text{Ingresos por servicios de Telefonía Rural} - \text{Costo de mantenimiento de la red} - \text{Costos de brigadas} - \text{Costo de las estacas de telefonía}}{\text{Costos de la provisión de servicio de telefonía rural}} \times 100$	Cantidad	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.

La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios (componentes)	Sí	Porcentaje de disponibilidad de servicios de telecomunicaciones de salvaguarda costera	Porcentaje de disponibilidad de servicios de telecomunicaciones de salvaguarda costera	$\frac{\sum \text{Minutos de servicio disponible de telecomunicaciones de salvaguarda costera}}{\sum \text{minutos del mes}} \times 100$	Porcentaje	Mensual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Porcentaje de disponibilidad de servicios del satélite Bicentenario	Porcentaje de disponibilidad de servicios del satélite Bicentenario	$\frac{\sum \text{Minutos de servicio disponible del satélite Bicentenario}}{\sum \text{minutos del mes}} \times 100$	Porcentaje	Mensual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Costo de provisión del servicio del satélite Bicentenario	Costo de provisión del servicio del satélite Bicentenario	$\sum \text{Costo de provisión del servicio del satélite Bicentenario}$	Cantidad	Anual	N.D.	No Creciente	N.A.
	Sí	Porcentaje de capacidad disponible del satélite Morelos 3	Porcentaje de capacidad disponible del satélite Morelos 3	$\frac{\text{Ancho de banda usado por el satélite Morelos 3}}{\text{Capacidad de ancho de banda del satélite Morelos 3}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No Creciente	N.A.
	Sí	Disponibilidad de servicios del satélite Morelos 3	Porcentaje de disponibilidad de servicios del satélite Morelos 3	$\frac{\sum \text{Minutos de servicio disponible del satélite Morelos 3}}{\sum \text{minutos del mes}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Costo de provisión del servicio del satélite Morelos 3	Costo de provisión del servicio del satélite Morelos 3	$\sum \text{Costo de provisión del servicio del satélite Morelos 3}$	Cantidad	Anual	N.D.	No Creciente	N.A.
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios (componentes )	Sí	Porcentaje de disponibilidad de servicios integrados de comunicación	Porcentaje de disponibilidad de servicios integrados de comunicación	$\frac{\sum \text{Minutos de servicio disponible del satélite Bicentenario}}{\sum \text{minutos del mes}} \times 100$	Porcentaje	Mensual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Porcentaje de capacidad usada de servicios de comunicación satelital	Porcentaje de capacidad usada de servicios de comunicación satelital	$\frac{\sum \text{Minutos de servicio disponible de capacidad satelital}}{\sum \text{Minutos de servicio disponible de capacidad satelital contratada}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No Creciente	N.A.
	Sí	Porcentaje de disponibilidad de servicios de redes terrestres	Porcentaje de disponibilidad de servicios de redes terrestres	$\frac{\sum \text{Minutos de servicio disponible de redes terrestres}}{\sum \text{minutos del mes}} \times 100$	Porcentaje	Mensual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Porcentaje de disponibilidad de servicios de red compartida	Porcentaje de disponibilidad de servicios de red compartida	$\frac{\sum \text{Minutos disponibles de servicios de red compartida}}{\sum \text{Minutos de servicio disponible de red compartida contratados}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Porcentaje de capacidad de red compartida disponible comercializada	Porcentaje de capacidad de red compartida disponible comercializada	$\frac{\sum \text{Capacidad de red compartida disponible contratada}}{\sum \text{Capacidad de red compartida disponible para comercialización}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No Creciente	N.A.
La gestión de los principales procesos (actividades)	Sí	Porcentaje de sucursales TELECOMM abiertas en días hábiles	Porcentaje de sucursales TELECOMM abiertas en días hábiles	$\frac{\sum \text{Días que se encuentra en operación la sucursal}}{\sum \text{Días que debe abrir la sucursal}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No Decreciente	N.A.

del Pp	Sí	Porcentaje de servicios financieros prestados en sucursales	Porcentaje de servicios financieros prestados en sucursales	$\frac{\sum \text{Servicios financieros que se pueden prestar en las sucursales TELECOMM}}{\sum \text{Servicio financieros contratados para ser prestados en sucursales TELECOMM}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No Decreciente	N.A.
	Sí	Costo promedio de entrega de valores	Costo promedio de entrega de valores	$\frac{\sum \text{Costo de entrega de valores}}{\sum \text{Valores entregados en sucursales}}$	Promedio	Anual	N.D.	No Creciente	N.A.
	Sí	Porcentaje de personas validadas como usuarios de operativos móviles de pago de programas sociales	Porcentaje de personas validadas como usuarios de operativos móviles de pago de programas sociales	$\frac{\sum \text{Personas validadas para pago de programas sociales}}{\sum \text{Personas señaladas para pago de programas sociales}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	Estable	N.A.
	Sí	Porcentaje de teléfonos rurales solicitados susceptibles de ser instalados	Porcentaje de teléfonos rurales solicitados susceptibles de ser instalados	$\frac{\sum \text{Solicitudes de instalación de teléfonos rurales en áreas con cobertura}}{\sum \text{Solicitudes de instalación de Teléfonos rurales}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	Estable	N.A.
	Sí	Porcentaje de teléfonos rurales instalados al agente rural de los servicios solicitados	Porcentaje de teléfonos rurales instalados al agente rural de los servicios solicitados	$\frac{\sum \text{Teléfonos rurales solicitados instalados en áreas con cobertura}}{\sum \text{Teléfonos rurales solicitados para ser instalados en áreas con cobertura}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	Estable	N.A.
	Sí	Porcentaje de mantenimiento preventivo programados de la red costera	Porcentaje de mantenimiento preventivo programados de la red costera	$\frac{\sum \text{Mantenimientos programados realizados a la red costera}}{\sum \text{Mantenimientos programados a la red costera}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	Estable	N.A.
	Sí	Porcentaje de mantenimiento preventivo programados del satélite Bicentenario	Porcentaje de mantenimiento preventivo programados del satélite Bicentenario	$\frac{\sum \text{Mantenimientos programados realizados al satélite Bicentenario}}{\sum \text{Mantenimientos programados al satélite Bicentenario}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	Estable	N.A.
La gestión de los principales procesos (actividades) del Pp	Sí	Porcentaje de mantenimiento preventivo programados del satélite Morelos 3	Porcentaje de mantenimiento preventivo programados del satélite Morelos 3	$\frac{\sum \text{Mantenimientos programados realizados al satélite Morelos 3}}{\sum \text{Mantenimientos programados al satélite Morelos 3}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	Estable	N.A.
	Sí	Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios integrados de Comunicación Satelital	Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios integrados de Comunicación Satelital	$\frac{\sum \text{Clientes potenciales de ser atendidos a través de servicios integrados de Comunicación Satelital informados de los servicios}}{\sum \text{Clientes potenciales de ser atendidos a través de servicios integrados de Comunicación Satelital}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Incremento en los ingresos generados por la difusión de servicios integrados de Comunicación Satelital	Incremento en los ingresos generados por la difusión de servicios integrados de Comunicación Satelital	$\frac{\sum \text{Ingresos generados por servicios integrados de comunicación satelital}_t}{\sum \text{Ingresos generados por servicios integrados de comunicación satelital}_{t-1}}$	Porcentaje	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Porcentaje de mantenimiento preventivo de redes terrestres	Porcentaje de mantenimiento preventivo de redes terrestres	$\frac{\sum \text{Mantenimientos programados realizados a redes terrestres}}{\sum \text{Mantenimientos programados a redes terrestres}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
	Sí	Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios de redes terrestres	Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios de redes terrestres	$\frac{\sum \text{Clientes potenciales de ser atendidos a través de servicios de red terrestres informados de los servicios}}{\sum \text{Clientes potenciales de ser atendidos a través de servicios de redes terrestres}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.

Sí	Ingresos generados por comercialización de servicios de redes terrestres	Ingresos generados por comercialización de servicios de redes terrestres	$\Sigma$ Ingresos generados por comercialización de servicios de redes terrestres	Porcentaje	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
Sí	Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios de red compartida a mayoristas	Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios de red compartida a mayoristas	$\Sigma \frac{\text{Clientes potenciales de ser atendidos a través de servicios de red compartida informados de los servicios}}{\text{Clientes potenciales de ser atendidos a través de servicios de red compartida}} \times 100$	Porcentaje	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.
Sí	Incremento en los ingresos generados por servicios de comercialización de red compartida a mayoristas	Incremento en los ingresos generados por servicios de comercialización de red compartida a mayoristas	$\Sigma \frac{\text{Ingresos generados por servicios de comercialización de red compartida mayorista}_t}{\text{Ingresos generados por servicios de comercialización de red compartida mayorista}_{t-1}}$	Porcentaje	Anual	N.D.	No decreciente	N.A.

**Características de los indicadores**

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Justificación	Propuesta de mejora
MIR	Fin	Promedio de minutos a nivel nacional de la distancia a que les quedan a los usuarios el acceso a servicios de financieros	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra el impacto del programa al sobre la población beneficiaria	N.A.
		Promedio de gasto a nivel nacional que realizan los usuarios para el acceso a servicios de financieros	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra el impacto del programa al sobre la población beneficiaria	N.A.
	Propósito	Adultos de municipios del país con acceso a servicios financieros debido a TELECOMM	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra el resultado respecto al acceso a servicios básicos de telecomunicaciones	N.A.
		Adultos de municipios del país con posibilidad de acceso a servicios de telecomunicaciones debido a TELECOMM	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra el resultado respecto al acceso a servicios básicos de telecomunicaciones	N.A.
		Beneficiarios de pago de programas sociales a través de operativos móviles de TELECOMM	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra el resultado respecto al acceso a servicios básicos de telecomunicaciones	N.A.
	Componentes	Municipios que tienen una sucursal TELECOMM y que cuentan con servicios de banca comercial	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto al acceso a servicios básicos de telecomunicaciones	N.A.

	Promedio de rentabilidad de sucursales TELECOMM en municipios que cuentan con servicios de banca comercial	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la rentabilidad del Pp respecto al acceso a servicios básicos de telecomunicaciones	N.A.
	Municipios que tienen una sucursal TELECOMM y que no cuentan con servicios de banca comercial	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto al acceso a servicios básicos de telecomunicaciones	N.A.
	Promedio de rentabilidad de sucursales TELECOMM municipios que no cuentan con servicios de banca comercial	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la rentabilidad del Pp respecto al acceso a servicios básicos de telecomunicaciones	N.A.
	Municipios atendidos con operativos móvil de pago de programas sociales	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto al acceso a servicios de operativos móvil	N.A.
	Costo promedio por persona atendida mediante operativos móviles de pago de programas sociales	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la rentabilidad del Pp respecto al acceso a servicios de operativos móvil	N.A.
	Porcentaje de teléfonos rurales activos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto al acceso a servicios de telefonía rural	N.A.
Componentes	Rentabilidad de la provisión del servicio de telefonía rural	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la rentabilidad del Pp respecto al acceso a servicios de telefonía rural	N.A.
	Porcentaje de disponibilidad de servicios de telecomunicaciones de salvaguarda costera	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto al acceso a servicios de telecomunicaciones de salvaguarda costera	N.A.
	Porcentaje de disponibilidad de servicios del satélite Bicentenario	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto al acceso a servicios del satélite Bicentenario	N.A.
	Costo de provisión del servicio del satélite Bicentenario	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra el costo del Pp respecto al acceso a servicios del satélite Bicentenario	N.A.

		Porcentaje de capacidad disponible del satélite Morelos 3	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto a la capacidad disponible de servicios del satélite Morelos 3	N.A.
		Disponibilidad de servicios del satélite Morelos 3	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto a la disponibilidad de los servicios del satélite Morelos 3	N.A.
		Costo de provisión del servicio del satélite Morelos 3	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto al costo de la provisión de servicios del satélite Morelos 3	N.A.
		Porcentaje de disponibilidad de servicios integrados de comunicación	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto al acceso a servicios integrados de comunicación	N.A.
		Porcentaje de capacidad usada de servicios de comunicación satelital	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la capacidad usada por Pp respecto al acceso servicios de comunicación satelital	N.A.
	Componentes	Porcentaje de disponibilidad de servicios de redes terrestres	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto al acceso a servicios de redes terrestres	N.A.
		Porcentaje de disponibilidad de servicios de red compartida	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra las metas del Pp respecto al acceso a los servicios red compartida	N.A.
		Porcentaje de capacidad de red compartida disponible comercializada	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la capacidad disponible del Pp respecto al acceso a los servicios red compartida	N.A.
	Actividades	Porcentaje de sucursales TELECOMM abiertas en días hábiles	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de prestación de servicio de las sucursales	N.A.
		Porcentaje de servicios financieros prestados en sucursales	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de prestación de servicio de las sucursales	N.A.

		Costo promedio de entrega de valores	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de entrega de valores a las sucursales	N.A.
		Porcentaje de personas validadas como usuarios de operativos móviles de pago de programas sociales	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de personas validadas como usuarios de operativos móviles de pago de programas sociales	N.A.
		Porcentaje de teléfonos rurales solicitados susceptibles de ser instalados	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de teléfonos rurales solicitados de ser instalados	N.A.
		Porcentaje de teléfonos rurales instalados al agente rural de los servicios solicitados	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de instalación de teléfonos rurales	N.A.
		Porcentaje de mantenimiento preventivo programados de la red costera	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de mantenimiento preventivo programados realizados a la red costera	N.A.
		Porcentaje de mantenimiento preventivo programados del satélite Bicentenario	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de mantenimiento preventivo programados realizados al satélite Bicentenario	N.A.
		Porcentaje de mantenimiento preventivo programados del satélite Morelos 3	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de mantenimiento preventivo programados realizados al satélite Morelos 3	N.A.
		Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios integrados de Comunicación Satelital	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de atención a clientes susceptibles de demandar servicios integrados de Comunicación Satelital	N.A.
		Incremento en los ingresos generados por la difusión de servicios integrados de Comunicación Satelital	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de una adecuada comercialización de servicios integrados de Comunicación Satelital para generar ingresos por el servicio	N.A.

		Porcentaje de mantenimiento preventivo de redes terrestres	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de mantenimiento preventivo programados a redes terrestres	N.A.
		Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios de redes terrestres	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de atención a clientes susceptibles de demandar servicios de redes terrestres	N.A.
		Ingresos generados por comercialización de servicios de redes terrestres	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de una adecuada comercialización de servicios de redes terrestres para generar ingresos por el servicio	N.A.
		Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios de red compartida a mayoristas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de atención a clientes susceptibles de demandar servicios de red compartida a mayoristas	N.A.
		Incremento en los ingresos generados por servicios de comercialización de red compartida a mayoristas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Muestra la actividad de una adecuada comercialización de servicios de red compartida a mayoristas para generar ingresos por el servicio	N.A.

**Características de las metas**

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Método de cálculo	Unidad de medida	Congruente con el sentido	Mejora del desempeño	Factibles pero retadoras	Justificación	Propuesta de mejora
MIR	Fin	Promedio de minutos a nivel nacional de la distancia a que les quedan a los usuarios el acceso a servicios de financieros	Pendiente	Establecer valor inicial	Minutos	N.D.	N.D.	N.D.	Debe realizarse un estudio inicial para la estimación de las mismas	
		Promedio de gasto a nivel nacional que realizan los usuarios para el acceso a servicios de financieros	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Debe realizarse un estudio inicial para la estimación de las mismas	
	Propósito	Adultos de municipios del país con acceso a servicios financieros debido a TELECOMM	Pendiente	Establecer valor inicial	Personas adultas	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles	

Componentes	Adultos de municipios del país con posibilidad de acceso a servicios de telecomunicaciones debido a TELECOMM	Pendiente	Establecer valor inicial	Personas adultas	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Beneficiarios de pago de programas sociales a través de operativos móviles de TELECOMM	Pendiente	Establecer valor inicial	Personas	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Municipios que tienen una sucursal TELECOMM y que cuentan con servicios de banca comercial	Pendiente	Establecer valor inicial	Municipios	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Promedio de rentabilidad de sucursales TELECOMM en municipios que cuentan con servicios de banca comercial	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Municipios que tienen una sucursal TELECOMM y que no cuentan con servicios de banca comercial	Pendiente	Establecer valor inicial	Municipios	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Promedio de rentabilidad de sucursales TELECOMM municipios que no cuentan con servicios de banca comercial	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Municipios atendidos con operativos móvil de pago de programas sociales	Pendiente	Establecer valor inicial	Municipios	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Costo promedio por persona atendida mediante operativos móviles de pago de programas sociales	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Porcentaje de teléfonos rurales activos	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Rentabilidad de la provisión del servicio de telefonía rural	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Porcentaje de disponibilidad de servicios de telecomunicaciones de salvaguarda costera	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Porcentaje de disponibilidad de servicios del satélite Bicentenario	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Costo de provisión del servicio del satélite Bicentenario	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles

		Porcentaje de capacidad disponible del satélite Morelos 3	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
		Disponibilidad de servicios del satélite Morelos 3	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
		Costo de provisión del servicio del satélite Morelos 3	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
		Porcentaje de disponibilidad de servicios integrados de comunicación	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
		Porcentaje de capacidad usada de servicios de comunicación satelital	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
		Porcentaje de disponibilidad de servicios de redes terrestres	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
		Porcentaje de disponibilidad de servicios de red compartida	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
		Porcentaje de capacidad de red compartida disponible comercializada	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador y los recursos disponibles
	Actividades	Porcentaje de sucursales TELECOMM abiertas en días hábiles	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Porcentaje de servicios financieros prestados en sucursales	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Costo promedio de entrega de valores	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Porcentaje de personas validadas como usuarios de operativos móviles de pago de programas sociales	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Porcentaje de teléfonos rurales solicitados susceptibles de ser instalados	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador

		Porcentaje de teléfonos rurales instalados al agente rural de los servicios solicitados	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Porcentaje de mantenimiento preventivo programados de la red costera	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Porcentaje de mantenimiento preventivo programados del satélite Bicentenario	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Porcentaje de mantenimiento preventivo programados del satélite Morelos 3	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios integrados de Comunicación Satelital	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Incremento en los ingresos generados por la difusión de servicios integrados de Comunicación Satelital	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Porcentaje de mantenimiento preventivo de redes terrestres	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios de redes terrestres	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Ingresos generados por comercialización de servicios de redes terrestres	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Porcentaje de clientes susceptibles de demandar servicios de red compartida a mayoristas	Pendiente	Establecer valor inicial	Porcentaje	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas deben ser cercanas al 100% y establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador
		Incremento en los ingresos generados por servicios de comercialización de red compartida a mayoristas	Pendiente	Establecer valor inicial	Pesos	N.D.	N.D.	N.D.	Las metas establecerse a partir de la estimación inicial del valor del indicador

**Medios de Verificación**

MIR	Nivel de objetivo	Nombre completo del documento donde se encuentra la información	Nombre del área administrativa que genera o publica la información	Año/periodo en que se emite el documento y si coincide con la frecuencia de medición del Indicador	Ubicación física del documento o la liga electrónica donde se encuentra publicada la información	Propuesta de mejora del medio de verificación
	Fin	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	Debe realizarse un estudio inicial para la estimación de las mismas

	Propósito	N.D.	N.D.	Anual	N.D.	Actualmente el informe de la Dirección General de TELECOMM contiene la información necesaria para la estimación de los indicadores. Las fuentes de verificación pueden ser el directorio de sucursales TELECOMM, INEGI y la CNBV
	Componentes	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	Las fuentes de verificación pueden establecerse a partir de información de los servicios proporcionados a través cada dirección (Troncal, Sucursales, Mexsat)
	Actividades	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	Las fuentes de verificación pueden establecerse a partir de información de las actividades realizadas para la prestación de los servicios de cada dirección (Troncal, Sucursales, Mexsat)

## 6.2. Anexos Sección de Procesos

### 6.2.1. Ficha técnica de identificación del Pp

Tema	Variable	Datos
<b>Datos Generales</b>	Ramo	9 Comunicaciones y Transportes
	Dependencia(s) o entidad(es) responsables de operar el Pp	Telecomunicaciones de México
	Unidad(es) Responsable(s)	Telecomunicaciones de México
	Modalidad y Clave Presupuestal	E013
	Nombre del Pp	Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos
	Año de Inicio de operaciones	1989
	Responsable titular del Pp	Ricardo Chelén
	Teléfono de contacto	55 5090 1100
	Correo electrónico de contacto	ricardo.chelen@telecomm.gob.mx
<b>Objetivos</b>	Objetivo general del programa	
	Principal Normativa	Decreto de creación Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión Ley Federal de las Entidades Paraestatales
	Meta Nacional del PND al que está alineado	Eje III: Economía
	Objetivo del PND al que está alineado	Objetivo 3.1 Propiciar un desarrollo incluyente del sistema financiero priorizando la atención al rezago de la población no atendida y la asignación más eficiente de los recursos a las actividades con mayor beneficio económico, social y ambiental.  Objetivo 3.7 Facilitar a la población, el acceso y desarrollo transparente y sostenible a las redes de radiodifusión y telecomunicaciones, con énfasis en internet y banda ancha, e impulsar el desarrollo integral de la economía digital.
	Estrategia del PND al que está alineado	3.1.1 Profundizar la inclusión financiera de todas las personas, priorizando a los grupos históricamente discriminados o en territorios con alta marginación, preservando la solvencia y estabilidad de los sectores bancario, no bancario de valores, asegurador, afianzador y de las Administradoras para Fondos de Retiro.  3.1.6 Promover el uso de transacciones electrónicas a través de sistemas de pagos seguros, con mayor cobertura territorial y con condiciones de accesibilidad para toda la población, atendiendo la brecha digital por sexo y edad, así como el acceso a las tecnologías de la información y comunicación de pueblos indígenas y comunidades marginadas.  3.7.1 Impulsar el desarrollo de infraestructura de radiodifusión y telecomunicaciones en redes críticas y de alto desempeño.  3.7.2 Promover el acceso a internet y banda ancha como servicios fundamentales para el bienestar y la inclusión social.  3.7.5 Promover la economía digital accesible para toda la población, atendiendo la brecha de acceso a las tecnologías de la información y comunicación en comunidades marginadas y con presencia de población indígena y afromexicana.

Tema	Variable	Datos
	Programa derivado del PND (Sectorial, Especial o Institucional) al que está alineado	PROGRAMA SECTORIAL DE LA SCT  PROGRAMA INSTITUCIONAL DERIVADO DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024
	Objetivo del Programa Sectorial, Especial o Institucional al que está alineado	Objetivo 3 del Programa Sectorial de SCT. 3. Promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales, de telecomunicaciones y radiodifusión, en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la inclusión digital y el desarrollo tecnológico.  Objetivo prioritario 1 del Programa Institucional: Aumentar la oferta de servicios de telecomunicaciones, telégrafos y servicios financieros básicos, mediante el desarrollo, explotación y uso de la infraestructura y sistemas, para la solución a demandas derivadas de la falta de cobertura digital y financiera que afecta a grupos sociales excluidos.
	Indicador Sectorial, Especial o Institucional incorporado en el Nivel de Fin de la MIR o estratégico de la FID.	Población con acceso a servicios financieros básicos regulados a nivel nacional. (Programa Institucional)
	Propósito del Pp	La población en todo el país cuenta con servicios de telecomunicaciones y financieros básicos
	<b>Problema público o necesidad que atiende</b>	Problema público o necesidad que atiende
<b>Población potencial</b>	Definición	Municipios y alcaldías de México
	Unidad de medida	Municipios y alcaldías
	Cuantificación	2,458 y 16 alcaldías
<b>Población objetivo</b>	Definición	Municipios y alcaldías de México
	Unidad de medida	Municipios y alcaldías
	Cuantificación	2,458 y 16 alcaldías
<b>Población atendida</b>	Definición	Municipios y alcaldías de México
	Unidad de medida	Municipios y alcaldías
	Cuantificación	2,289 y 16 alcaldías
<b>Presupuesto para el ejercicio fiscal evaluado</b>	Presupuesto original (MDP)	768,643,190.00
	Presupuesto modificado (MDP)	768,643,190.00
	Presupuesto ejercido (MDP)	No disponible
<b>Cobertura geográfica (si aplica)</b>	Estados de la República en los que opera el Pp	32 entidades federativas
<b>Focalización (si aplica)</b>	Unidad territorial del Pp	Municipio

Nota: El anexo fue llenado siguiendo el actual diseño del programa y no refleja los cambios sugeridos al mismo.

Fuente: Elaboración propia a partir de documentación pública contenida en el Programa Institucional, Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes. PND 2018-2024 e información de transparencia presupuestaria.

6.2.2. Ficha de identificación y equivalencia de procesos del Pp

Modelo General de Procesos	Procesos o Macroprocesos del Pp identificados por la instancia evaluadora		Proceso		Nota
		Macroproceso identificado del Pp			
Planeación	1.1.1	Proceso anual de planeación			Al traslaparse el Programa Presupuestario con la operación del organismo (TELECOMM) el proceso de planeación seguido se corresponde con el proceso anual de planeación de la misma, el cual si bien no se encuentra documentado existe.
Comunicación	1.2.1	Proceso anual de planeación			Al traslaparse el Programa Presupuestario con la operación del organismo (TELECOMM) el proceso de comunicación se corresponde con el proceso anual de planeación de la misma, el cual si bien no se encuentra documentado existe.
Selección de destinatarios	1.3.1	Proceso anual de planeación			De manera anual en el proceso de planeación se determina la cobertura que tendrá el Programa Presupuestario mediante la determinación de apertura de nuevas Sucursales o servicios en las mismas.
Producción de Bienes y/o servicios	1.4.1	Operaciones en Sucursales telegráficas	1.4.1.1	Entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales	Existen 5 macroprocesos los cuales abarcan la prestación del servicio y entrega de los mismos a los usuarios, así como, las acciones de control. Para ver los elementos que contiene desde el punto de vista del usuario véase Anexo 6.2.12 "Desglose de procesos reconocidos por el programa y entregables al público usuario".  Algunos macroprocesos, contienen procesos para la prestación de los servicios y agrupan también las acciones de producción, entrega y control. Para ver la fuente de información pública de cada proceso véase el Anexo 6.2.14 Manuales de procedimientos por componente y proceso asociado a la entrega de servicios públicos. Asimismo, en el apartado de bibliografía se puede encontrar la liga a los mismos.
			1.4.1.2	Cobranza y pago por cuenta de terceros	
			1.4.1.3	Comunicación Telegráfica	
			1.4.1.4	Remesas Nacionales e Internacionales	
			1.4.1.5	Remesas de dinero para servicios bancarios	
	1.4.2	Operación de Redes Satelitales y Terrestres	1.4.2.1	Operación del Sistema Satelital MEXSAT (Servicio del Satélite Morelos 3 a las Instancias de Seguridad Nacional)	
			1.4.2.2	Telefonía Rural Satelital	
			1.4.2.3	Servicio de Señales de Televisión Permanente y Ocasional con infraestructura Fija y Transportable	
			1.4.2.4	Servicios de Radiotelefonía Marítima	
	1.4.3	Operación del Sistema Satelital			
1.4.4	Operación de la Red Troncal	1.4.5.1	Operación de servicios de la Red Troncal		
Entrega de Bienes y/o servicios	1.5.1	Operaciones en Sucursales telegráficas	1.5.1.1	Entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales	
			1.5.1.2	Cobranza y pago por cuenta de terceros	
			1.5.1.3	Comunicación Telegráfica	
			1.5.1.4	Remesas Nacionales e Internacionales	
			1.5.1.5	Remesas de dinero para servicios bancarios	
	1.5.2	Operación de Redes Satelitales y Terrestres	1.5.2.1	Operación del Sistema Satelital MEXSAT (Servicio del Satélite Morelos 3 a las Instancias de Seguridad Nacional)	
			1.5.2.2	Telefonía Rural Satelital	
			1.5.2.3	Servicio de Señales de Televisión Permanente y Ocasional con infraestructura Fija y Transportable	

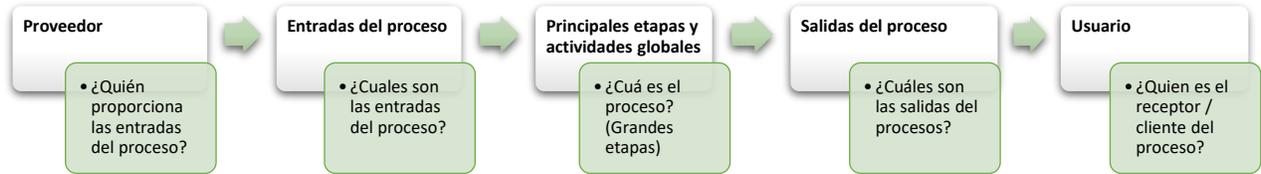
			1.5.2.4	Servicios de Radiotelefonía Marítima	Asimismo, en el apartado de bibliografía se puede encontrar la liga a los mismos.
	1.5.3	Comercialización y venta de servicios satelitales.			
	1.5.4	Operación del Sistema Satelital			
	1.5.5	Operación de la Red Troncal	1.5.5.1	Comercialización de servicios de la Red Troncal.	
<b>Seguimiento</b>	1.6.1	Proceso anual de planeación			
<b>Control</b>	1.7.1	Operaciones en Sucursales telegráficas	1.7.1.1	Entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales	Existen 5 macroprocesos los cuales abarcan la prestación del servicio y entrega de los mismos a los usuarios, así como, las acciones de control. Para ver los elementos que contiene desde el punto de vista del usuario véase Anexo 6.2.12 “Desglose de procesos reconocidos por el programa y entregables al público usuario”.  Algunos macroprocesos, contienen procesos para la prestación de los servicios y agrupan también las acciones de producción, entrega y control. Para ver la fuente de información pública de cada proceso véase el Anexo 6.2.14 Manuales de procedimientos por componente y proceso asociado a la entrega de servicios públicos. Asimismo, en el apartado de bibliografía se puede encontrar la liga a los mismos.
			1.7.1.2	Cobranza y pago por cuenta de terceros	
			1.7.1.3	Comunicación Telegráfica	
			1.7.1.4	Remesas Nacionales e Internacionales	
			1.7.1.5	Remesas de dinero para servicios bancarios	
	1.7.2	Operación de Redes Satelitales y Terrestres	1.7.2.1	Operación del Sistema Satelital MEXSAT (Servicio del Satélite Morelos 3 a las Instancias de Seguridad Nacional)	
			1.7.2.2	Telefonía Rural Satelital	
			1.7.2.3	Servicio de Señales de Televisión Permanente y Ocasional con infraestructura Fija y Transportable	
			1.7.2.4	Servicios de Radiotelefonía Marítima	
	1.7.3	Comercialización y venta de servicios satelitales.			
	1.7.4	Operación del Sistema Satelital MEXSAT			
	1.7.5	Operación de la Red Troncal	1.7.5.1	Operación de servicios de la Red Troncal	
			1.7.5.2	Comercialización de servicios de la Red Troncal.	
<b>Monitoreo</b>	1.8.1	Proceso anual de planeación			Como funciones del área de planeación, evaluación e información institucional se realizan acciones de seguimiento a la MIR.
<b>Evaluación Externa</b>	1.9.1	Proceso anual de planeación			El proceso de evaluación externa se lleva a cabo por el área de planeación, evaluación e información institucional como una de sus funciones

Nota: En el anexo original de los Términos de Referencia de la Evaluación de Procesos no se incluye la columna de notas, la cual tiene como objeto ayudar al lector a ubicar de donde se obtiene la información para la agrupación mostrada en la tabla.

Fuente: Elaboración propia a partir de documentación publica contenida de manuales de procedimientos y organización institucional, para una relación de los mismos véase el Anexo 6.2.12 Desglose de procesos reconocidos por el programa y entregables al público usuario y Anexo 6.2.14 Manuales de procedimientos por componente y proceso asociado a la entrega de servicios públicos.

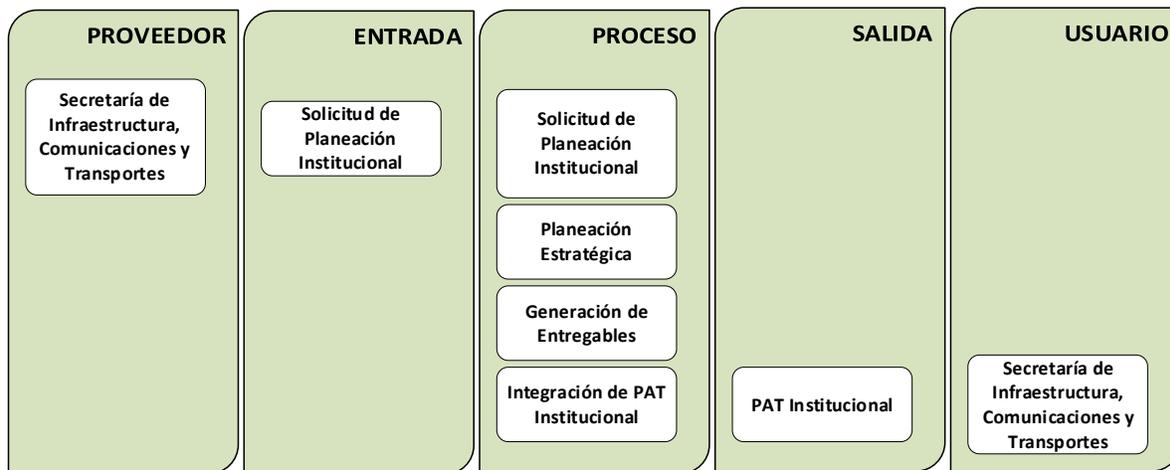
### 6.2.3. Diagramas de flujo de la operación del Pp

#### Base de Diagramas de Alto Nivel

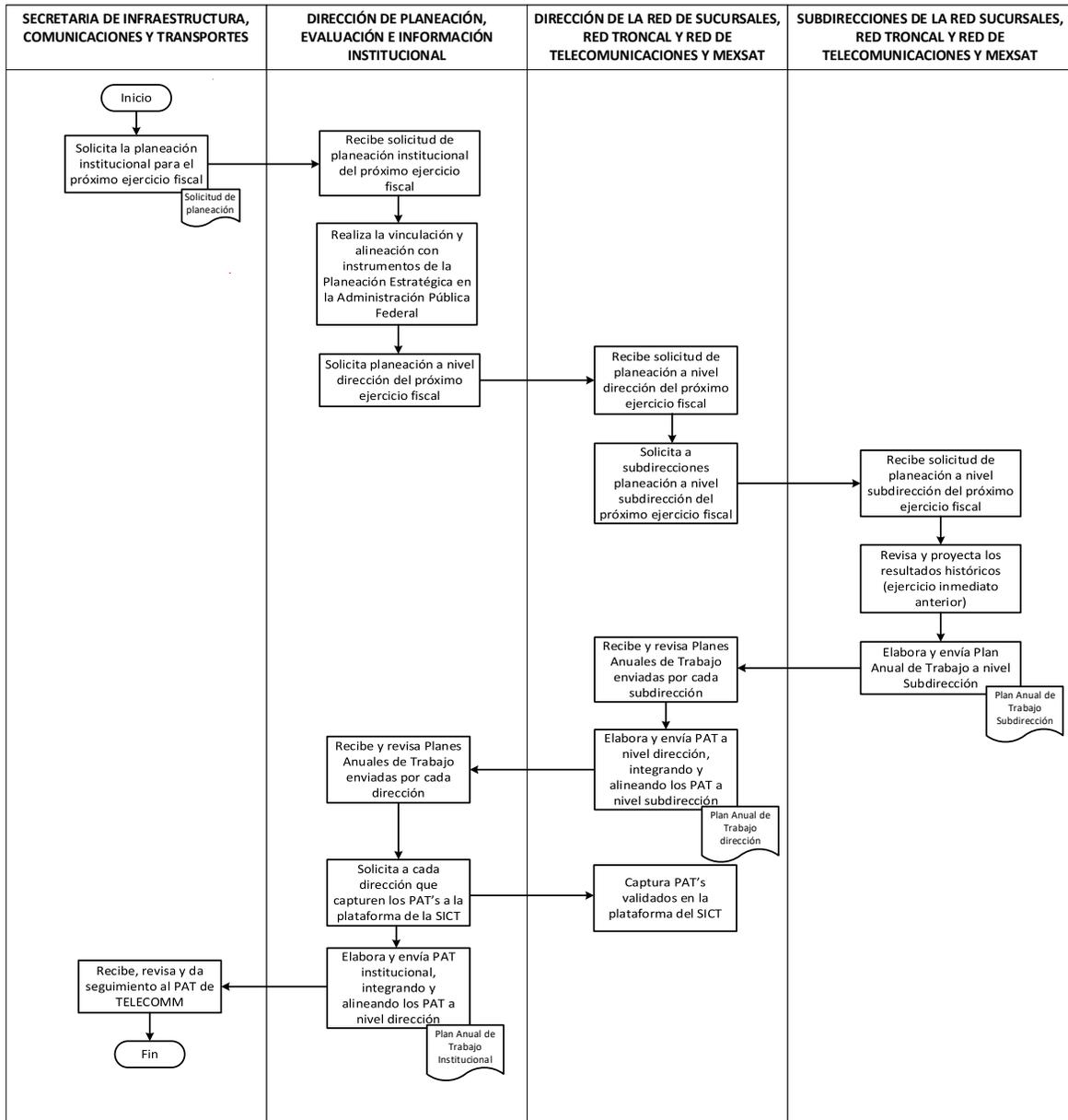


### 6.2.3.1 PLANEACIÓN

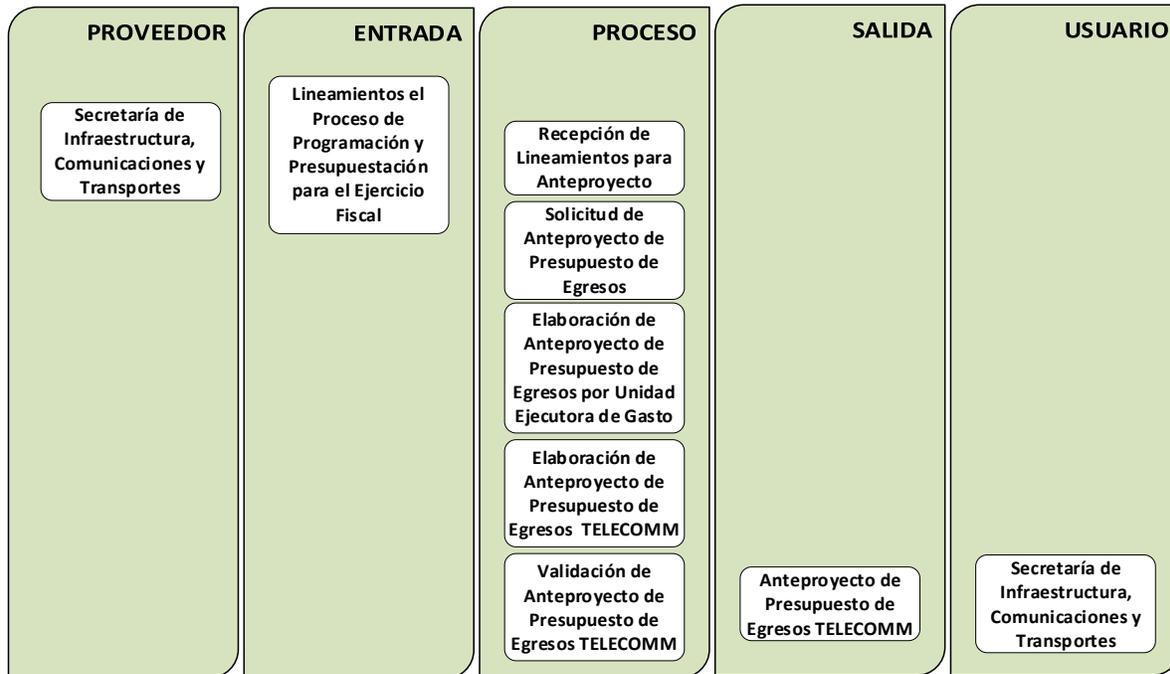
#### 6.2.3.1.1 Proceso de Planeación Operativa Institucional



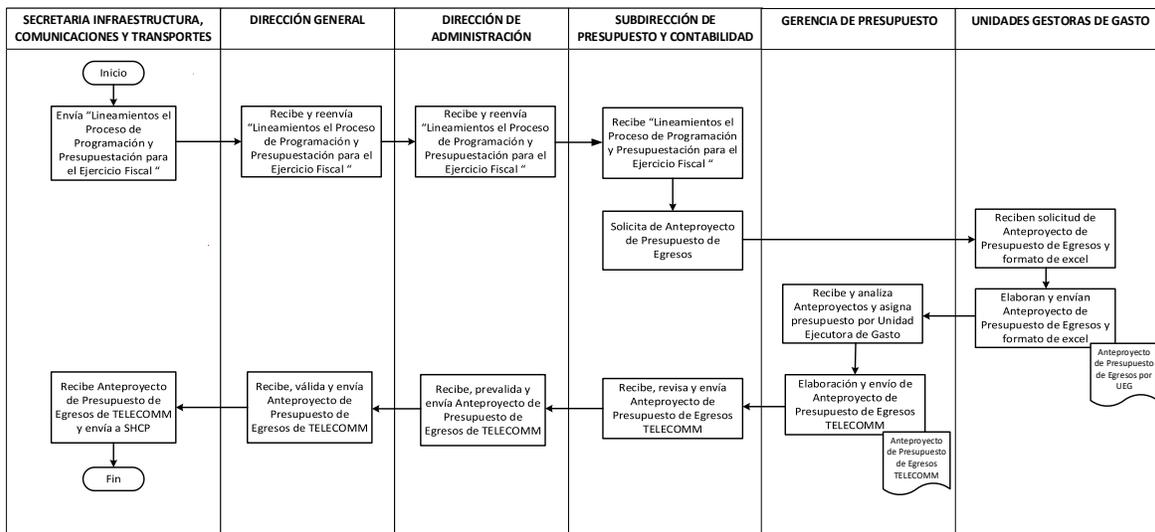
**6.2.3.1.2 Flujoograma del Proceso de Planeación Operativa Institucional**



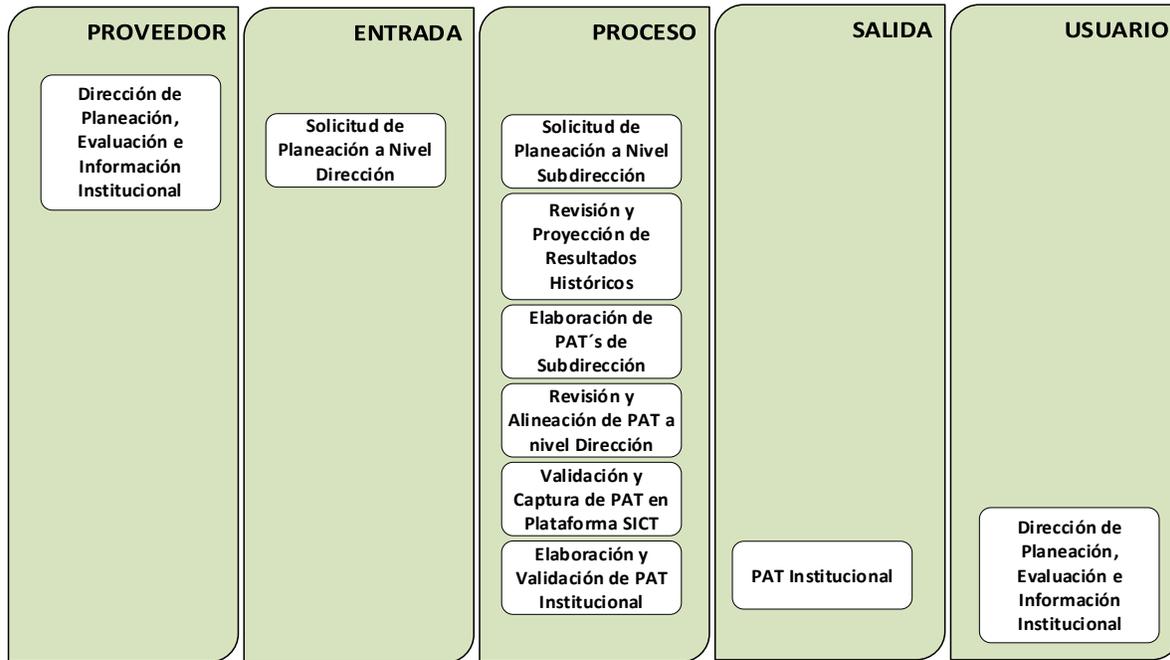
### 6.2.3.1.3 Proceso de Planeación Presupuestal Institucional



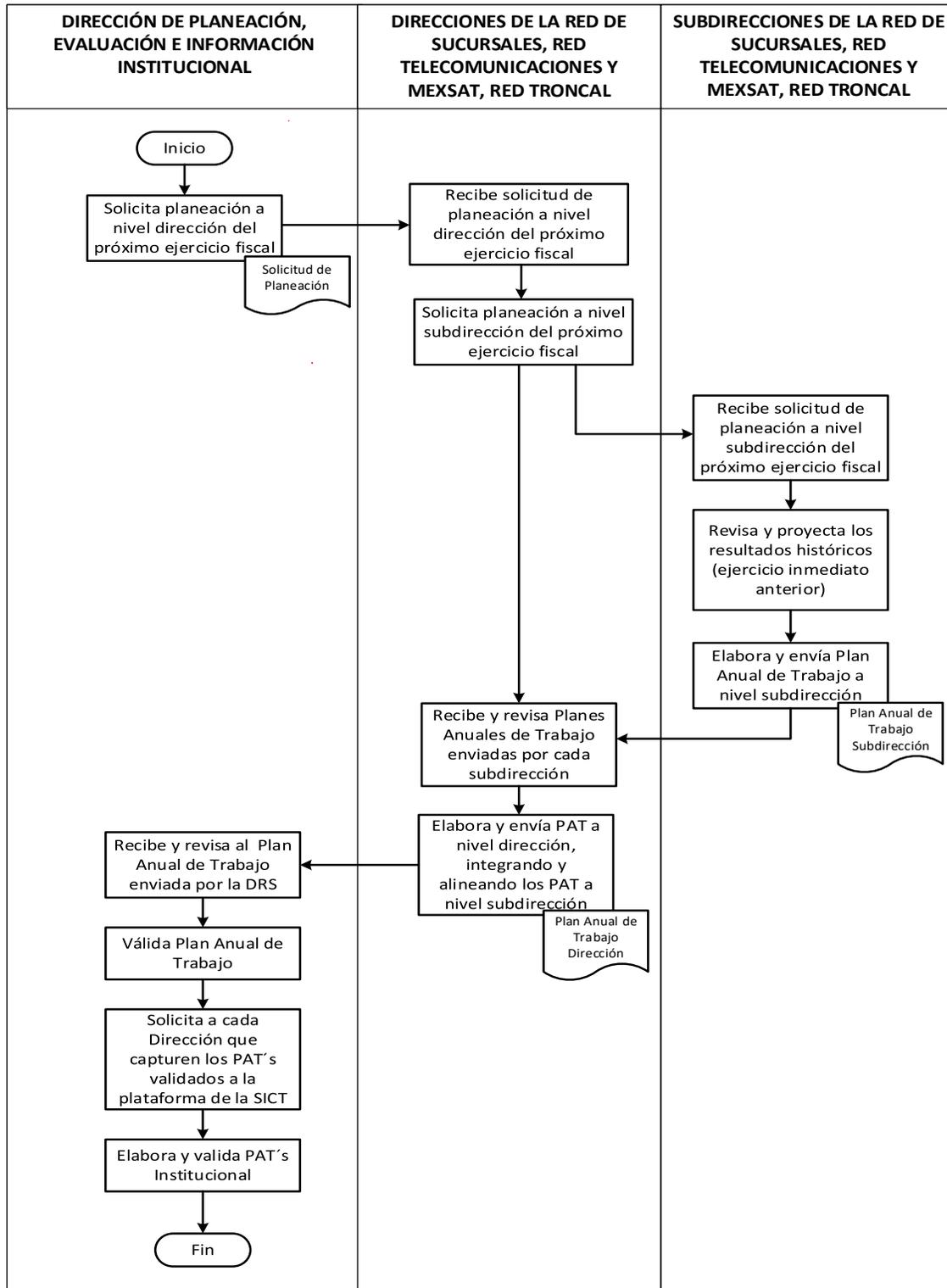
### 6.2.3.1.4 Flujoograma del Proceso de Planeación Presupuestal Institucional



**6.2.3.1.5 Proceso de Planeación Operativa a Nivel Dirección**

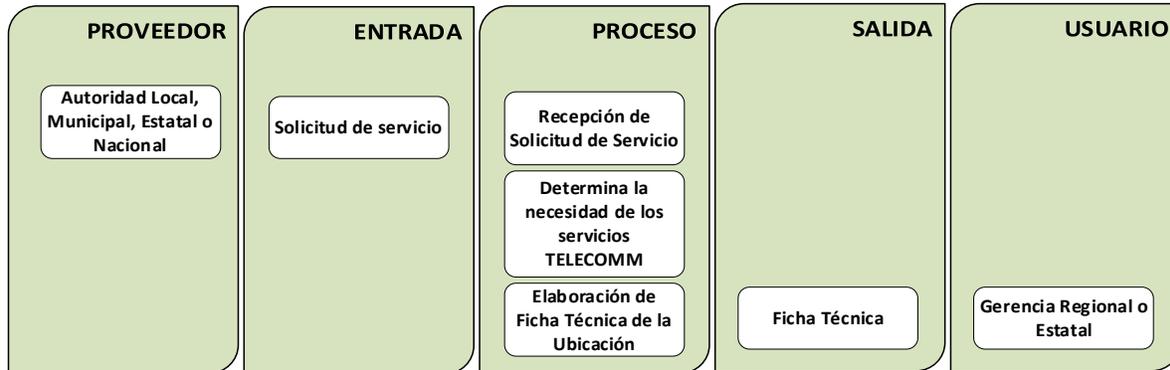


**6.2.3.1.6 Flujoograma del Proceso de Planeación Operativa a Nivel Dirección**

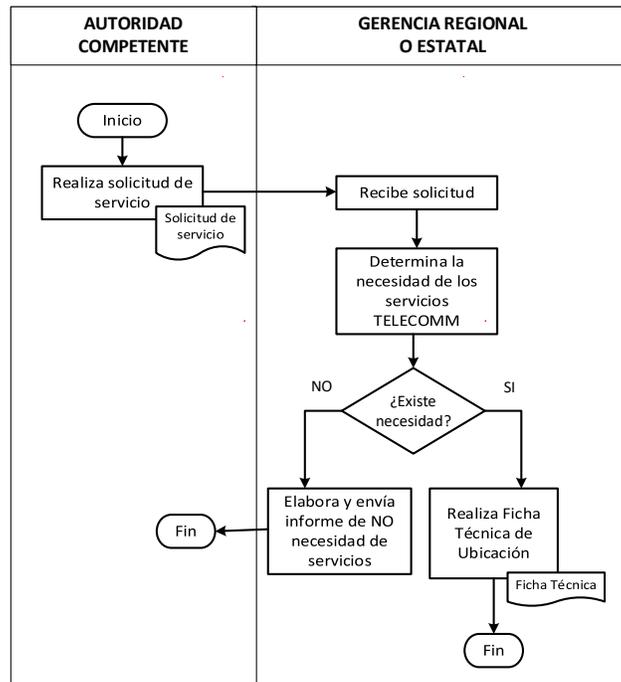


## 6.2.3.2 SELECCIÓN DE BENEFICIARIOS

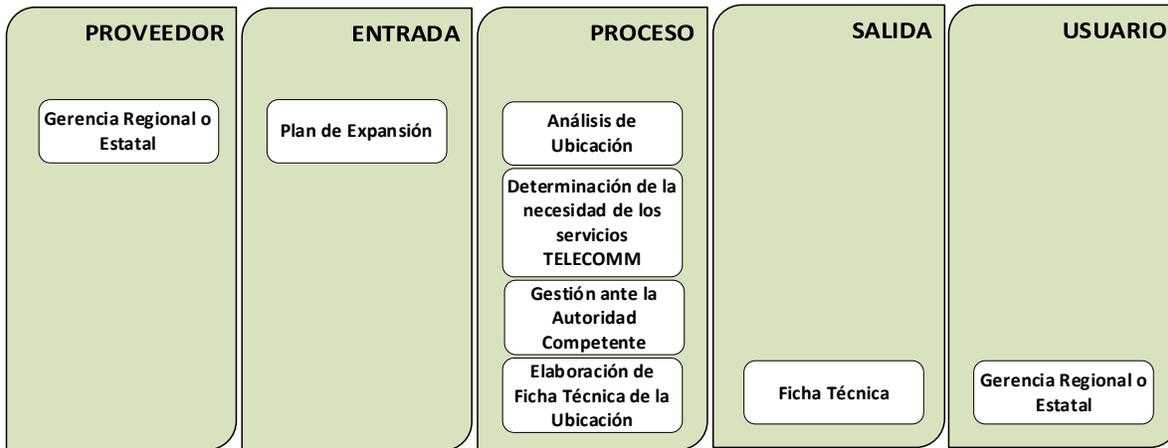
### 6.2.3.2.1 Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales



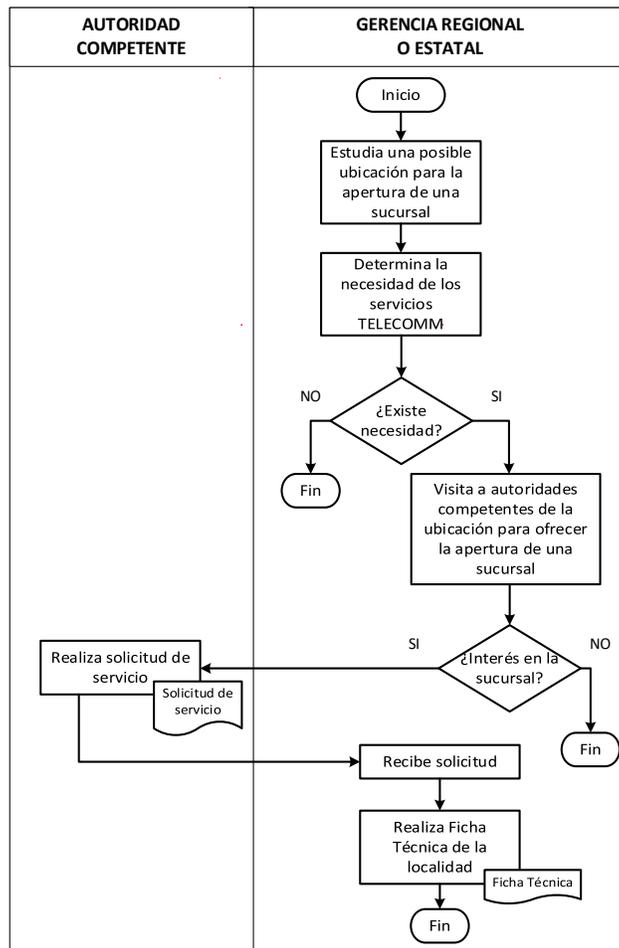
### 6.2.3.2.2 Flujoograma del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales



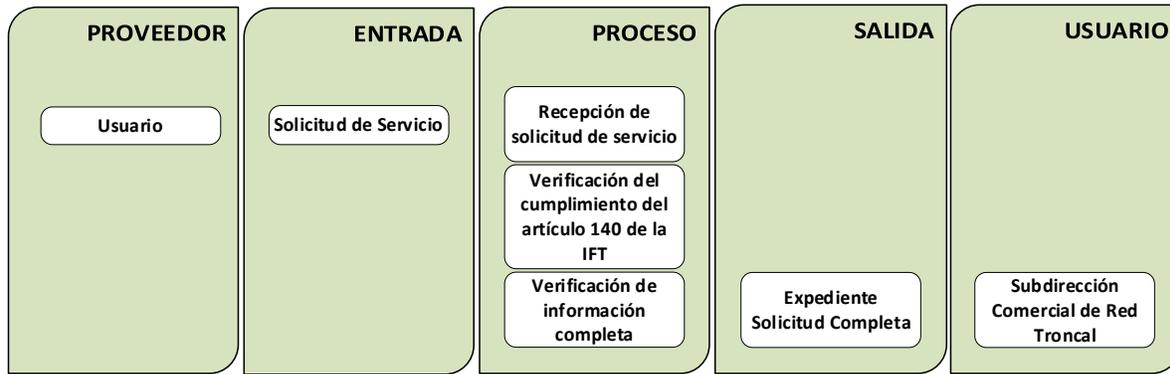
**6.2.3.2.3 Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales**



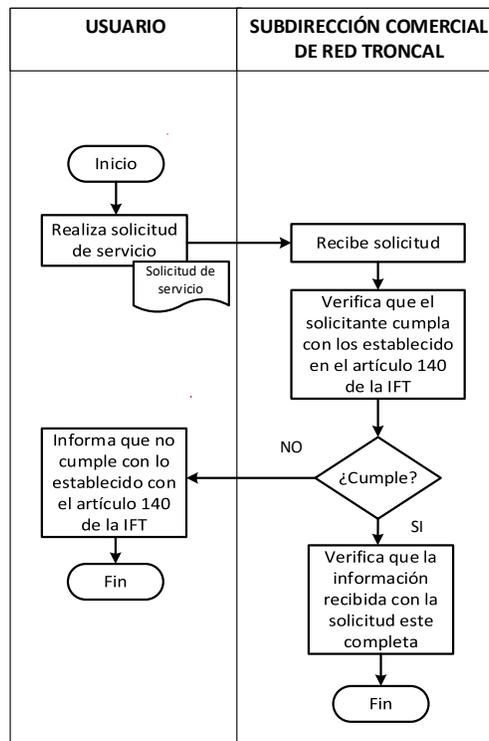
**6.2.3.2.4 Flujoograma del Proceso de Selección de Beneficiarios en la Red de Sucursales**



**6.2.3.2.5 Diagrama a Nivel Dirección del Proceso de Selección de Beneficiarios de la Red Troncal**

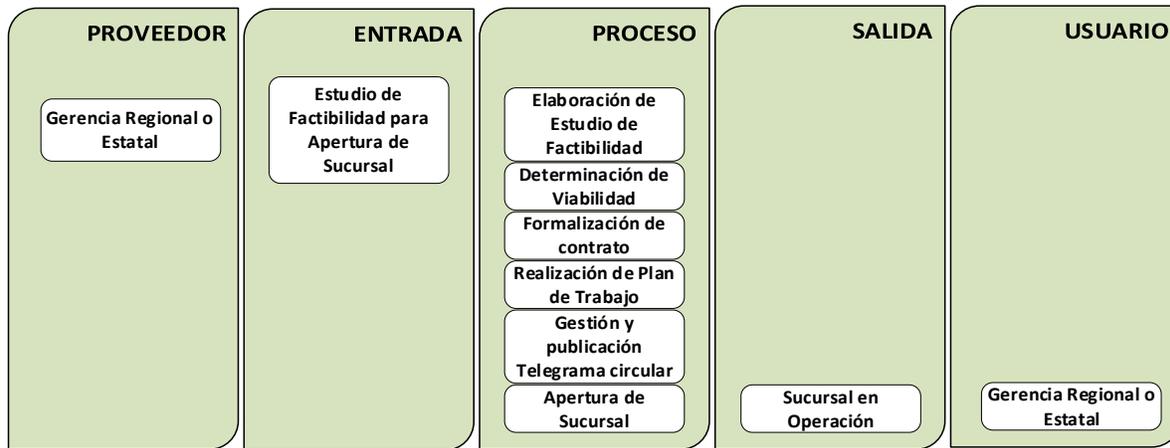


**6.2.3.2.6 Flujograma del Proceso de Selección de Beneficiarios de la Red Troncal**

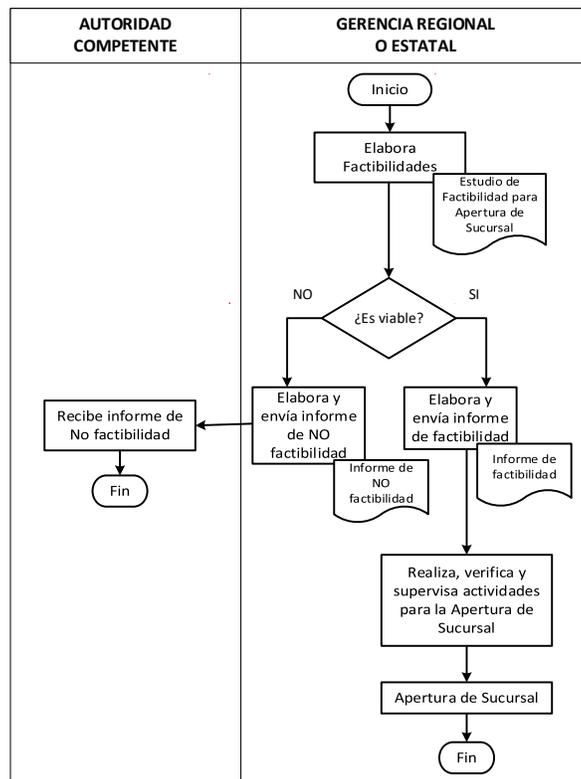


### 6.2.3.3 PRODUCCIÓN

#### 6.2.3.3.1 Proceso de Producción de Servicios de la Red de Sucursales

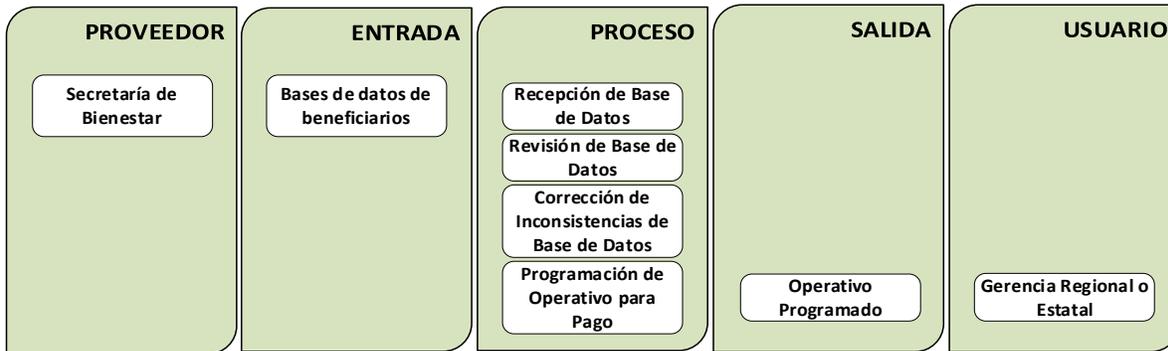


#### 6.2.3.3.2 Flujoograma del Proceso de Producción de Servicios en la Red de Sucursales

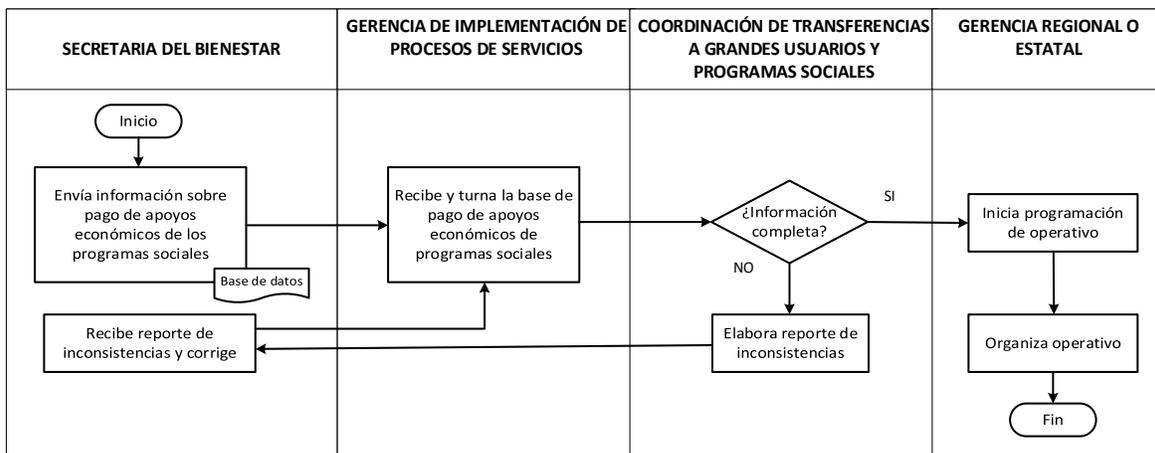




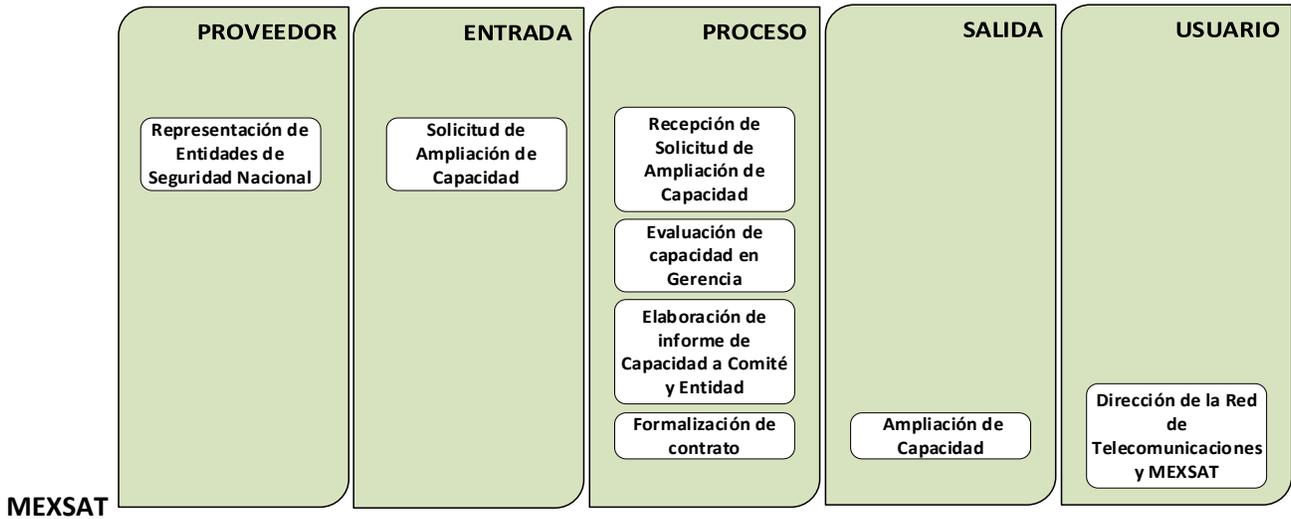
**6.2.3.3.5 Proceso de Producción de Servicios en Punto Temporal de la Red de Sucursales**



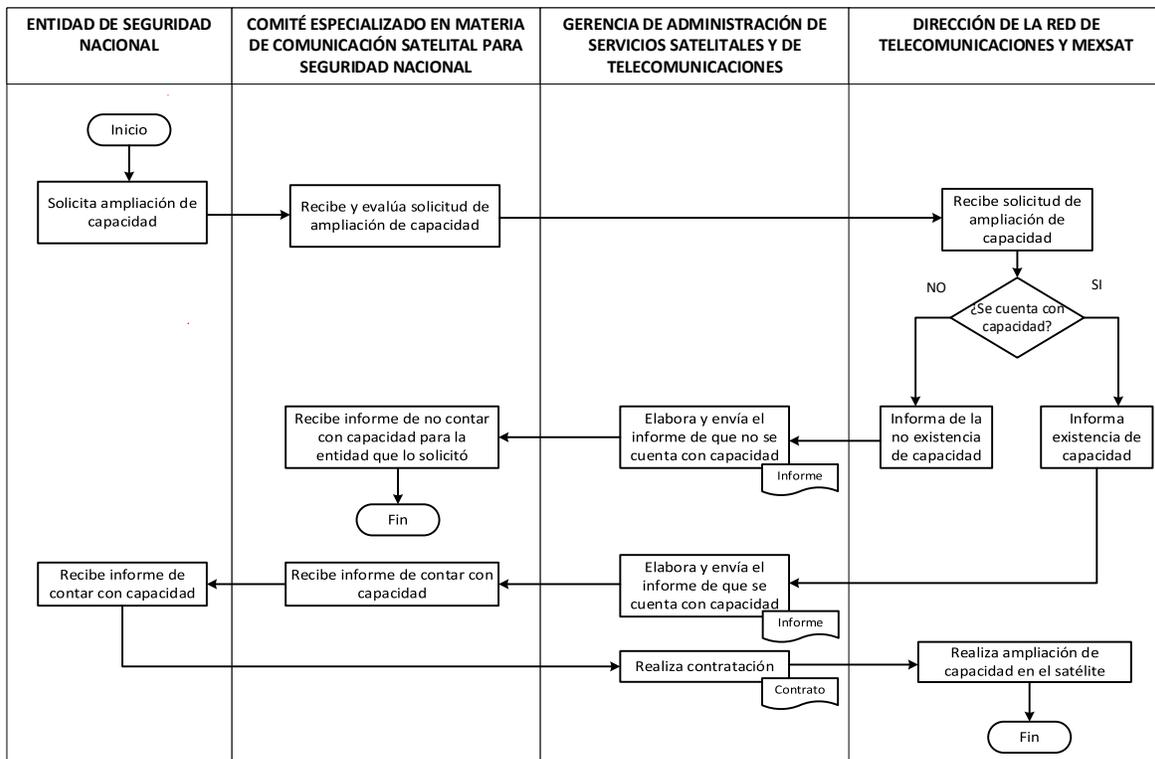
**6.2.3.3.6 Proceso de Producción de Servicios en Punto Temporal de la Red de Sucursales**



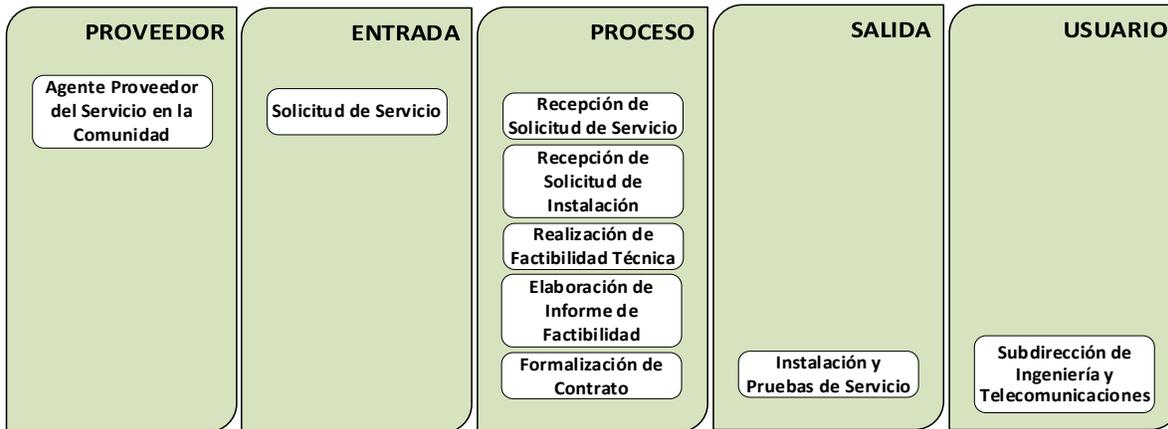
**6.2.3.3.7 Proceso de Producción de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y**



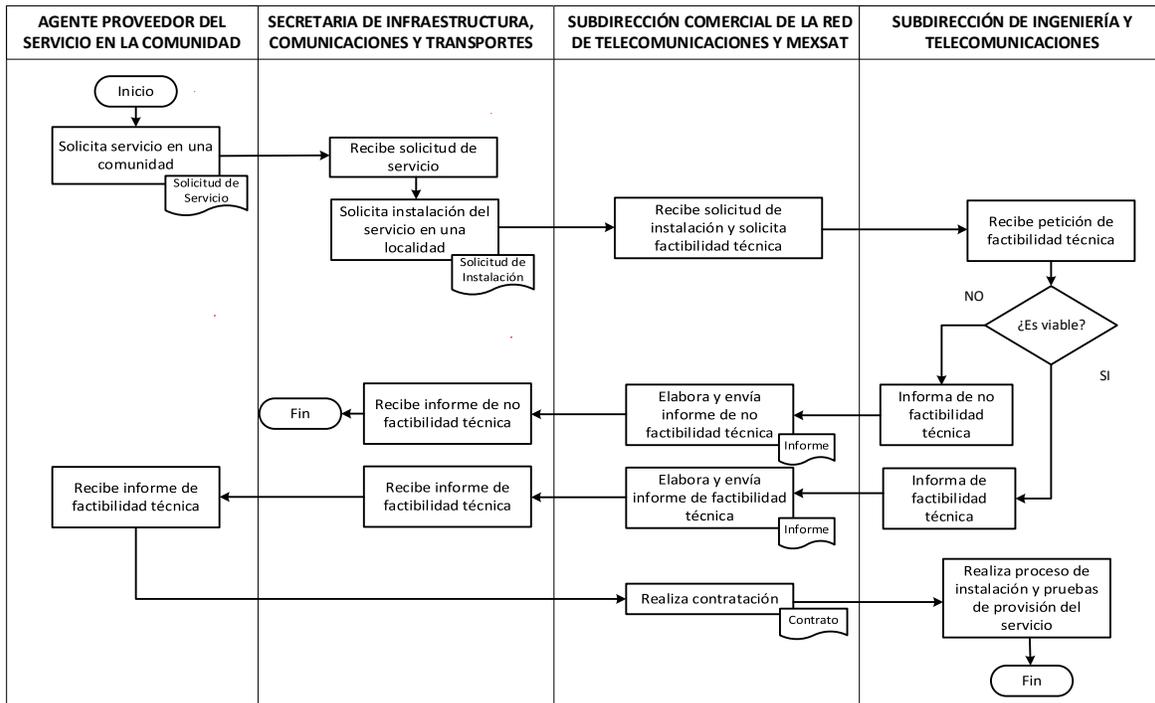
**6.2.3.3.8 Flujoograma del Proceso de Producción de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



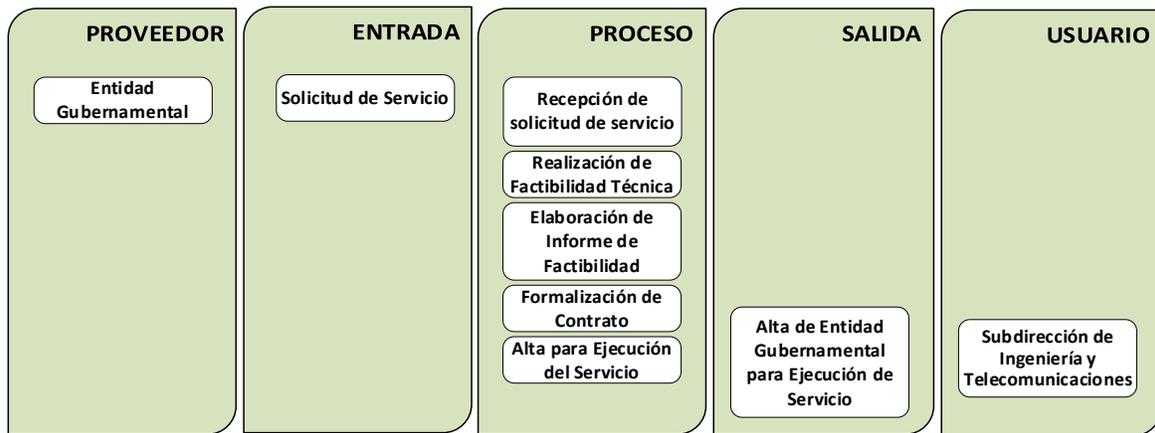
**6.2.3.3.9 Proceso de Producción de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



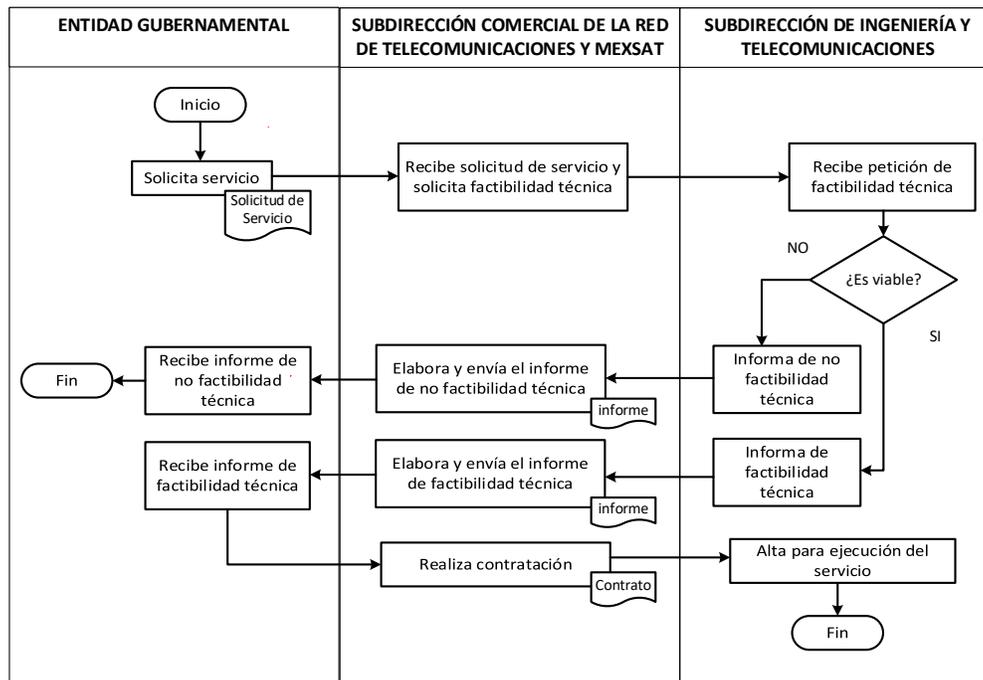
**6.2.3.3.10 Flujoograma del Proceso de Producción de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



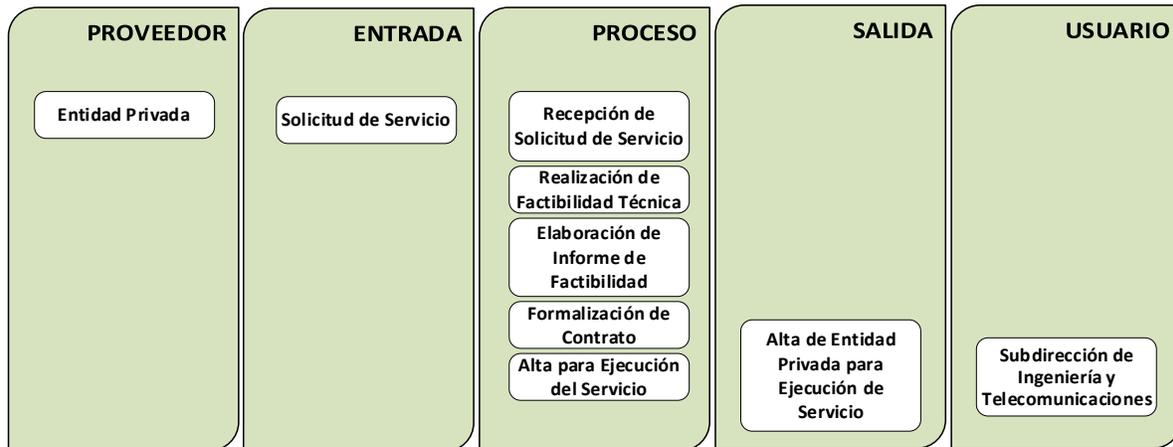
**6.2.3.3.11 Proceso de Producción de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



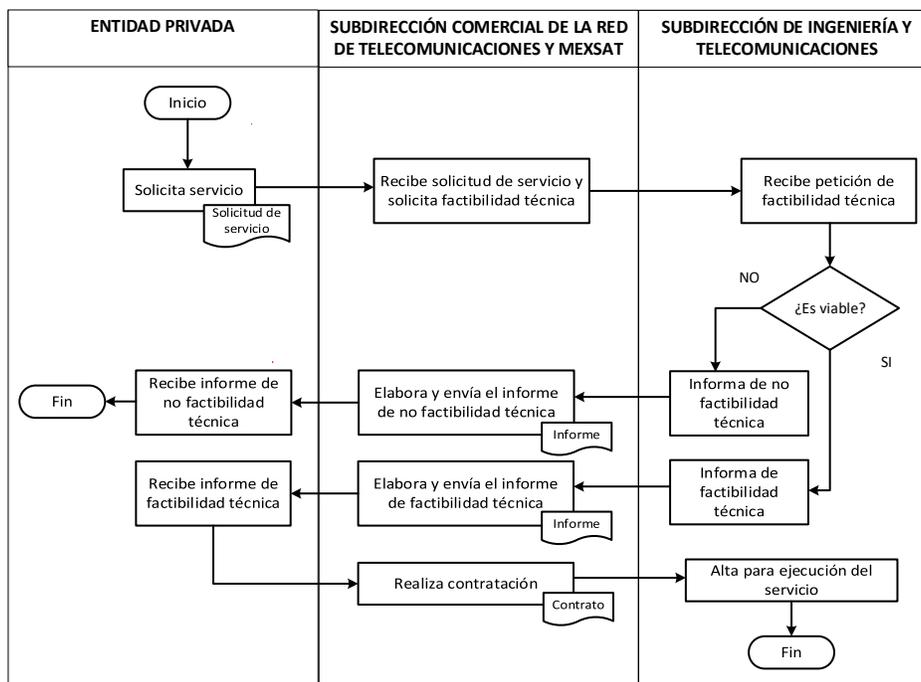
**6.2.3.3.12 Flujo del Proceso de Producción de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



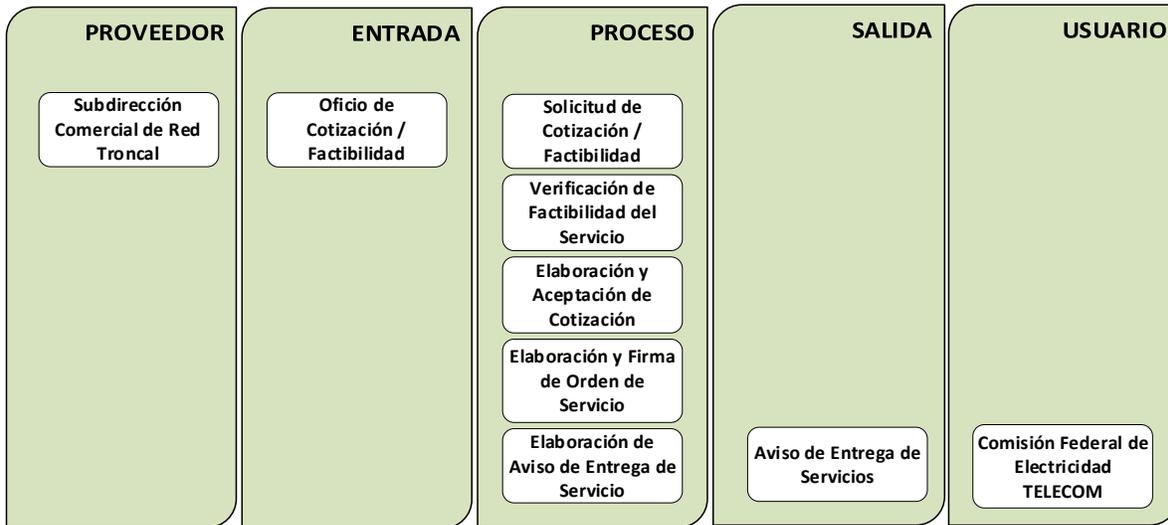
**6.2.3.3.13 Proceso de Producción de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



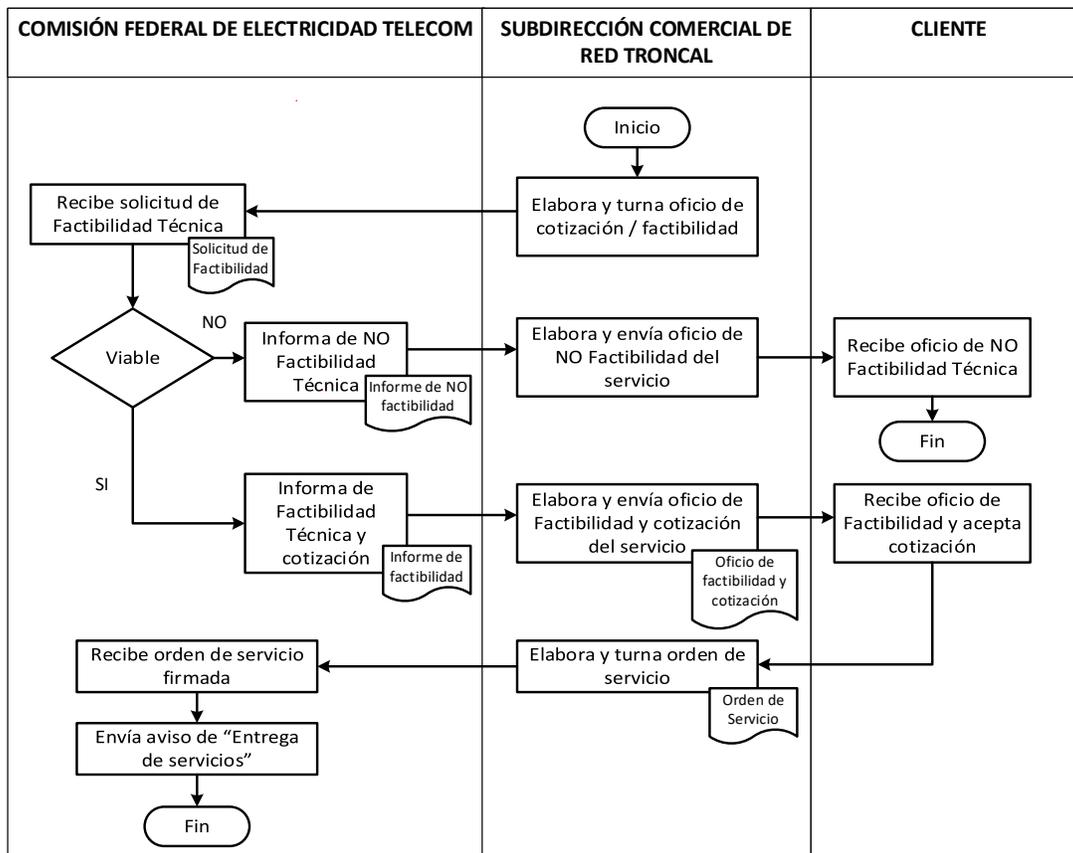
**6.2.3.3.14 Flujograma del Proceso de Producción de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



**6.2.3.3.15 Proceso de Producción de Servicios en la Red Troncal**

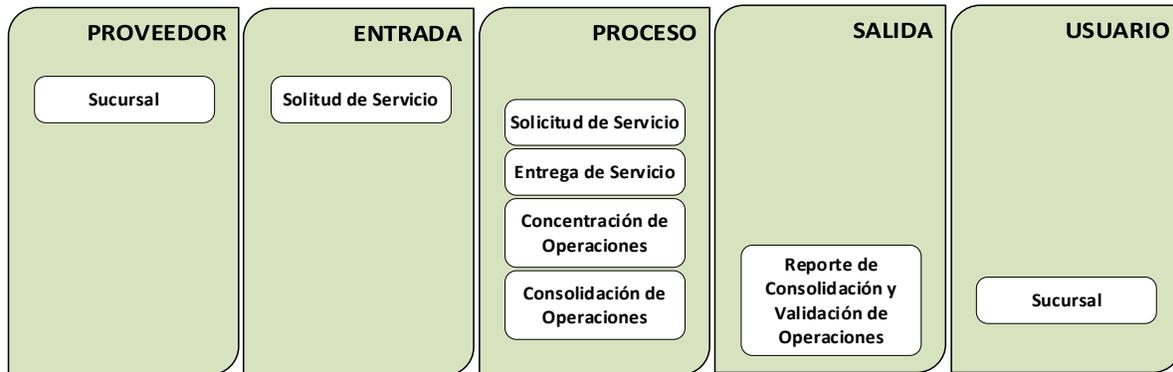


**6.2.3.3.16 Flujoograma del Proceso de Producción de Servicios en la Red Troncal**



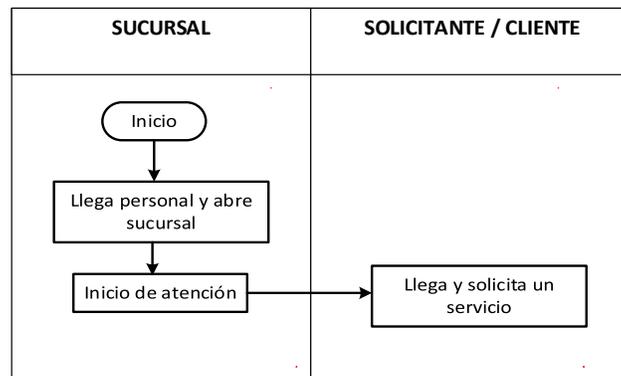
## 6.2.3.4 ENTREGA

### 6.2.3.4.1 Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales



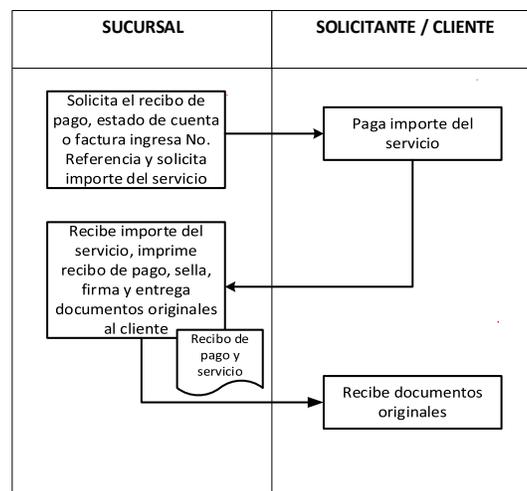
### 6.2.3.4.2 Flujoograma del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales

#### Apertura del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales

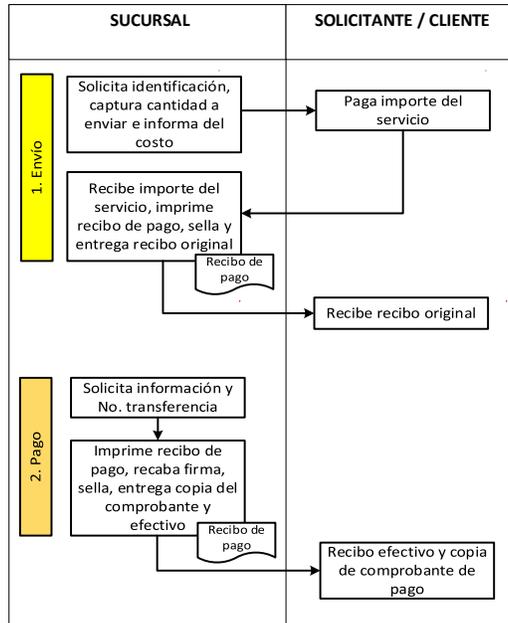


250

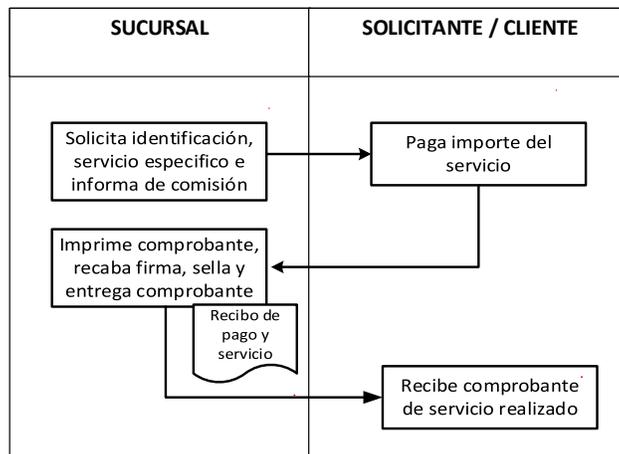
#### Servicios de Cobranza por Cuenta de Terceros



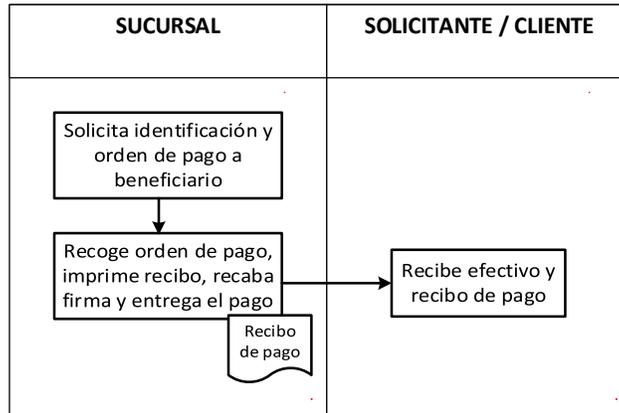
**Remesas Nacionales e Internacionales**



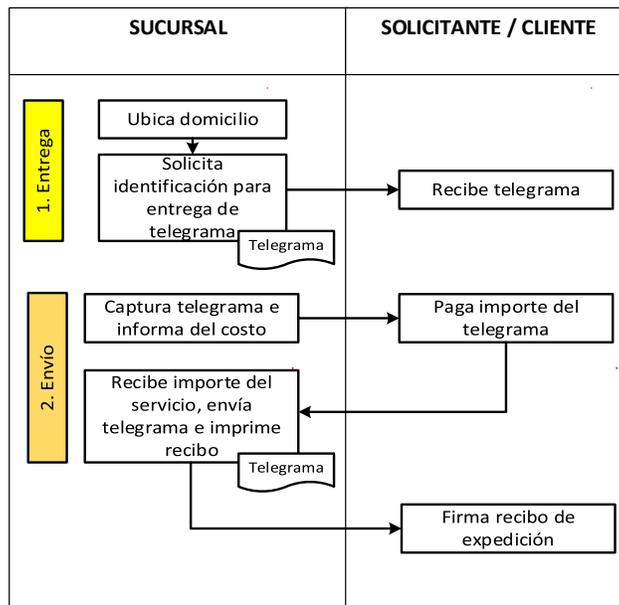
**Remesas de Dinero para Servicios Bancarios**



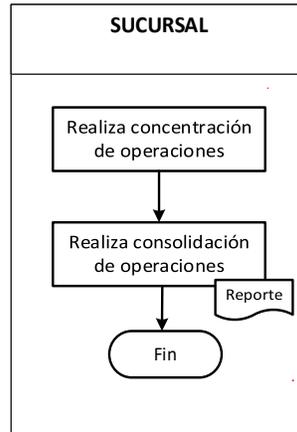
**Apoyos Monetarios a Beneficiarios de Programas Sociales**



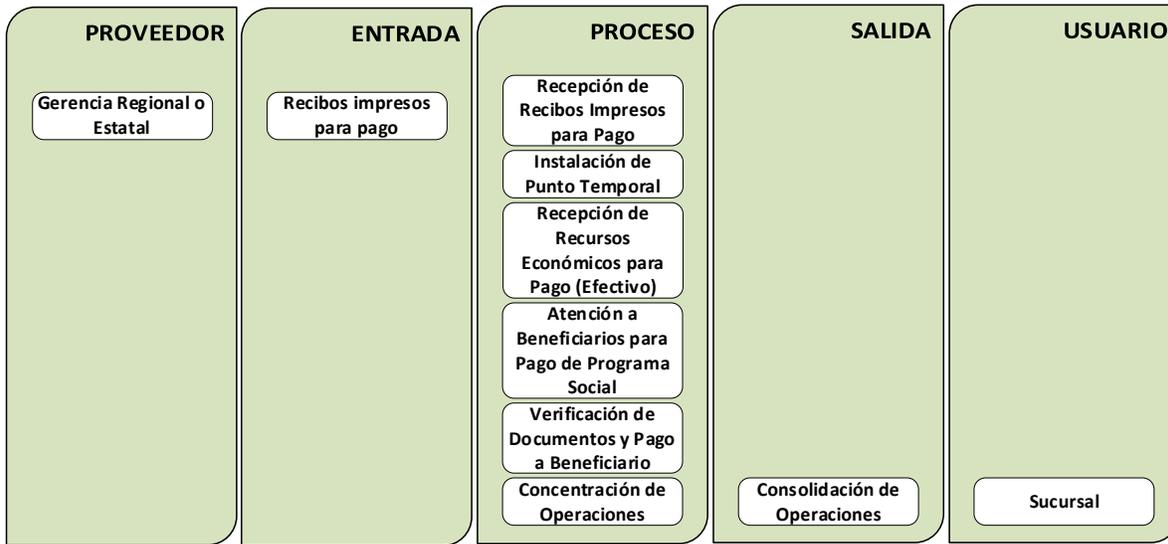
**Comunicación Telegráfica**



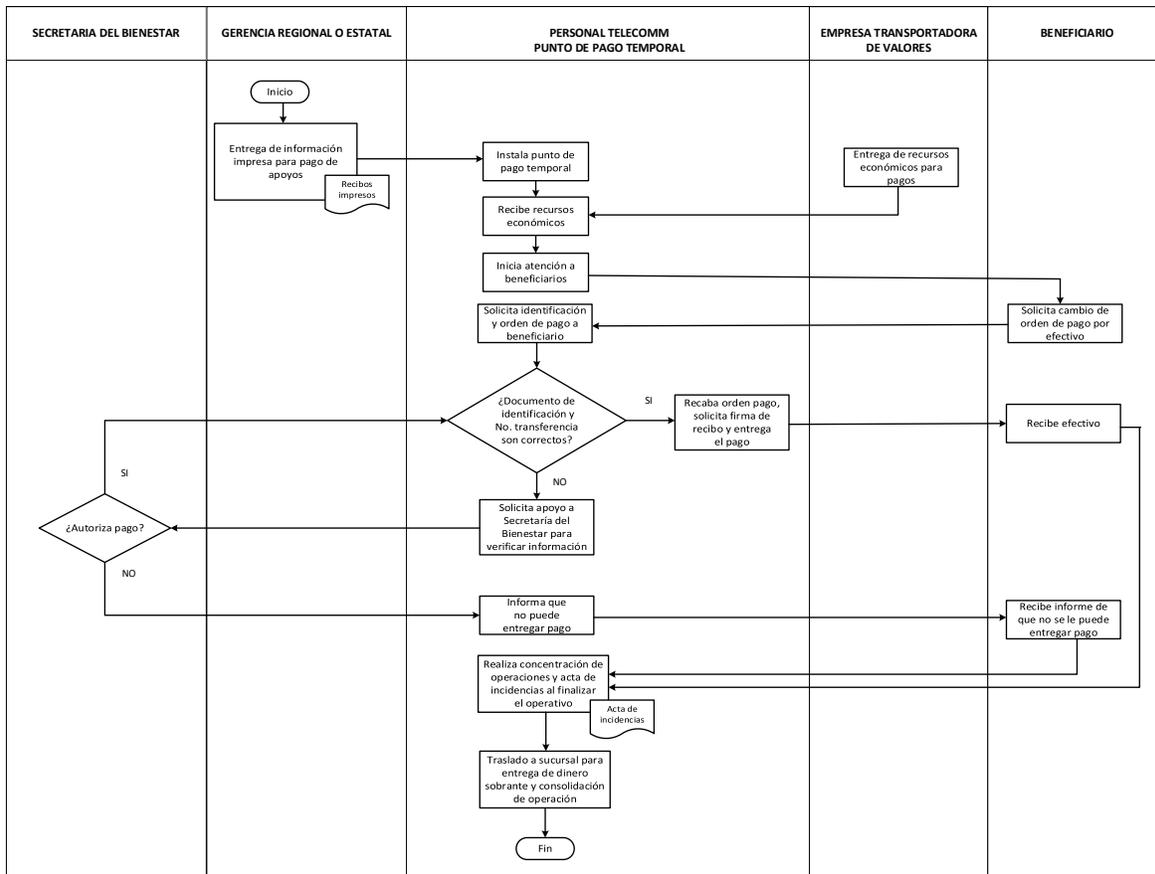
### Cierre del Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Sucursales



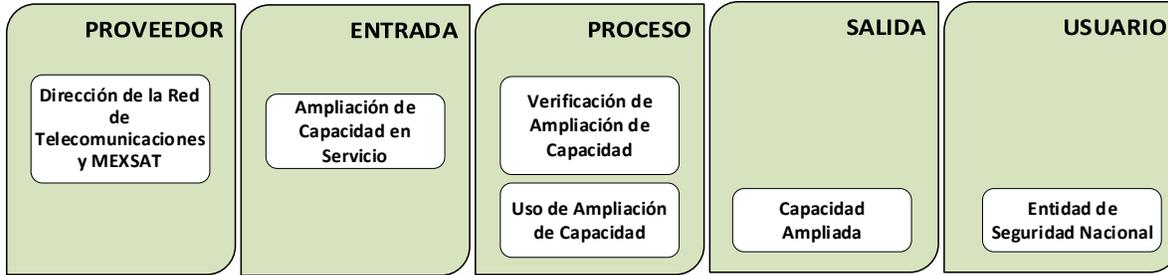
**6.2.3.4.3 Proceso de Entrega de Servicios en Punto Temporal de la Red de Sucursales**



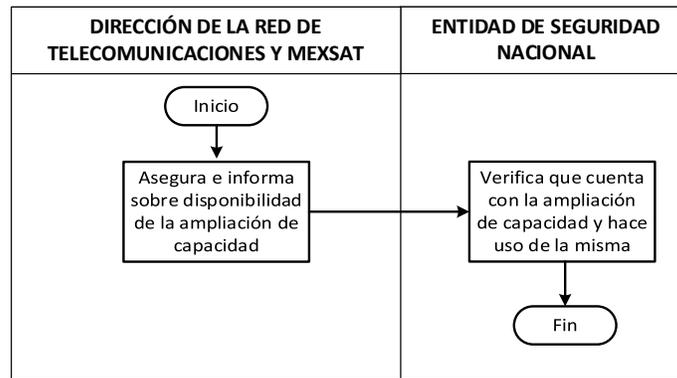
**6.2.3.4.4 Flujoograma del Proceso de Entrega de Servicios en Punto Temporal de la Red de Sucursales**



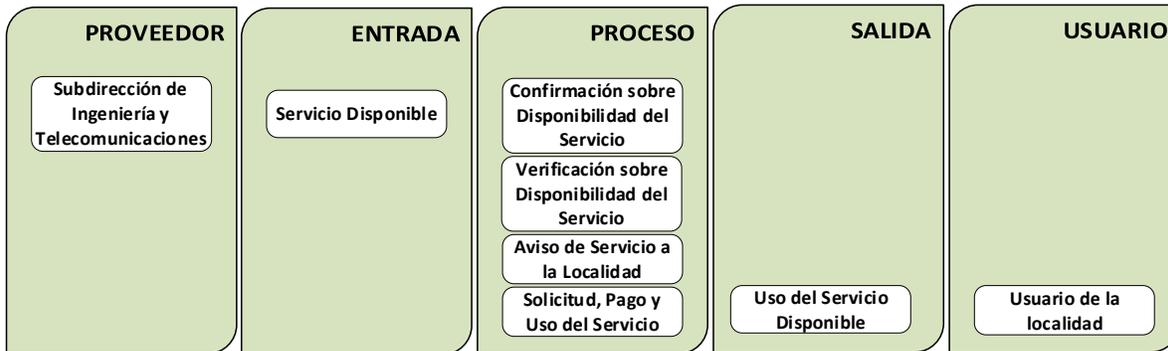
**6.2.3.4.5 Proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



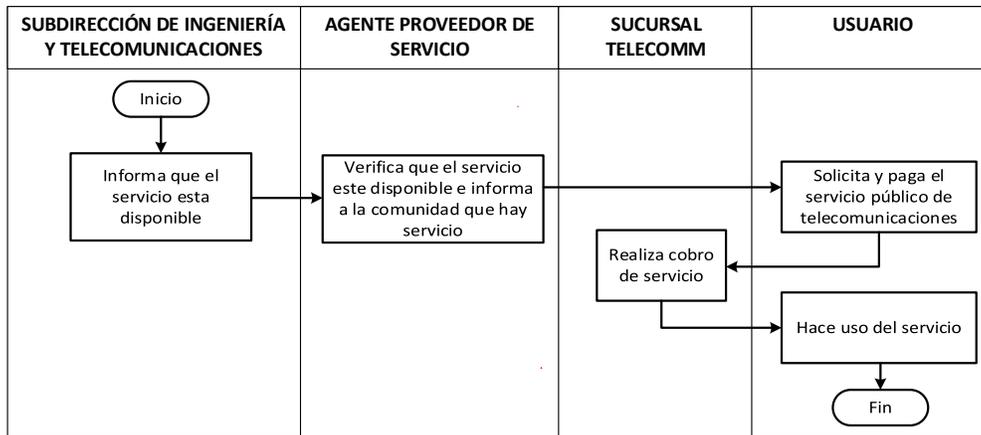
**6.2.3.4.6 Flujo del Proceso de Entrega de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



**6.2.3.4.7 Proceso de Entrega de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



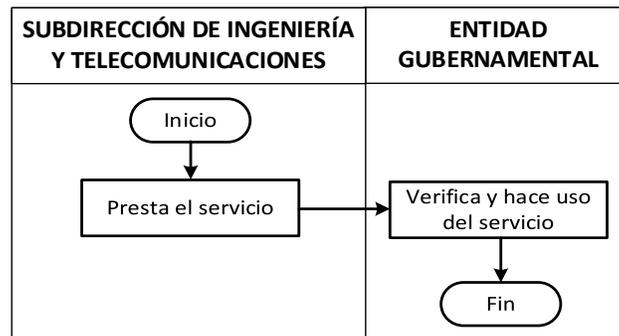
**6.2.3.4.8 Flujoograma del Proceso de Entrega de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



**6.2.3.4.9 Proceso de Entrega de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



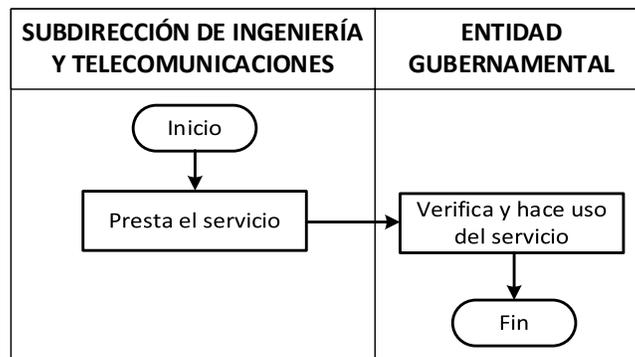
**6.2.3.4.10 Flujograma del Proceso de Entrega de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



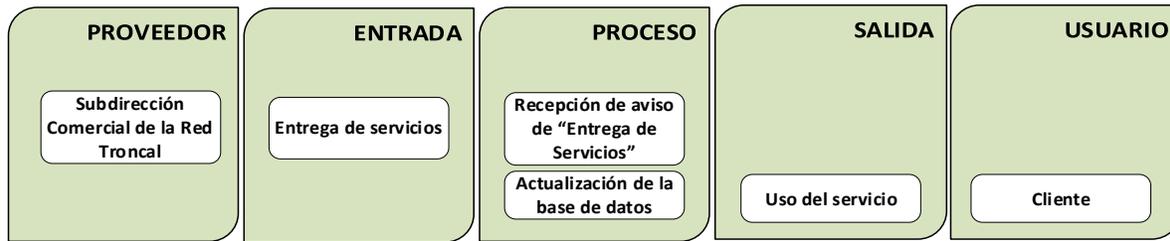
**6.2.3.4.11 Proceso de Entrega de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



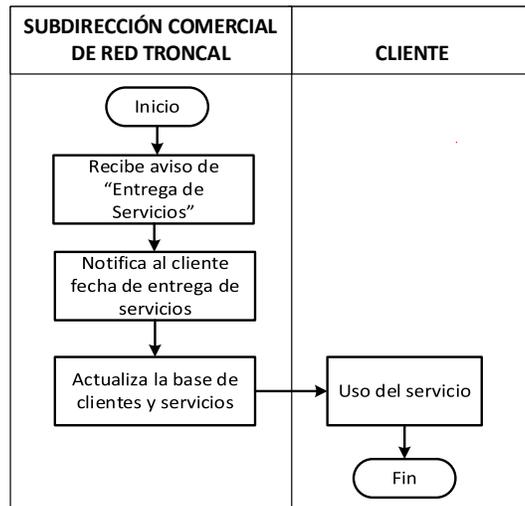
**6.2.3.4.12 Flujograma del Proceso de Entrega de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



**6.2.3.4.13 Proceso de Entrega de Servicios en la Red de Troncal**

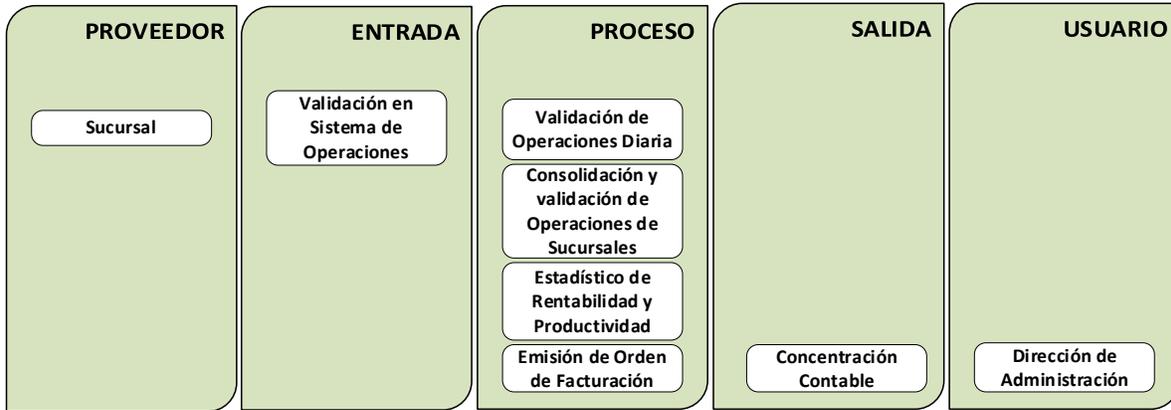


**6.2.3.4.14 Flujoograma del Proceso de Entrega de Servicios en la Red Troncal**

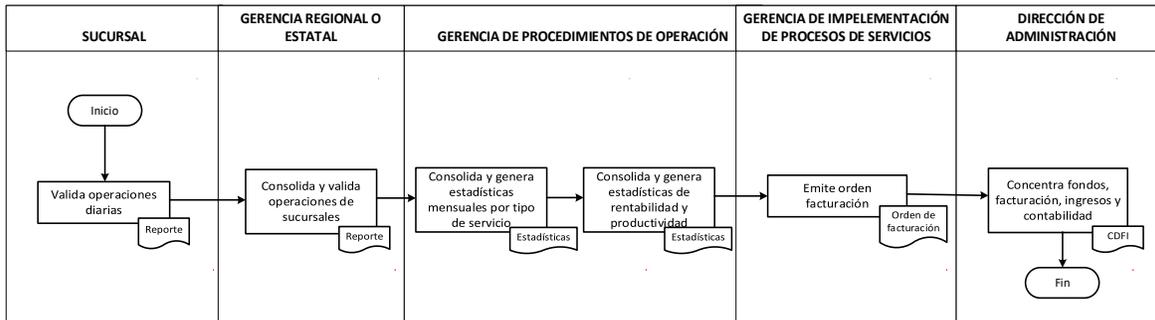


## 6.2.3.5 CONTROL

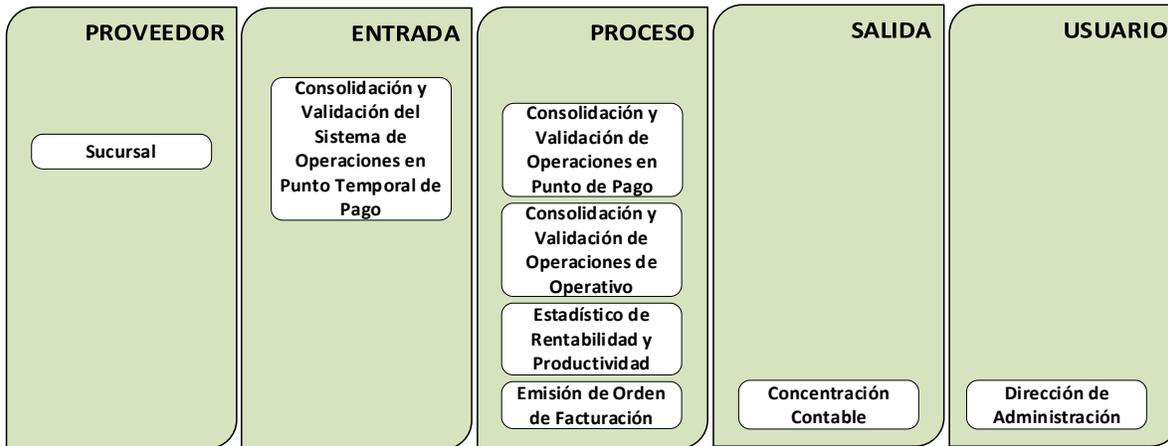
### 6.2.3.5.1 Proceso de Control en la Red de Sucursales



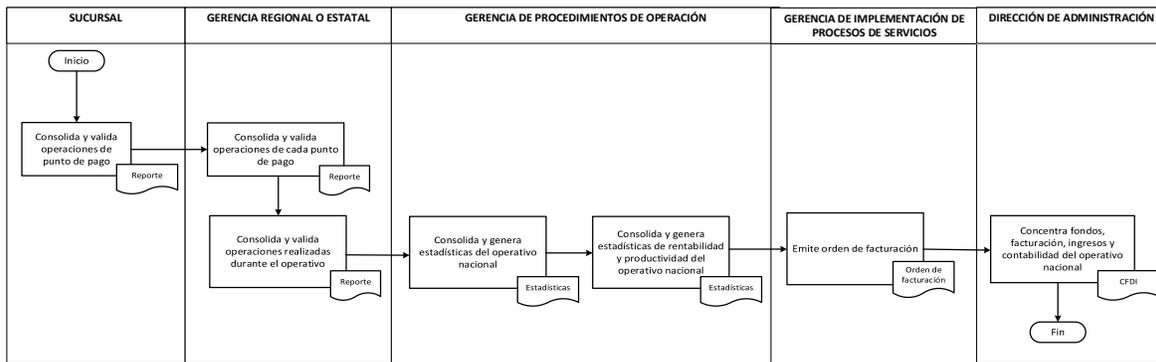
### 6.2.3.5.2 Flujo del Proceso de Control en la Red de Sucursales



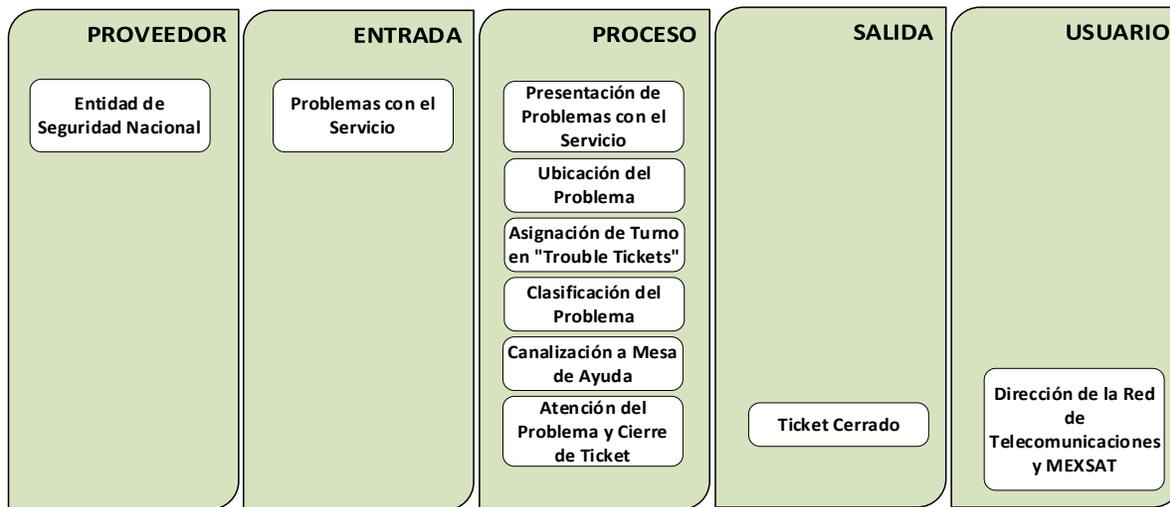
### 6.2.3.5.3 Proceso de Control en Punto Temporal en la Red de Sucursales



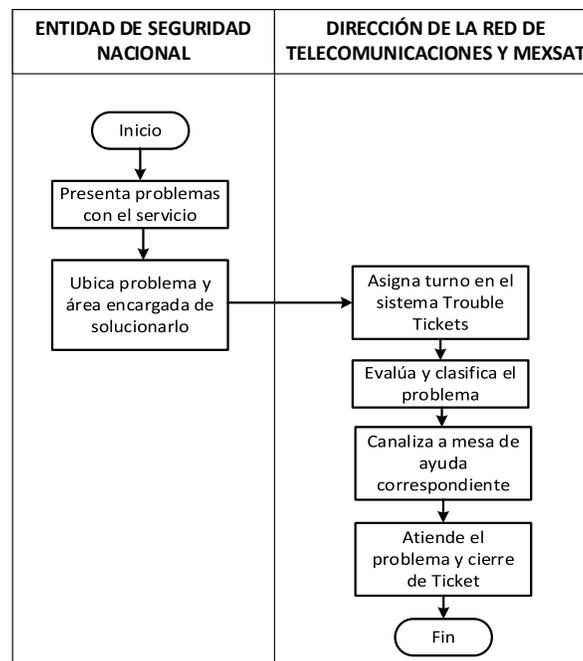
### 6.2.3.5.4 Flujoograma del Proceso de Control en Punto Temporal en la Red de Sucursales



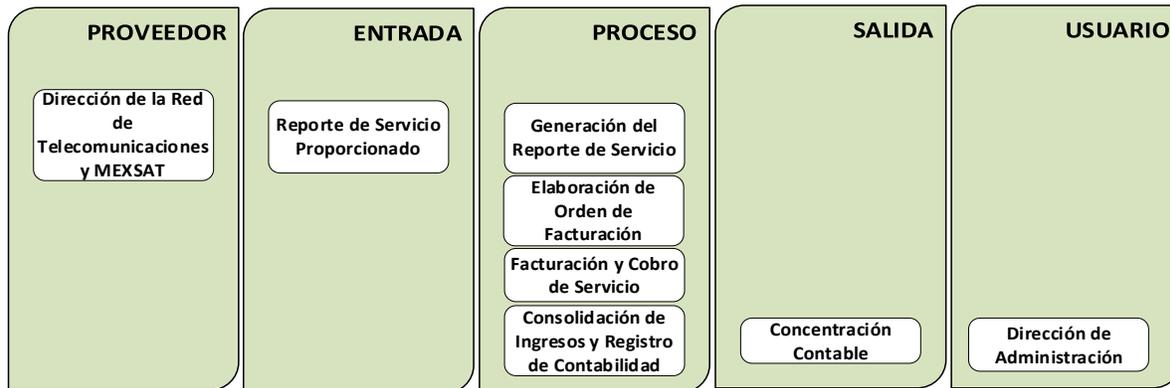
### 6.2.3.5.5 Proceso de Control de Incidencias de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT



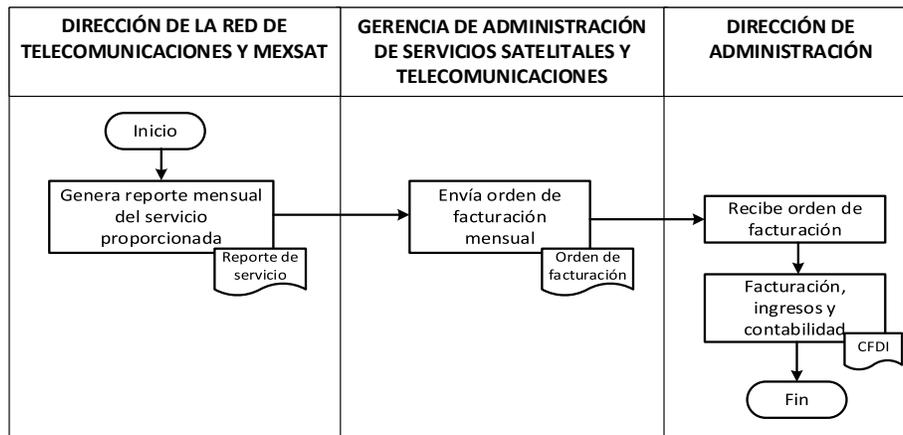
### 6.2.3.5.6 Flujoograma del Proceso de Control de Incidencias de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT



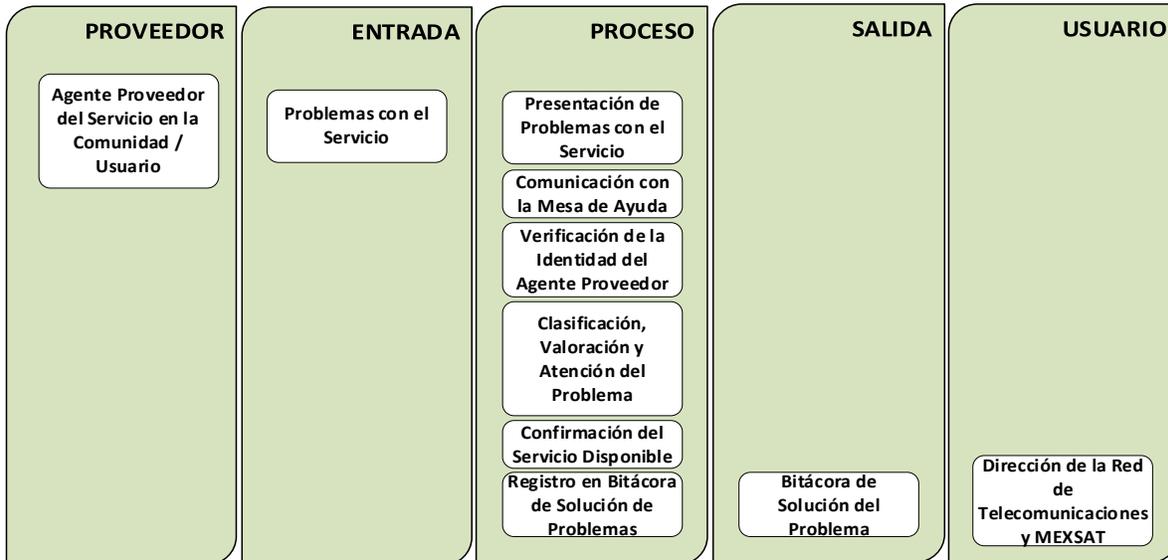
**6.2.3.5.7 Proceso de Control de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



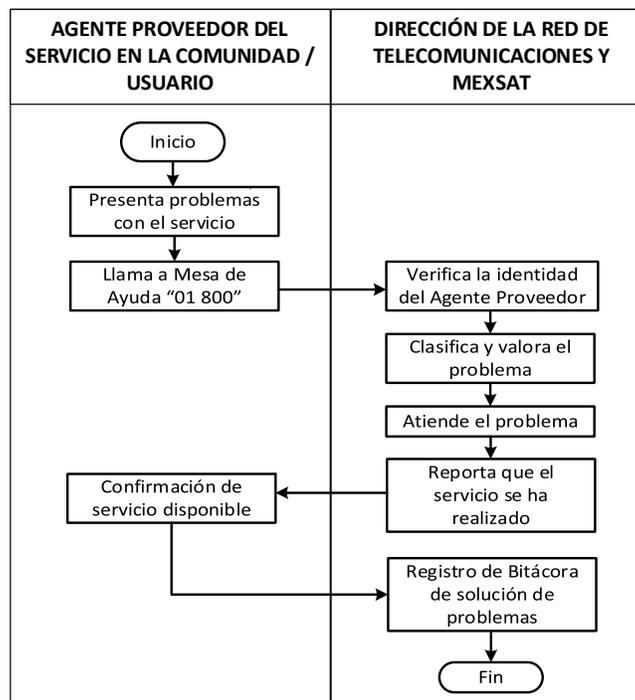
**6.2.3.5.8 Flujoograma del Proceso de Control de Servicios de Seguridad Nacional en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



### 6.2.3.5.9 Proceso de Control de Servicios de Incidencias de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT



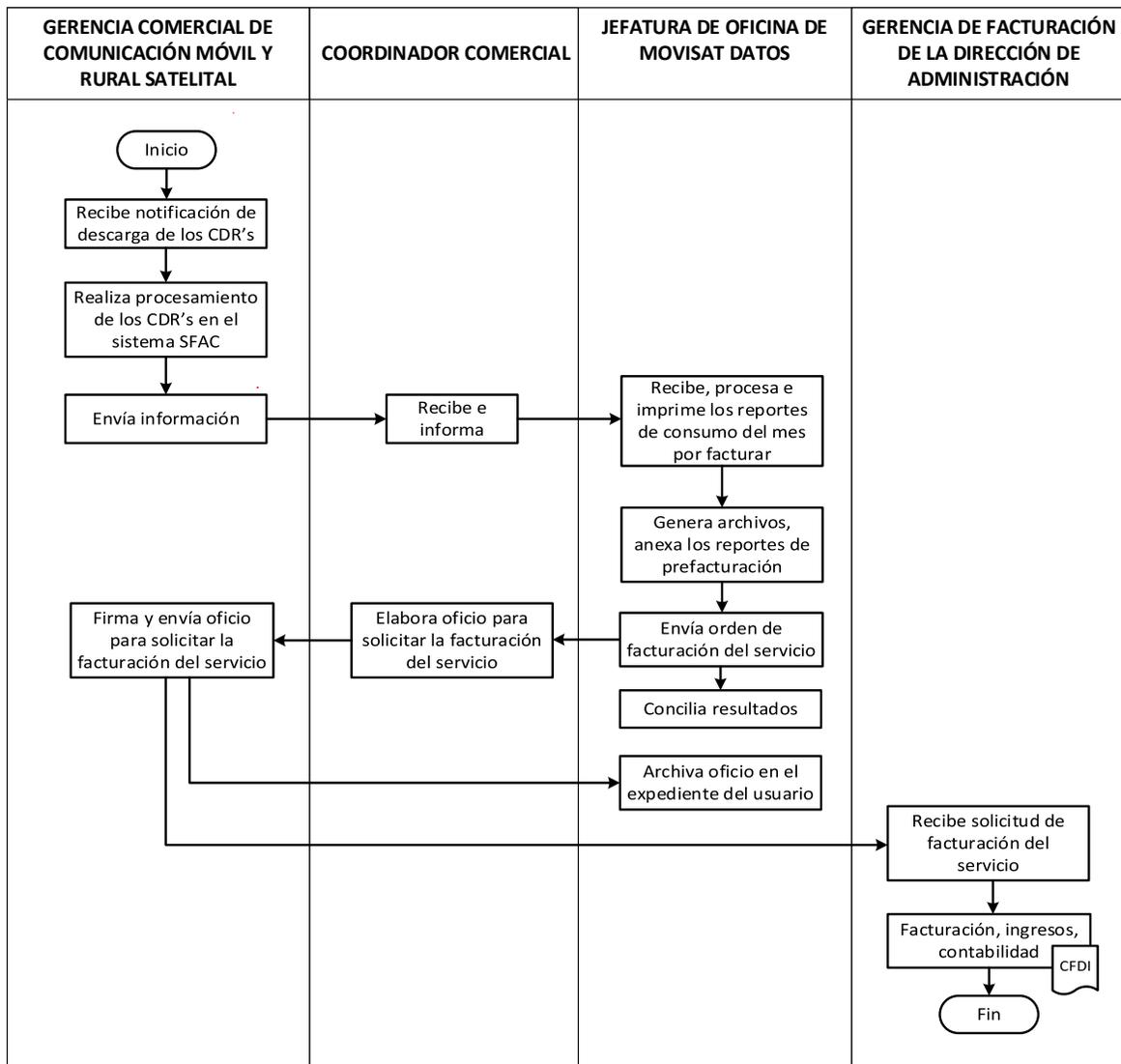
### 6.2.3.5.10 Flujoograma del Proceso de Control de Incidencias de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT



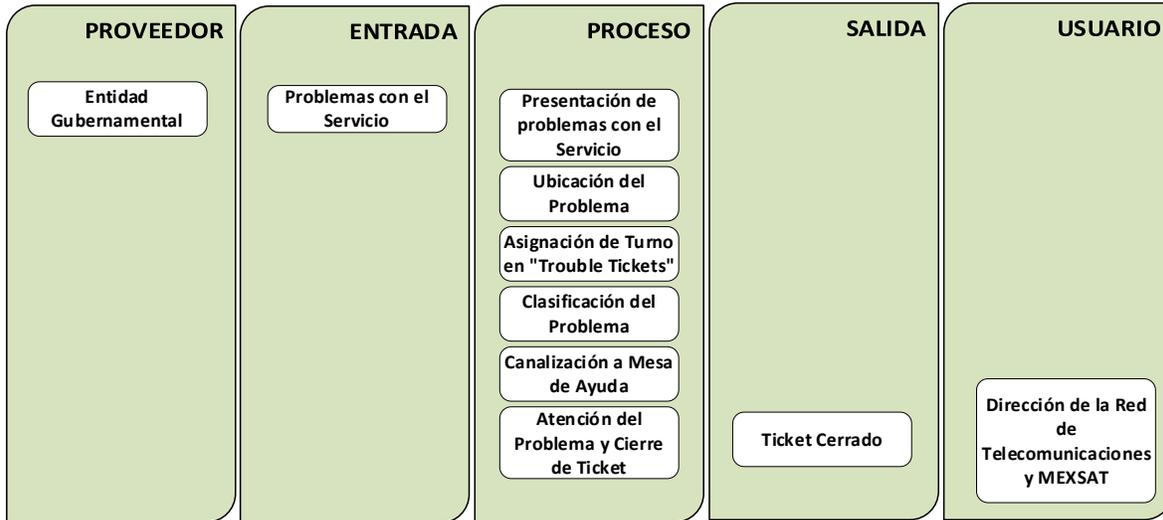
**6.2.3.5.11 Proceso de Control de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



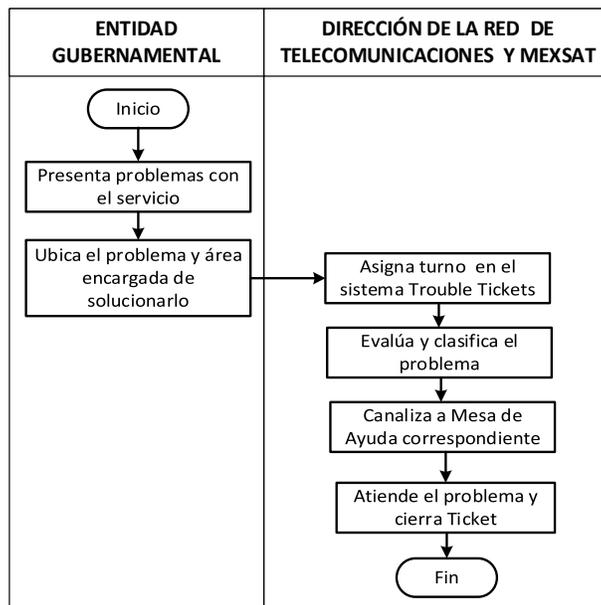
**6.2.3.5.12 Flujograma del Proceso de Control de Servicios de Cobertura Social en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



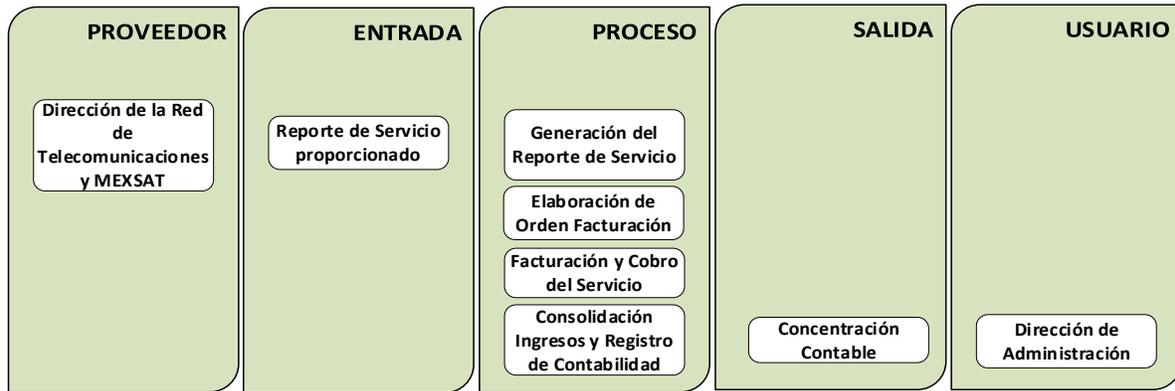
**6.2.3.4.13 Proceso de Control de Incidencias de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



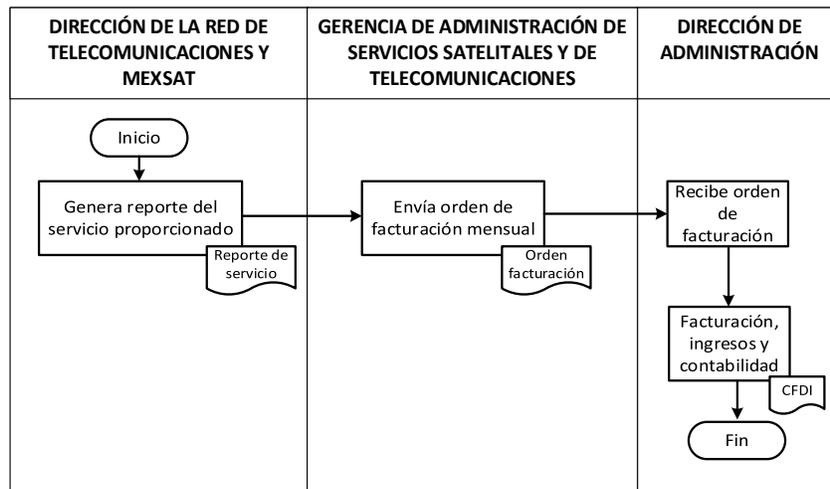
**6.2.3.4.14 Flujograma del Proceso de Control de Incidencias de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



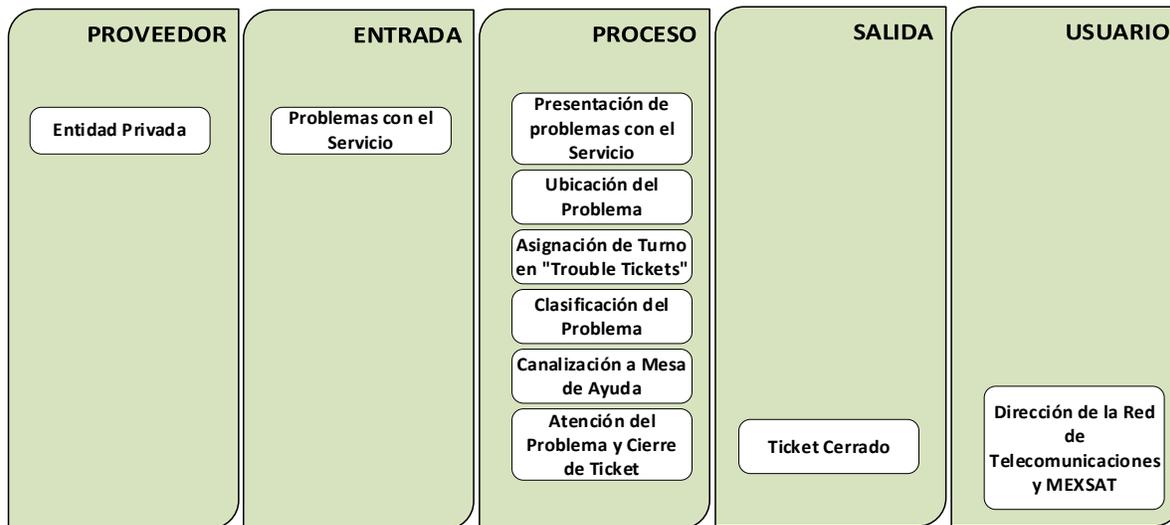
**6.2.3.5.15 Proceso de Control de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



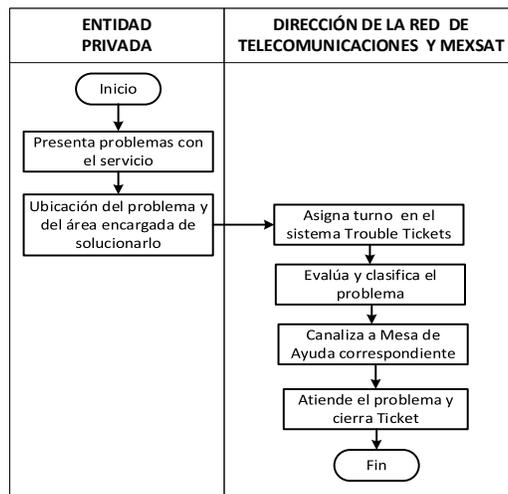
**6.2.3.5.16 Flujograma del Proceso de Control de Servicios de Gobierno en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



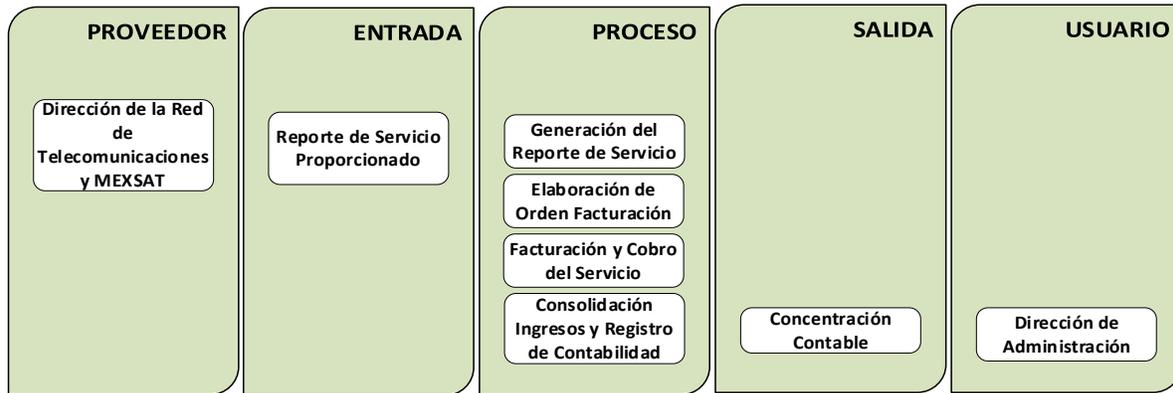
**6.2.3.5.17 Proceso de Control de Incidencias Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



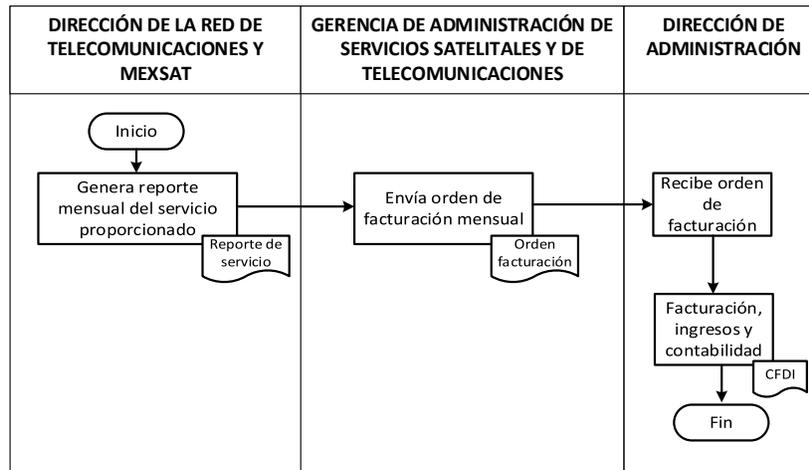
**6.2.3.5.18 Flujo del Proceso de Control de Incidencias Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



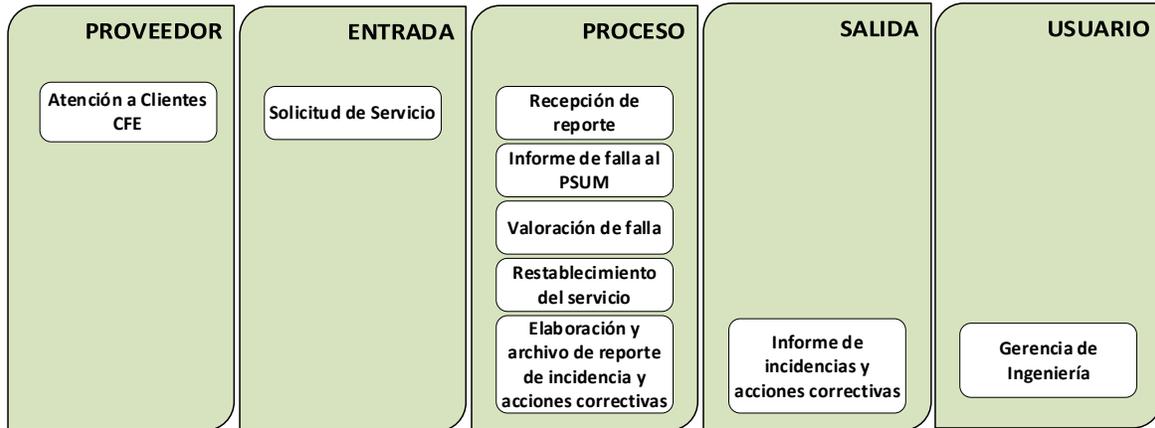
**6.2.3.5.19 Proceso de Control de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



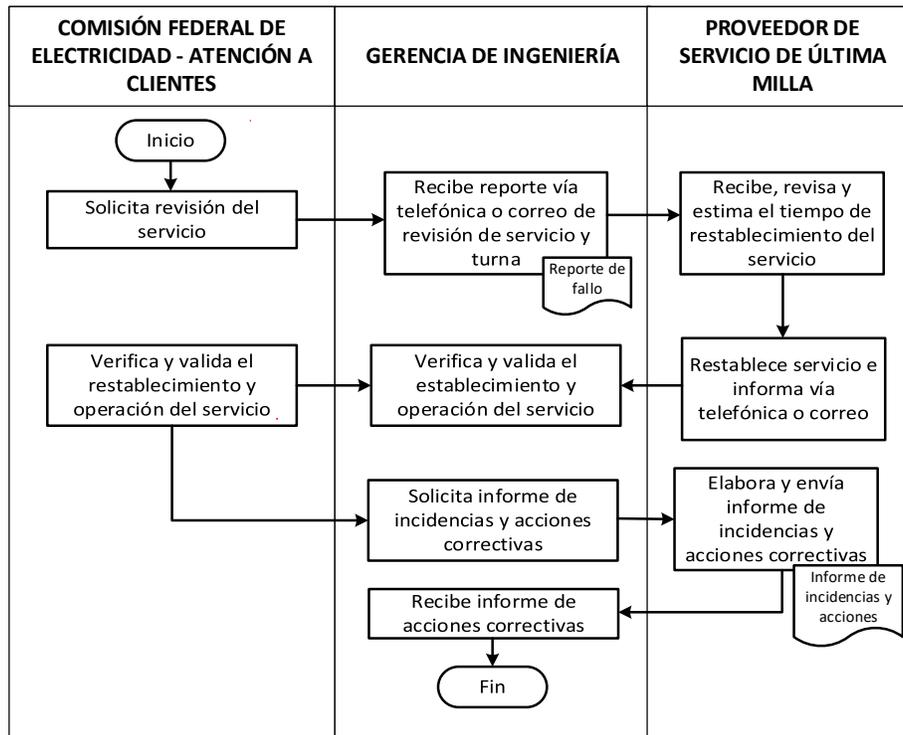
**6.2.3.5.20 Flujoograma del Proceso de Control de Servicios Comerciales en la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT**



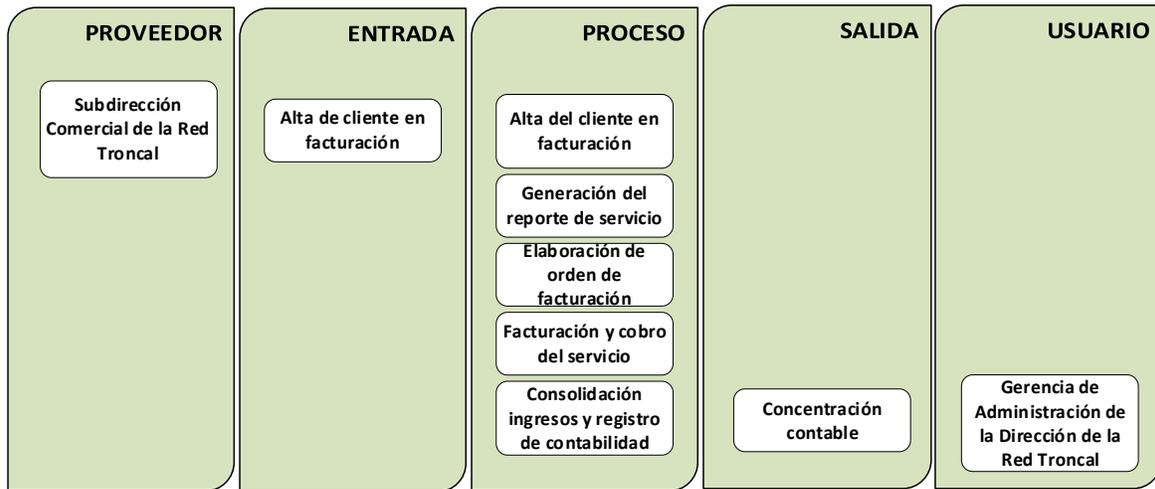
**6.2.3.5.21 Proceso de Control de Incidencias en la Red Troncal**



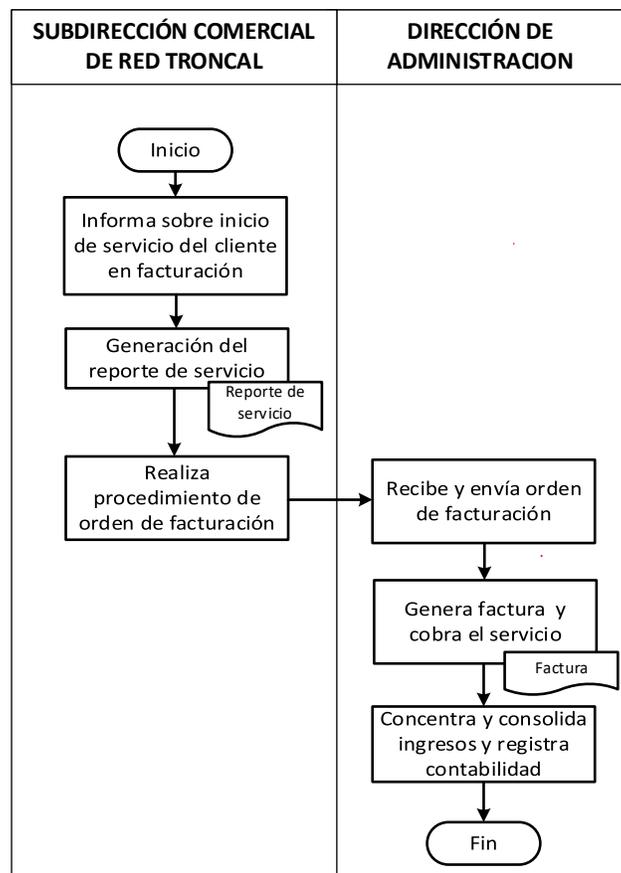
**6.2.3.5.22 Flujoograma del Proceso de Control de Incidencias en la Red Troncal**



**6.2.3.5.23 Proceso de Control de Servicios en la Red Troncal**

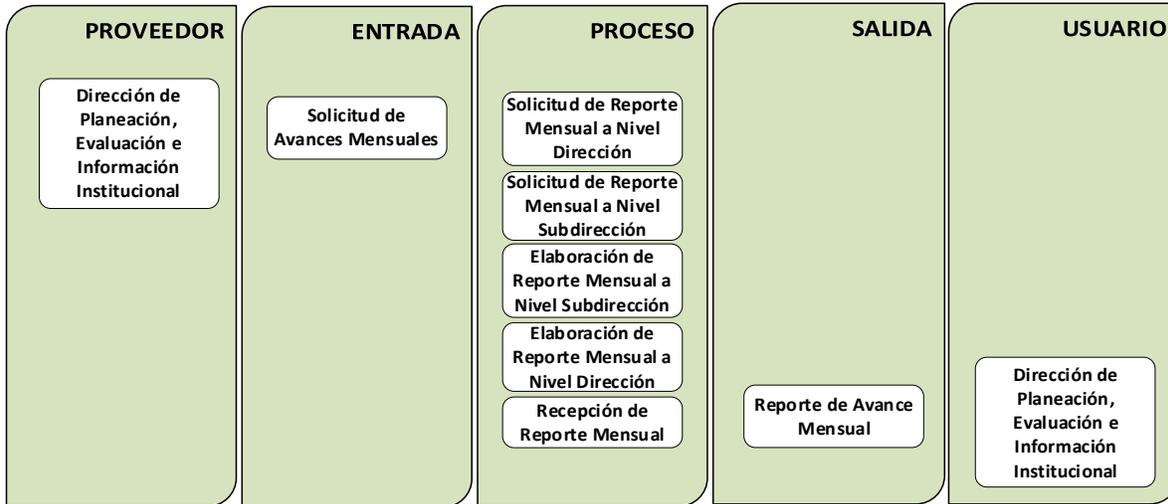


**6.2.3.5.24 Flujoograma del Proceso de Control de Servicios en la Red Troncal**

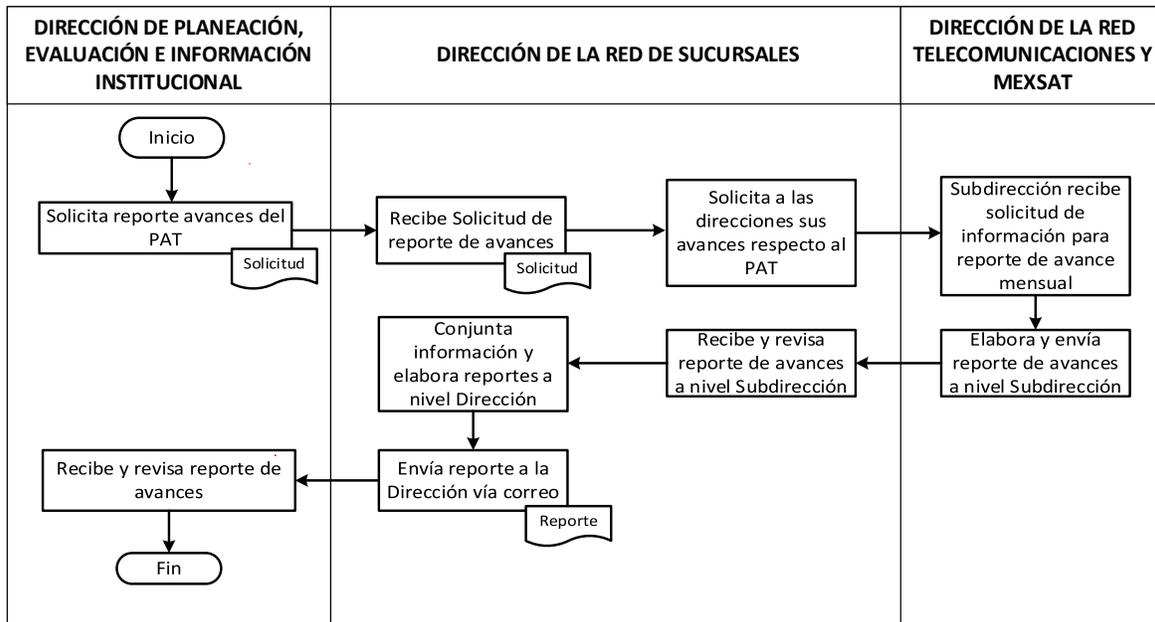


### 6.2.3.6 MONITOREO

#### 6.2.3.6.1 Proceso del Monitoreo Mensual



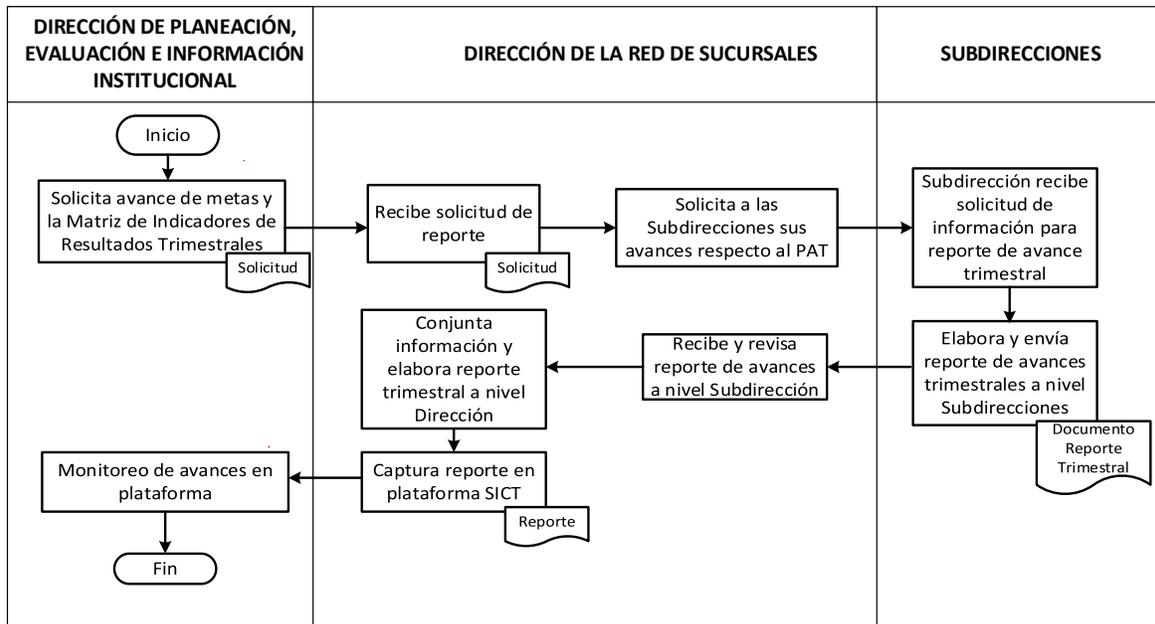
#### 6.2.3.6.2 Flujoograma del Proceso del Monitoreo Mensual



**6.2.3.6.3 Proceso del Monitoreo Trimestral**

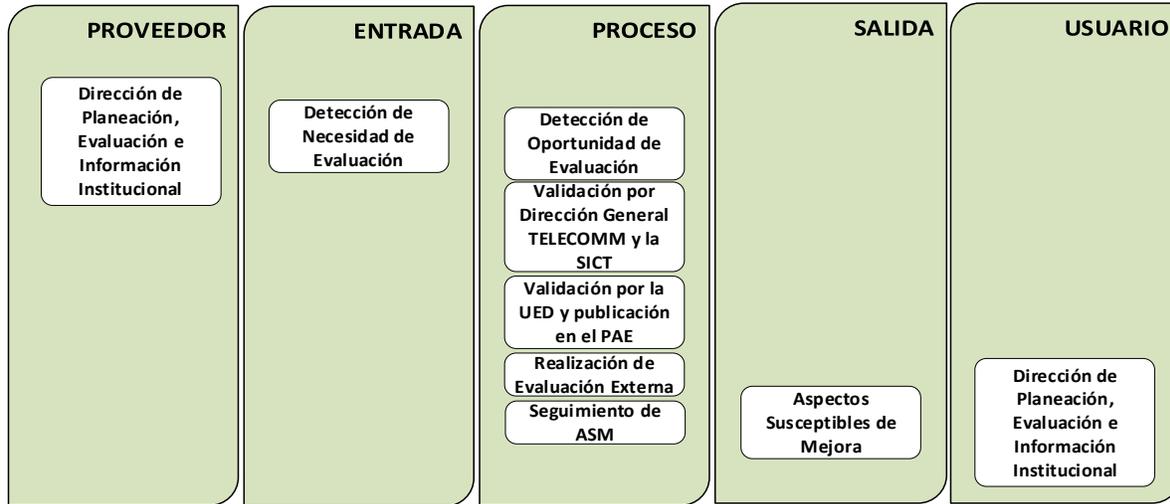


**6.2.3.6.4 Flujo del Proceso del Monitoreo Trimestral**

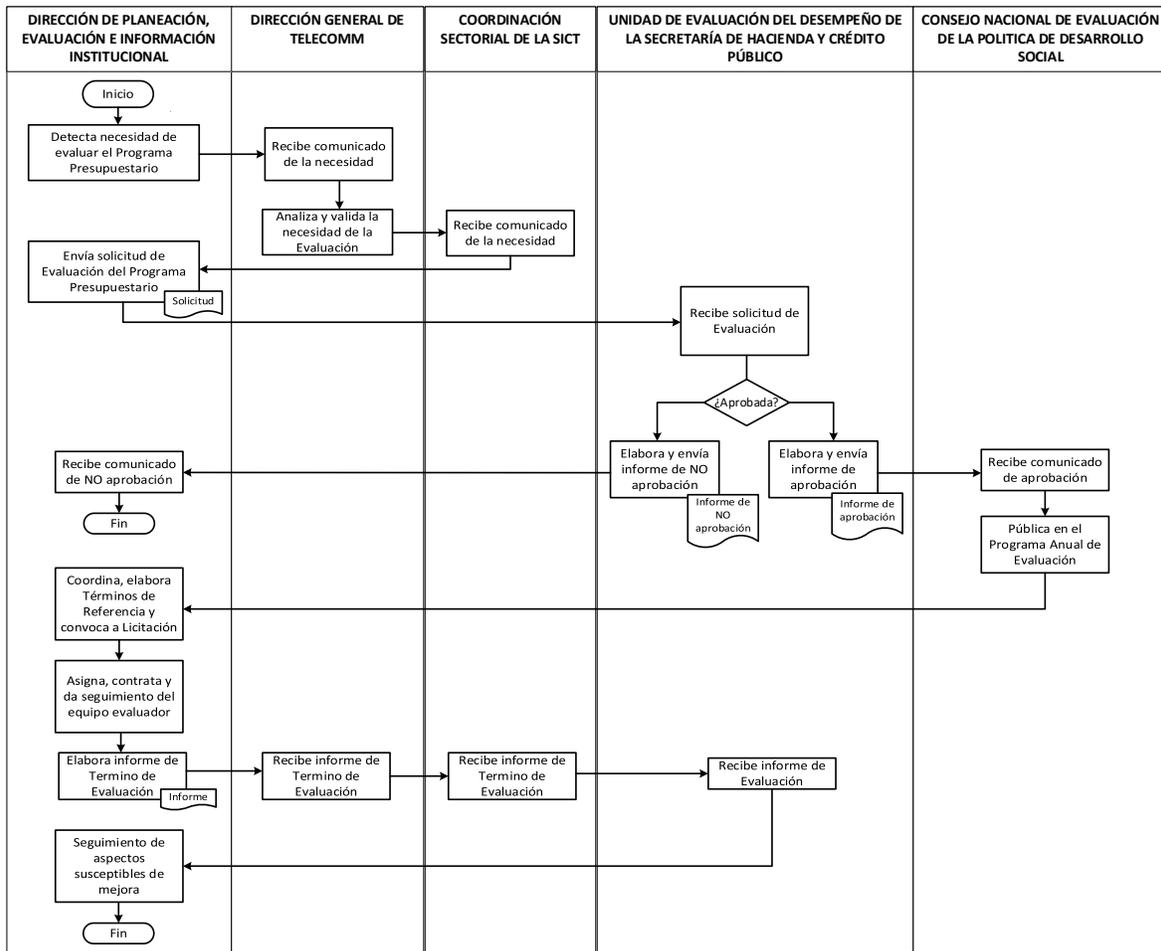


## 6.2.3.7 EVALUACIÓN EXTERNA

### 6.2.3.7.1 Proceso de la Evaluación Externa



### 6.2.3.7.2 Flujoograma del Proceso de la Evaluación Externa



6.2.4. Fichas de Indicadores de atributos del Pp

Anexo 4P. Fichas de indicadores de atributos de los procesos del Pp					
Proceso		Indicador			
		Eficacia	Oportunidad	Suficiencia	Pertinencia
Planeación		Existe un documento de planeación	El documento de planeación preliminar es presentado para ser considerado en el PEF	Existe un documento de planeación del Programa Presupuestario que contiene la MIR, cobertura, recursos financieros, humanos, estrategias de evaluación	Las actividades y productos son adecuados para realizar el documento de planeación que contiene: la MIR, cobertura, recursos financieros, humanos, estrategias de evaluación
Comunicación	Interna	Todos los niveles gerenciales y operativos a conocen toda la planeación estratégica del Programa Presupuestario	Todos los niveles gerenciales y operativos son informados de toda la planeación estratégica del Programa Presupuestario antes de iniciar el siguiente ejercicio fiscal	Los procesos de comunicación permiten que los niveles gerenciales y operativos a conozcan toda la planeación estratégica del Programa Presupuestario	Las actividades son adecuadas para que todos los niveles gerenciales y operativos a conozcan la planeación estratégica del Programa Presupuestario
	Externa	Se encuentra pública dentro del portal de TELECOMM la planeación, resultados y evaluaciones del Programa Presupuestario	Se encuentra pública dentro del portal de TELECOMM la planeación, resultados y evaluaciones del Programa Presupuestario realizados durante el trimestre anterior	Los procesos de comunicación permiten que dentro del portal de TELECOMM se tenga toda la información de la planeación, resultados y evaluaciones del Programa Presupuestario	Las actividades contienen las acciones necesarias para la publicación en el portal de TELECOMM de la planeación, resultados y evaluaciones del Programa Presupuestario
Selección de Beneficiarios	Red de Sucursales	Existen criterios para selección de apertura de nuevas Sucursales	Existen tiempos establecidos para la evaluación de apertura de nuevas Sucursales	Los criterios de selección de apertura de nuevas Sucursales permiten que estas se instalen en los lugares óptimos para la población	Las actividades para selección de apertura de nuevas Sucursales permiten que se seleccionen Sucursales rentables
	Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Existen criterios para selección de usuarios de Seguridad Nacional	Existen tiempos establecidos para dar respuesta a los solicitantes de servicios de Seguridad Nacional	Existen criterios para selección de usuarios servicios de Seguridad Nacional	Las actividades permiten la adecuada selección de usuarios para los servicios de Seguridad Nacional
	Red Troncal	Existen criterios para selección de usuarios	Existen tiempos establecidos para dar respuesta para la ser sujeto de atención de servicios de Red Troncal	Existen criterios para selección de usuarios	Las actividades permiten la adecuada selección de usuarios
Producción de Servicios	Red de Sucursales	Existe un procedimiento para apertura de Sucursales	Existen tiempos en todas las actividades sustantivas para la apertura de una Sucursal TELECOMM	Los procesos para instalar Sucursales permiten que se instalen las Sucursales en lugares óptimos para la prestación de los servicios	Las actividades permiten instalar Sucursales rentables
	Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Existen procedimientos para proporcionar servicios satelitales y de redes terrestres	Existen tiempos procedimientos para proporcionar servicios satelitales y de redes terrestres	Los procesos para proporcionar servicios satelitales y de redes terrestres son suficientes para prestar adecuadamente el servicio	Las actividades permiten proporcionar servicios satelitales y de redes terrestres
	Red Troncal	Existen procedimientos para proporcionar servicios de Red Troncal	Existen tiempos para los procedimientos para proporcionar servicios de Red Troncal	Los procesos para proporcionar servicios de Red Troncal son suficientes para prestar adecuadamente el servicio	Las actividades permiten proporcionar servicios de Red Troncal

Entrega de Servicios	Red de Sucursales	Existe un procedimiento para operar las Sucursales	Existen tiempo establecidos en los procedimientos para entregar servicios en las Sucursales presentan una secuencia	Los procesos son suficientes para operar las Sucursales	Las actividades permiten que las Sucursales presten sus servicios de manera continua
	Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Existen procedimientos para prestar los servicios satelitales y redes terrestres	Existen procedimientos para prestar los servicios satelitales y redes terrestres	Los procesos son suficientes para prestar los servicios satelitales y redes terrestres	Las actividades permiten que los servicios satelitales y de redes terrestres se presten de manera continua
	Red Troncal	Existen procedimientos para prestar los servicios de la Red Troncal	Existen procedimientos para prestar los servicios de la Red Troncal	Los procesos son suficientes para prestar los servicios de la Red Troncal	Las actividades permiten que los servicios de la Red Troncal se presten de manera continua
Seguimiento	Red de Sucursales	Existen indicadores de satisfacción de beneficiarios de los servicios de TELECOMM	Existen tiempos establecidos para el levantamiento de indicadores de satisfacción de beneficiarios de los servicios de TELECOMM	Los indicadores de satisfacción de beneficiarios de los servicios de TELECOMM permiten obtener información relevante sobre la misma	Las actividades de seguimiento a beneficiarios permiten obtener los indicadores de satisfacción de beneficiarios de los servicios de TELECOMM homogéneos
Control	Red de Sucursales	Se tienen indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de las Sucursales	Existe un tiempo para proporcionar la información de los indicadores de información de los principales aspectos de la operación de las Sucursales	Los indicadores permiten tener informaciones relevantes de los principales aspectos de la operación de las Sucursales	Los indicadores que permiten un adecuado control de la operación de las Sucursales
	Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Se tienen indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de los servicios satelitales y redes terrestres	Existe un tiempo para proporcionar la información de los indicadores de información de los principales aspectos de la operación de los servicios	Los indicadores permiten tener información de los principales aspectos de la operación de los servicios satelitales y redes terrestres	Las actividades para obtener los indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de los servicios satelitales y redes terrestres
	Red Troncal	Se tienen indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de la Red Troncal	Se tienen indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de la Red Troncal	Los indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de la Red Troncal	Las actividades para obtener los indicadores que permiten tener información de los principales aspectos de la operación de la Red Troncal
Monitoreo		Se cuenta con un sistema de monitoreo que permita obtener la información de la MIR para el PASH	Se cuenta con un sistema de monitoreo de indicadores que al menos contemple los indicadores de la MIR del Programa Presupuestario y algunos otros indicadores estratégicos	Los indicadores de monitoreo permiten obtener información de los principales resultados de operación del Programa Presupuestario y sus actividades sustantivas	Las actividades para realizar el monitoreo de indicadores contemplan los indicadores de la MIR del Programa Presupuestario y estos sean relevantes, así como, algunos otros indicadores estratégicos
Evaluación	Agenda de evaluación	Existe actividades que permite establecer una agenda de evaluaciones externas	Existe actividades que permite establecer una agenda de evaluaciones externas	Las actividades permiten establecer una agenda de necesidades de evaluaciones externas	Las actividades que permite establecer una agenda de evaluaciones externas
	Servicio	Existen actividades que permiten el seguimiento de la evaluación externa	Existen actividades que permiten el seguimiento de la evaluación externa	Existen actividades que permiten el seguimiento de la evaluación externa	Las actividades que permiten el seguimiento de la evaluación externa

6.2.5. Propuesta de modificación a los documentos normativos o institucionales del Programa Presupuestario

<b>Anexo 5P. Propuesta de modificación a los documentos normativos o institucionales del Pp</b>					
<b>Tipo de normativa</b>	<b>Dice:</b>	<b>Problema generado (causas y consecuencias):</b>	<b>Se recomienda decir:</b>	<b>Efecto esperado de aplicar la recomendación de cambio</b>	<b>Restricciones prácticas que puedan existir para su implementación</b>
Manual de Procedimiento	En la página 12 del "Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería TCM-3110-D01-20", se establecen 7 Políticas Generales que norman el dicho manual.	Actualmente la Dirección de Red Troncal, no cuenta con el personal responsable de las funciones o actividades señaladas en el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería TCM-3110-D01-20 específicamente del Procedimiento para la atención de fallas en los Servicios de Usuarios Finales de la Red Troncal. Las actividades específicas de la Coordinación de Administración y Proyectos (CAP) son realizadas por la Gerencia de Ingeniería. Por otra parte, en el Procedimiento para la atención de fallas en los Servicios de Usuarios Finales de la Red Troncal, las actividades específicas del Coordinador de Planeación y Proyecto (CPP), son realizadas por el Proveedor de Servicio de Última Milla (PSUM).	Políticas Generales  8. La Gerencia de Ingeniería será responsable de las funciones o actividades de los cargos que se encuentren sin personal en el momento. Asimismo, en caso de que la Gerencia de Ingeniería no pueda cumplir con dichas funciones, designará al área de encargada de dicha función y o actividad, misma que será supervisada por la Gerencia de Ingeniería.	La recomendación permitiría que en caso de que la DRT no cuenta con algunos de los cargos, se identifica de forma inmediata quien realizaría sus funciones o actividades sin que se vea afectado los procesos y procedimientos.	Ninguna.
Manual de Procedimiento	En la página 15 del "Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial de la Red Troncal TCM-3200-D01-21, dice:  El subdirector Comercial de la Red Troncal:  <i>Actualiza el sistema de clientes y servicios</i>	De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial de la Red Troncal TCM-3200-D01-21 Procedimiento para Nuevos Servicios o Modificación de Servicios Existentes, la actualización debería realizarse en el sistema de clientes, sin embargo, la DRT no cuenta aún con el mismo.	<i>Actualiza el sistema o base de datos propia de clientes y servicios</i>	La recomendación permitiría identificar las opciones de ubicación de información.	Ninguna.
Manual de Procedimiento	No se cuenta	No se cuenta con un proceso ni documento específico de comunicación tanto interna como externa que establezca la forma y los tiempos para informar la planeación, resultados u otra información relevante del Programa E013.	* Establecer el proceso de comunicación interna del Programa E013 que permita que todos los niveles gerenciales y operativos, con metas específicas, conozcan la planeación estratégica del programa y su contribución a lograr la misma.  * Establecer el proceso de comunicación externa del Programa E013 que permita que se encuentre	La recomendación permitiría contar con un manual que establezca la forma y los tiempos para informar la planeación, resultados u otra información relevante del Programa E013.	Ninguna.

			actualizada en el portal de TELECOMM al menos la información referente a la planeación, resultados y evaluaciones del Pp a no más de tres clics.		
--	--	--	--	--	--

6.2.6. Valoración Cuantitativa Global

Eficacia

<b>Anexo 6P. Valoración cuantitativa global</b>			
<b>Proceso</b>		<b>Eficacia</b>	<b>Argumento o justificación</b>
		<b>(0, 0.5 o 1)</b>	
<b>Planeación</b>		0.5	No se cuenta con un documento propio de planeación exclusivo del Programa Presupuestario, sin embargo, la planeación institucional contiene buena parte de la misma.
<b>Comunicación</b>	<b>Interna</b>	0.5	No se cuenta con un proceso específico de comunicación tanto interna como externa de la planeación, resultados u otra información relevante del Programa Presupuestario.
	<b>Externa</b>	0.5	
<b>Selección de Beneficiarios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	1.0	Existen criterios para la selección de beneficiarios para la apertura de nuevas Sucursales, selección de usuarios para la red troncal y servicios satelitales de seguridad nacional.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	1.0	
	<b>Red Troncal</b>	1.0	
<b>Producción de Servicios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	Existen procedimientos para la apertura de Sucursales rentables, pero no consideran la social, no existen para el mantenimiento de Sucursales rentables.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	1.0	Existen procedimientos.
	<b>Red Troncal</b>	0.5	No se cuenta con un documento actualizado, sin embargo, existen documentos de procedimientos en proceso de actualización específicos para servicios a mayoristas.
<b>Entrega de Servicios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	1.0	Existen procedimientos.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	1.0	Existen procedimientos.
	<b>Red Troncal</b>	0.5	No se cuenta con un documento actualizado, sin embargo, existen documentos de procedimientos en proceso de actualización específicos para servicios a mayoristas.
<b>Seguimiento</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	Se menciona que se realizan de manera esporádica entrevistas de satisfacción a usuarios por parte de los niveles estatales, pero no se hace de manera regular ni se tiene la información de la misma en alguna base.
<b>Control</b>	<b>Red de Sucursales</b>	1.0	Se tiene información en el SIGITEL y SEROFA. Se realiza un compendio a través de la Herramienta de Análisis de la Red de Sucursales.

	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	0.5	Se cuenta con una base de información propia
	<b>Red Troncal</b>	0.5	Se cuenta con una base de información propia
<b>Monitoreo</b>		1.0	Se tiene información en el SEROFA referente a la MIR y otros indicadores estratégicos.
<b>Evaluación</b>	<b>Agenda de evaluación</b>	0.5	Cada dirección determina si tiene necesidad y las comunica a la dirección de evaluación, sin embargo, no existe un procedimiento para el mismo.
	<b>Seguimiento</b>	1.0	La dirección de evaluación asume las actividades de seguimiento de la evaluación.
<b>Porcentaje de procesos EFICACES</b>		<b>73.68</b>	

<b>Anexo 6P. Valoración cuantitativa global</b>			
<b>Proceso</b>		<b>Oportunidad</b>	<b>Argumento o justificación</b>
		<b>(0, 0.5 o 1)</b>	
<b>Planeación</b>		1.0	La planeación se entrega a más tardar en octubre para ser considera en el PEF.
<b>Comunicación</b>	<b>Interna</b>	<b>0.5</b>	Si bien no se cuenta con proceso de comunicación tanto interna como externa de la planeación que establezca los tiempos para informar los resultados u otra información relevante del programa presupuestario, existe comunicación entre las áreas responsable del Programa Presupuestario.
	<b>Externa</b>	<b>0.5</b>	
<b>Selección de Beneficiarios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	No existen tiempos establecidos para la evaluación de apertura de nuevas Sucursales, selección de usuarios para la Red Troncal y determinación de instancias de seguridad nacional.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	0.5	
	<b>Red Troncal</b>	0.5	
<b>Producción de Servicios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.0	No existe tiempo para las actividades de validación, (p.e. local, recopilación de información) de la apertura de una Sucursal y mantenimiento de las rentables.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	0.5	No existe para todos los servicios tiempos establecidos de respuesta en cuanto al inicio de la provisión de los mismos.
	<b>Red Troncal</b>	0.5	No todos los procedimientos referentes a los tiempos de respuesta para la provisión de los servicios se encuentran actualizados.
<b>Entrega de Servicios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	1.0	Debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	1.0	Debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
	<b>Red Troncal</b>	1.0	Debido a la naturaleza de los servicios los tiempos de prestación son inmediatos.
<b>Seguimiento</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.0	No existe establecidos tiempos para el levantamiento de información relativa a la satisfacción de usuarios de las Sucursales TELECOMM.
<b>Control</b>	<b>Red de Sucursales</b>	1.0	Los indicadores de operación tienen establecido un tiempo para el levantamiento de su información.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	1.0	Los indicadores de operación tienen establecido un tiempo para el levantamiento de su información.
	<b>Red Troncal</b>	1.0	Los indicadores de operación tienen establecido un tiempo para el levantamiento de su información.

<b>Monitoreo</b>		1.0	Los indicadores relativos a la MIR y PASH tienen establecido un tiempo para el levantamiento de su información.
<b>Evaluación</b>	<b>Agenda de evaluación</b>	0.0	No existen tiempos establecidos para establecer la agenda de proyectos de evaluación externa.
	<b>Seguimiento</b>	1.0	Se realiza un calendario que establece los tiempos para cada evaluación de acuerdo con los TdR.
<b>Porcentaje de procesos OPORTUNOS</b>		<b>65.79</b>	

<b>Anexo 6P. Valoración cuantitativa global</b>			
<b>Proceso</b>		<b>Suficiencia</b>	<b>Argumento o justificación</b>
		<b>(0, 0.5 o 1)</b>	
<b>Planeación</b>		0.5	No se cuenta con un documento propio de planeación exclusivo del Programa Presupuestario, sin embargo, la planeación institucional contiene buena parte de la misma.
<b>Comunicación</b>	<b>Interna</b>	0.5	No se cuenta con proceso específico de comunicación tanto interna como externa de la planeación, resultados u otra información relevante del Programa Presupuestario, sin embargo, los directivos conocen la parte relevante de metas y los resultados del programa se encuentra en la página de transparencia presupuestaria.
	<b>Externa</b>	0.5	
<b>Selección de Beneficiarios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	Los criterios para la selección de beneficiarios para la apertura de nuevas Sucursales permiten que se puedan establecer Sucursales en todos los lugares y no necesariamente en los óptimos.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	1.0	Existen criterios bien establecidos para determinar a la población usuaria.
	<b>Red Troncal</b>	1.0	Existen criterios bien establecidos para determinar a la población usuaria
<b>Producción de Servicios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	Los procesos para la apertura de Sucursales no presentan criterios sólidos para establecer la rentabilidad social de aperturar y mantenimiento de las mismas.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	0.5	Los procedimientos para servicios de telefonía rural no establecen claramente quien es el responsable de determinar la estrategia de cobertura. Los procesos para la difusión comercial no permiten tener certeza que se llega al probable público usuario.
	<b>Red Troncal</b>	1.0	Los procesos permiten suponer que los servicios se prestan de manera adecuada.
<b>Entrega de Servicios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	1.0	Los procesos son suficientes para la entrega de apoyos.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	1.0	Los procesos son suficientes para la prestación de los servicios.
	<b>Red Troncal</b>	1.0	Los procesos son suficientes para la prestación de los servicios.
<b>Seguimiento</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	Se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de manera esporádica por parte de las coordinaciones estatales, no tiene información sistematizada.
<b>Control</b>	<b>Red de Sucursales</b>	1.0	Los indicadores son relevantes.

	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	0.5	Es necesario incorporar indicadores de utilización.
	<b>Red Troncal</b>	0.5	Es necesario incorporar indicadores de utilización.
<b>Monitoreo</b>		0.5	Es necesario mejorar la MIR con indicadores de resultados y las principales actividades.
<b>Evaluación</b>	<b>Agenda de evaluación</b>	0.0	No se tiene evidencia de que las actividades permiten establecer una agenda de necesidades de evaluaciones externas.
	<b>Seguimiento</b>	1.0	Se establece un cronograma de actividades de seguimiento de la evaluación.
<b>Porcentaje de procesos SUFICIENTES</b>		<b>68.42</b>	

Pertinencia

<b>Anexo 6P. Valoración cuantitativa global</b>			
<b>Proceso</b>		<b>Pertinencia</b>	<b>Argumento o justificación</b>
		<b>(0, 0.5 o 1)</b>	
<b>Planeación</b>		0.5	No se cuenta con un documento propio de planeación exclusivo del Programa Presupuestario, sin embargo, las acciones de la planeación institucional pueden generar la misma.
<b>Comunicación</b>	<b>Interna</b>	0.5	Si bien no se cuenta con proceso de comunicación tanto interna como externa de la planeación que establezca los tiempos para informar los resultados u otra información relevante del programa presupuestario, existe comunicación entre las áreas responsable del Programa Presupuestario.
	<b>Externa</b>	0.5	
<b>Selección de Beneficiarios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	Las actividades no se encuentran documentadas para la selección de beneficiarios para la apertura de nuevas Sucursales.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	1.0	Existen criterios bien establecidos para determinar a la población usuaria.
	<b>Red Troncal</b>	1.0	Existen criterios bien establecidos para determinar a la población usuaria
<b>Producción de Servicios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	Existen procedimientos, pero las actividades de evaluación de rentabilidad para la apertura y mantenimiento de Sucursales deben mejorar.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	1.0	Los procedimientos permiten la prestación del servicio de manera adecuada.
	<b>Red Troncal</b>	1.0	Los procedimientos permiten la prestación del servicio de manera adecuada.
<b>Entrega de Servicios</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	Dado la naturaleza del servicio lo importante es la continuidad, el traslado de valores genera intermitencias en el mismo.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	1.0	Dado la naturaleza del servicio lo importante es la continuidad.
	<b>Red Troncal</b>	1.0	Dado la naturaleza del servicio lo importante es la continuidad.
<b>Seguimiento</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	Se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de manera esporádica por parte de las coordinaciones estatales, no tiene información sistematizada.
<b>Control</b>	<b>Red de Sucursales</b>	0.5	Los indicadores de rentabilidad deben incluir todos los gastos inherentes a la Sucursal, incluyendo el traslado de valores.
	<b>Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>	0.5	No se incluyen indicadores de ocupación de la capacidad disponible y de las acciones de difusión y resultados comerciales.

	<b>Red Troncal</b>	0.5	No se incluyen indicadores de ocupación de la capacidad disponible y de las acciones de difusión y resultados comerciales.
<b>Monitoreo</b>		0.5	La MIR no contempla adecuadamente la estructura del Programa Presupuestario y contempla a los servicios de la red troncal.
<b>Evaluación</b>	<b>Agenda de evaluación</b>	0.5	No existen acciones concretas para establecer una agenda de evaluaciones externas necesarias para el Programa Presupuestario y sus distintos componentes.
	<b>Seguimiento</b>	1.0	Las actividades permiten realizar el seguimiento y entrega de la evaluación externa.
<b>Porcentaje de procesos PERTINENTES</b>		<b>68.42</b>	

6.2.7. Recomendaciones de la Sección de Procesos

Consolidación

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación Actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
Planeación	Elaborar un documento de planeación del Programa E013, el cual: 1) determine o definen el problema o necesidad a atender por parte del programa presupuestario; 2) árbol de problemas y objetivos; 3) determine y cuantifique la población potencial y objetivo; 4) establezca los objetivos, metas e indicadores del Pp y de la MIR, 5) estrategia de cobertura tanto anual como sexenal, 6) planificación económico-financiera y organizativa. 7) plazos para la revisión y actualización de la planeación y sus distintos elementos, 8) otros aspectos que consideren relevantes para la planeación del programa. Para realizarlo se puede usar los procesos de planeación institucional que actualmente se tienen en el organismo, estableciendo un responsable de coordinar y conjuntar la misma, pero siendo realizada por cada área sustantiva (Red de Sucursales, Redes Satelitales y MEXSAT, Red Troncal) de acuerdo a los servicios que proporciona, considerando como los mismos contribuyen al objetivo del programa, por lo que deben contemplar su participación en cada uno de los puntos que debe contener la planeación estratégica antes mencionados.	Se cuenta con un proceso documentado de planeación institucional, el cual puede ser referencia o base para el documento de planeación del Programa Presupuestario.	Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional	El Programa Presupuestario no cuenta con un documento de planeación del Pp, sin embargo, cuenta con un documento y proceso de planeación a nivel institucional.	Contar con un documento que norme el proceso de planeación.	Documento elaborado y validado.	Medio
Comunicación	Establecer y documentar un proceso de comunicación interna del Programa E013 que permita que todos los niveles gerenciales y operativos, con metas específicas, conozcan la planeación estratégica del programa y su contribución a lograr la misma.	Es posible conformar un equipo de trabajo y organizar reuniones con el objeto de proponer y validar las actividades del proceso.	Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones Gerencia de Estadística y Normalización	No se cuenta con proceso de comunicación tanto interna como externa de la planeación, resultados u otra información relevante del Programa Presupuestario.	Contar con un documento que norme el proceso de comunicación interna.	Documento elaborado y validado.	Medio

	<p>Establecer y documentar un proceso de comunicación externa del Programa E013 que permita que se encuentre actualizada en el portal de TELECOMM al menos la información referente a la planeación, resultados y evaluaciones del Pp a no más de tres clics.</p>	<p>Es posible conformar un equipo de trabajo y organizar reuniones con el objeto de proponer y validar las actividades del proceso.</p>	<p>Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional Subdirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones</p>		<p>Contar con un documento que norme el proceso de comunicación externa.</p>	<p>Documento elaborado y validado.</p>	<p>Medio</p>
Selección de Beneficiarios	<p>Establecer mecanismos para implementar una estrategia de crecimiento de Sucursales con características homogéneas entre las diferentes entidades, que permita mejorar los resultados y éxito en la apertura y continuidad de operación de las Sucursales TELECOMM, para lo cual se puede sistematizar la experiencia y resultados obtenidos en la operación del Programa Presupuestario. Esta debe incluir, los criterios para determinar la ubicación exacta de la Sucursal al interior de la comunidad donde se busca establecer la misma.</p>	<p>Es posible organizar reuniones de trabajo con el objeto de compartir las experiencias y resultados obtenidos por las diferentes entidades y actores involucrados para establecer los mecanismos propuestos.</p>	<p>Dirección de Red de Sucursales Gerencias Regionales o Estatales</p>	<p>Los Gerentes Estatales determinan la estrategia de crecimiento de Sucursales, así como, la ubicación de las mismas, basados en sus conocimientos y experiencia, debido a lo cual se obtienen resultados mixtos.</p>	<p>Apertura de Sucursales con características homogéneas</p>	<p>Documento de Lineamientos elaborado y validado.</p>	<p>Medio</p>
	<p>Establecer una metodología de evaluación de apertura de Sucursales que contemple tanto la evaluación financiera como la evaluación socioeconómica de la misma. Cuantificando tanto los costos de inversión, como los de operación y mantenimiento. Asimismo, debe considerar la oferta de otros servicios financieros y su impacto estimado en la demanda de servicios financieros para la Sucursal.</p>	<p>Es posible conformar un equipo de trabajo y organizar reuniones con el objeto de proponer, analizar y validar el contenido de la metodología propuesta.</p>	<p>Dirección de Red de Sucursales</p>	<p>Las Sucursales TELECOMM se encuentran ubicadas tanto en municipios con presencia de servicios financieros comerciales, como sin presencia de los mismos.</p>	<p>Consolidación del proceso de apertura de Sucursales altamente viables.</p>	<p>Documento con la metodología de evaluación validado.</p>	<p>Medio</p>
	<p>Delimitar las responsabilidades de los servicios de telefonía rural que debe cumplir el Programa E013 derivados de la recepción de infraestructura para realizado por la SICT en 2021.</p>	<p>Es posible organizar reuniones de trabajo entre los actores involucrados para delimitar responsabilidades. Por su parte, TELECOMM tienen identificadas las responsabilidades y funciones necesarias para mejorar la prestación actual del servicio e incrementar la demanda.</p>	<p>Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT SICT</p>	<p>La DRTM desconoce las funciones y responsabilidades que conlleva el contar con la infraestructura cedida por la SICT.</p>	<p>Mejorar la planeación de metas referentes al servicio.</p>	<p>Documento con las responsabilidades y funciones delimitadas.</p>	<p>Alto</p>

	<p>Establecer un proceso para la difusión de los servicios de la Red Troncal, así como, los servicios de Redes Satelitales y Terrestres susceptibles de ser comercializados a clientes potenciales, para lo cual es necesario identificar a los mismos.</p>	<p>Es posible conformar un equipo de trabajo con los actores involucrados para desarrollar mecanismos de difusión de los servicios.</p>	<p>Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT</p> <p>Dirección de Red Troncal Subdirección Comercial de la Red Troncal</p>	<p>No se cuenta con un mecanismo de difusión de los servicios de Red Troncal ni de Redes Satelitales y Terrestres.</p>	<p>Mayor demanda de servicios</p>	<p>Cantidad de contratos firmados.</p>	<p>Medio</p>
	<p>Establecer un catálogo público de servicios y zonas de cobertura de los mismos que tenga como objeto que potenciales usuarios de servicio de redes satelitales, terrestres y de Red Troncal (mayoristas) puedan acceder al mismo a efecto de contribuir a la captar una mayor demanda de los mismos.</p>	<p>Las DRS, DRTM y la DRT tienen claramente definidos los servicios proporcionados y es posible delimitar las zonas de cobertura de los mismos.</p>	<p>Dirección de Red de Sucursales Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT Dirección de Red Troncal</p>	<p>El Programa Presupuestario presta servicios de telecomunicaciones en poblaciones lejanas, zonas donde no hay algún concesionario que ofrezca dichos servicios.</p>	<p>Mayor demanda de servicios</p>	<p>Catálogo de servicios y zonas de cobertura publicado en la página de TELECOMM.</p>	<p>Medio</p>
Producción de Servicios	<p>Establecer una estrategia para mejorar las instalaciones de las Sucursales TELECOMM, homogenizando en la medida de lo posible la imagen institucional con énfasis en los servicios financieros que presta, mobiliario y consumibles a través de mantenimientos o rehabilitaciones de las instalaciones, así como, reposición de mobiliario y consumibles, de acuerdo a su funcionalidad y estado de conservación. Para realizar los anteriores, es necesario realizar un inventario del estado de conservación de las Sucursales, su mobiliario y consumibles, a efecto de elaborar la estrategia de atención, con base a las necesidades detectadas y recursos disponibles.</p>	<p>La Red de Sucursales cuenta con personal comprometido con el organismo en la apertura y operación de Sucursales, por lo cual es posible levantar el inventario del estado de conservación de las Sucursales con el apoyo del personal.</p>	<p>Dirección de Red de Sucursales</p>	<p>Las Sucursales TELECOMM visitadas muestran un deterioro importante en los locales donde se ubican</p> <p>Las Sucursales TELECOMM visitadas muestran un deterioro importante del mobiliario y consumibles, lo cual tiene efectos negativos en el personal que labora en las mismas.</p>	<p>Promoción de los servicios financieros y conocimiento de la ampliación de los servicios por parte de los posibles clientes.</p>	<p>Sucursales con imagen homogenizadas</p>	<p>Medio</p>
	<p>Establecer un mecanismo para la revisión y autorización de instrumentos jurídicos que agilice el proceso para la instalación en locales de las Sucursales TELECOMM, con requisitos y tiempos de respuesta bien definidos que permita agilizar dicho proceso para la apertura de Sucursales.</p>	<p>Es posible organizar reuniones de trabajo entre los actores involucrados, además, el área encargada de los instrumentos jurídicos para la instalación en locales de las Sucursales TELECOMM, conocen cuales son los errores más comunes para lograr la formalización de dichos instrumentos, por lo que es posible establecer propuestas de</p>	<p>Dirección de Red de Sucursales, Dirección de Asuntos Jurídicos y Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo.</p>	<p>Pérdida de oportunidades en la apertura de Sucursales debido al tiempo en que los contratos de comodato pueden permanecer el área jurídica para su revisión.</p>	<p>Agilidad en la autorización de instrumentos jurídicos relacionados con la apertura de Sucursales aprovechando oportunidades generadas.</p>	<p>Documento de lineamientos elaborado y validado.</p>	<p>Alto</p>

		solventación de dichos errores.					
Determinar la rentabilidad económica y socioeconómica de cada Sucursal, con vista a continuar el servicio solo en aquellas que presenten rentabilidad socioeconómica positiva. Dicha estimación debe encontrarse acorde a la metodología de apertura de Sucursales.	Se cuentan con herramientas para conocer la rentabilidad económica de las Sucursales tales como HARS y SIGITEL.	Dirección de Red de Sucursales	Existen Sucursales TELECOMM poco productivas, con baja rentabilidad económica y social que puede no justificar su permanencia.	Cierre de Sucursales sin rentabilidad socioeconómica.	Rentabilidad total (Sucursales)	Medio	
Establecer un procedimiento específico que permita detectar, valorar económicamente y en su caso atender las necesidades de seguridad que necesitan los corresponsales financieros para garantizar la continuidad del servicio.	Los actores involucrados tienen conocimiento y experiencia en el tema lo que permitiría organizar reuniones de trabajo.	Dirección de Red de Sucursales y Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia	No existe un procedimiento específico para detectar las necesidades de seguridad que necesitan los corresponsales financieros para garantizar la continuidad del servicio.	Continuidad del servicio.	Documento elaborado y validado.	Alto	
Elaborar un diagnóstico del estado de conservación, costos de operación y mantenimiento de las distintas redes responsabilidad de TELECOMM, a efecto de determinar áreas de oportunidad para disminuir costos de provisión de los diferentes servicios que se proporcionan a través de las mismas en el mediano y largo plazo, mediante la estimación de los flujos de ingresos y gastos respectivos.	Se cuenta con información de relevancia para realizar el diagnóstico, tales como, estado de conservación de las redes, costos de operación y mantenimiento.	Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones, Gerencia de Mantenimiento de Terminales.	Altos costos de mantenimiento debido a la vida útil económica y obsolescencia tecnológica de las diferentes redes, equipos e infraestructura que las forman, principalmente la destinada a prestar los servicios de Telefonía Rural.	Disminución de costos de provisión de los diferentes servicios que se proporcionan a través de las distintas redes.	Costos de mantenimiento actualizados.	Medio	
Continuar con la elaboración, documentación y actualización de los procesos relativos a la provisión de servicios de la Red Troncal para nuevos clientes.	Actualmente ya se encuentran en proceso de actualización manuales de procedimiento.	Dirección de Red Troncal	Si bien se cuenta con manuales de procedimientos para la producción y entrega de servicios de la Red Troncal, es necesaria su actualización derivada de las nuevas atribuciones que tiene la Red Troncal.	Contar con un documento que norme los procesos relativos a la producción y provisión de servicios de la Red Troncal para nuevos clientes.	Documento elaborado y validado.	Medio	
Realizar la difusión de un inventario comercial de la cobertura y servicios susceptibles de ser comercializados por parte de la Red Troncal.	De acuerdo con las nuevas atribuciones y facultades con las que cuenta la Red Troncal a partir de Septiembre de 2021, es posible coordinar la entrega y actualización de la información para concentrar dicho inventario.	Dirección de Red Troncal	Establecer y realizar la difusión de la cobertura de fibra óptica y otros servicios de la Red Troncal susceptibles de ser comercializados.	Conocimiento de la cantidad de fibra óptica a comercializar por parte del Programa Presupuestario.	Inventario de fibra óptica.	Medio	

Entrega de Servicios	<p>Establecer un proceso de colaboración con CFE para realizar, al menos de manera anual, una revisión tarifaria, considerando los costos de inversión y operación del servicio, así como, las condiciones de mercado existentes en el área geográfica relevante.</p>	<p>Es posible conformar un equipo de trabajo de ambas de dependencias y organizar reuniones para realizar la revisión tarifaria.</p>	<p>Dirección de Red Troncal</p>	<p>Las tarifas para los servicios de la Red Troncal usando la infraestructura de CFE son puestos por esta última.</p>	<p>Precios acordes a los costos de inversión y operación del servicio</p>	<p>Revisión tarifaria anual TELECOMM-CFE</p>	<p>Medio</p>
	<p>Establecer un procedimiento con criterios claros para que las Sucursales TELECOMM puedan contar con los consumibles de papelería y cómputo funcionales y en adecuado estado de conservación que permitan garantizar la continuidad del servicio.</p>	<p>Es posible conformar un equipo de trabajo que cuenta con el conocimiento para establecer el procedimiento.</p>	<p>Dirección de Red de Sucursales</p>	<p>En algunas Sucursales TELECOMM visitadas los consumibles de papelería y cómputo no eran suficientes, no funcionaban o se encontraban en mal estado, lo que puede afectar la continuidad de los servicios proporcionados.</p>	<p>Entrega del servicio de forma continua (sin suspensiones)</p>	<p>Documento con procedimiento validado.</p>	<p>Medio</p>
	<p>Continuar con el proyecto de mejora de estándares seguridad del SIGITEL y de los lectores de chip de las terminales punto de venta de las Sucursales TELECOMM, para volver a ofrecer el servicio de corresponsalía tanto de BBVA como de Banorte. El objetivo no debe ser únicamente la recuperación de los servicios de corresponsalía, sino que debe preverse los mismos para proyectos de dicha índole, para los cuales debe verificarse su rentabilidad mediante el establecimiento de un procedimiento de detección de necesidades de seguridad que necesitan los corresponsales financieros para el mantenimiento de la operación de los servicios.</p>	<p>El proyecto de mejora de estándares seguridad del SIGITEL y de los lectores de chip de las terminales punto de venta de las Sucursales TELECOMM se encuentra en elaboración.</p>	<p>Dirección de Red de Sucursales</p>	<p>Las corresponsalías con Banorte y Bancomer no se encuentran operando debido a que el SIGITEL no cubre los nuevos estándares de seguridad que requieren dichos bancos para continuar con la prestación del servicio.</p>	<p>Detección de necesidades de seguridad de los corresponsales financieros propuesto en la operación.</p>	<p>Lectores de chip de las terminales punto de venta de las Sucursales TELECOMM en funcionamiento.</p>	<p>Alto</p>

Seguimiento	Establecer y elaborar herramientas y/o mecanismos de medición de satisfacción a usuarios de las Sucursales TELECOMM.	Actualmente de forma esporádica y sin sistematizar, se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de Sucursales TELECOMM.	Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional Dirección de Red de Sucursales Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT Dirección de Red Troncal	Se realizan entrevistas de satisfacción a usuarios de servicios de las Sucursales TELECOMM de manera esporádica y no homogénea por parte de las coordinaciones estatales y no se tiene la información sistematizada.	Conocimiento del nivel de satisfacción de los usuarios de las Sucursales TELECOMM.	Herramientas y/o mecanismos de medición de satisfacción a usuarios validadas.	Medio
Control	Establecer como punto de control mínimo la lógica vertical establecida en a nivel de componentes y actividades de la Matriz de Indicadores de Resultados y los indicadores propuestos u otros que tengan y garanticen los mismos objetivos. Incorporando la recolección de los mismos en el SIGITEL o algún sistema de información.	Se cuenta con una Matriz de Indicadores de Resultados, asimismo, los actores involucrados conocen el SIGITEL.	Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional Dirección de Red de Sucursales Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT Dirección de Red Troncal	Los indicadores de control no contemplan indicadores que muestren los resultados y principales actividades necesarios para producir los componentes (servicios) que genera el Programa E013, principalmente para los servicios asociados a las Redes Satelitales, Terrestres y Troncal.	Consolidación del proceso de control.	Indicadores de control que muestran los resultados y principales actividades para producir los componentes (servicios)	Medio
Monitoreo	Elaborar una interfaz o alguna otra solución tecnológica que permita que los datos cargados en el SIGITEL puedan alimentar directamente al SEROFA o sistema que cumpla dichas funciones, sin tener que cargar la información en el segundo cada que se necesite, lo que ayudaría a reducir tiempo de control y monitoreo de las diversas áreas directivas y así como, mejorar la disponibilidad de la información.	Actualmente se está realizando la versión 3.0 de SIGITEL y se puede aprovechar para elaborar la interfaz con SEROFA.	Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Los sistemas SIGITEL y SEROFA son sistemas independientes que se alimentan de forma autónoma, sin embargo, el segundo usa como fuente al primero y la concentra con un mayor nivel de agregación.	Reducción del tiempo de control y monitoreo por parte de las diversas áreas directivas.	SEROFA como sistema primario de consulta de información.	Medio
Monitoreo	El monitoreo del Programa E013 debe realizarse a partir de la planeación del mismo y de los componentes (servicios), propósito y fin establecidos en la MIR del programa, siendo esta el instrumento mínimo para el monitoreo.	Se cuenta con una Matriz de Indicadores de Resultados.	Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional	El monitoreo del Programa Presupuestario se realiza a partir de los indicadores establecidos en la planeación de TELECOMM.	Consolidación del proceso de monitoreo.	MIR como instrumento de monitoreo.	Medio

Proceso	Recomendación	Breve análisis de viabilidad de la implementación	Principales responsables de la implementación	Situación Actual	Efectos potenciales esperados	Medio de verificación	Nivel de priorización (Alto, Medio, o Bajo)*
Producción de servicios	Establecer una metodología de estimación de traslado de valores y equipamiento de resguardo de dinero en la Sucursal que contemple ambos costos, a efecto de establecer criterios de flujo, distancia y alternativas de traslado de dinero que minimicen en su conjunto los mismos.	Los actores involucrados tienen conocimiento y experiencia en el tema lo que permitiría organizar reuniones de trabajo para establecer dicha metodología.	Dirección de Red de Sucursales, Subdirección de Procesos y Supervisión, Gerencias Regionales y Estatales, Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia.	<p>No existe una metodología homogénea entre las diferentes gerencias estatales para determinar la cantidad de traslados de valores a las Sucursales TELECOMM, lo que no permite la minimización de éstos.</p> <p>En algunas Sucursales la cantidad de recursos económicos para realizar las operaciones financieras se agotan durante el día, lo que hace que se interrumpa la continuidad del servicio</p> <p>El equipamiento para resguardo de dinero en las Sucursales TELECOMM no es homogéneo entre las mismas y no encuentra establecido bajo criterios de minimización considerando el flujo de efectivo necesario</p>	Minimización de costos por traslados de valores, entrega del servicio continuo y homogenización de equipamiento de resguardo entre Sucursales.	Documento con la metodología de estimación validado.	Alto
Entrega de Servicios	Elaborar una metodología de flujo de efectivo para establecer el monto con el cual debe contar cada Sucursal que minimice tanto el costo estimado de traslado de valores como el equipamiento de resguardo de dinero de las Sucursales, considerando información que tienen los encargados de Sucursal sobre la demanda de dichos recursos y su estacionalidad.	Los actores involucrados tienen conocimiento y experiencia en el tema lo que permitiría organizar reuniones de trabajo para establecer dicha metodología.	Dirección de Red de Sucursales	Existen Sucursales que no logran cubrir su flujo de efectivo para los pagos que tienen que efectuar en el día, principalmente los relacionados a pago de remesas, teniendo que pedir a los clientes que regresen más tarde o al día siguiente.	Entrega del servicio de forma continua (sin suspensiones)	Documento con la metodología de flujo de efectivo validado.	Alto

Evaluación externa	Establecer actividades concretas dentro de las actividades de planeación para establecer una agenda de evaluaciones externas necesarias con una sólida justificación y resultados esperados de las mismas, en conjunto con las distintas áreas que participan en la operación del Programa E013.	Los actores involucrados tienen conocimiento y experiencia en el tema lo que permitiría organizar reuniones de trabajo.	Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional	No existe actividades concretas que permitan establecer una agenda de evaluaciones externas.	Consolidación del proceso de Evaluación Externa.	Agenda de evaluaciones externas	Medio
--------------------	--	---	---	--	--	---------------------------------	-------

### 6.2.8. Estudios de Casos: descripciones a profundidad y análisis

El presente anexo tiene por objeto mostrar el caso de estudio correspondiente a la Evaluación Específica de Procesos con Diseño del “Programa Presupuestario E013- Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos” dependiente de Telecomunicaciones de México (TELECOMM). El caso de estudio se circunscribe a los servicios prestados que involucran a la Red de Sucursales TELECOMM. Para su elaboración se realizaron entrevistas semiestructuradas a los encargados de las Sucursales seleccionadas, así como, encuestas de satisfacción a los usuarios de las mismas, con el objeto de obtener la información necesaria para valorar como la operación de las Sucursales contribuye a proporcionar de manera eficaz, eficiente, oportuna y completa servicios financieros y telegráficos para el público en general, acorde a lo establecido por el programa en sus diferentes manuales de procedimientos.

Para lograr los anteriores, el caso de estudio se divide en cuatro apartados, en el primero se establece y delimita el alcance del mismo, estableciendo tanto la selección de las Sucursales como los procesos a ser analizados y la forma en que se realiza. En la segunda, se presentan los servicios financieros y algunas otras características sociodemográficas de los municipios en los cuales se encuentran ubicadas las Sucursales TELECOMM seleccionadas. La tercera sección se corresponde con los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo, tanto de las entrevistas semiestructuradas a encargados de Sucursal, como de las encuestas a usuarios de las mismas. Los resultados se muestran a partir del análisis de la información sobre los diferentes procesos abordados, estableciendo la forma en que realiza de manera general y señalando en caso de haber, particularidades a los mismos. En la última sección, se realizan unas breves conclusiones, en la cual se establecen las principales áreas de atención que se deben contemplar para mantener y mejorar los servicios proporcionados a través de la Red de Sucursales TELECOMM.

#### 6.2.8.1. Alcance del caso de estudio

La selección del conjunto de Sucursales a entrevistar se realizó considerando las características más importantes que pueden tener impacto en la prestación de los servicios. Para ello, se clasificaron las Sucursales de acuerdo a las características presentadas en la siguiente matriz analítica, la cual establece las variables que se consideran relevantes, la importancia de las misma y su forma de operacionalización.

**Cuadro 1 Matriz Analítica, Variables Elegidas, Operacionalización e Importancia de la Misma**

Variable	Operacionalización de la variable	Importancia
<b>Entidad federativa</b>	Entidad federativa en que se encuentra la Sucursal.	Establecer la entidad federativa en que se encuentra la Sucursal.
<b>Tipo de población</b>	Clasificación del tamaño de la población del municipio (rural, semiurbano, urbano, semi-metrópoli, metrópoli).	Mide la cantidad potencial de beneficiarios de cada Sucursal a nivel municipal.
<b>Tipo de Comunicación.</b>	El tipo de enlace de comunicación para la prestación de servicios (satelital, internet).	Establece el tipo de enlace que existe en la Sucursal para la prestación del servicio.
<b>Ventanillas al público en operación</b>	Cantidad de ventanillas en operación.	Permite establecer el tamaño de la Sucursal.
<b>Servicios ofrecidos</b>	Cantidad de servicios financiero y de telecomunicaciones ofrecidos por la Sucursal.	Señala la variedad de Servicios Financieros Básicos que ofrece cada Sucursal.

Fuente: Elaboración propia con base en la metodología propuesta.

Para seleccionar las Sucursales a ser entrevistadas se clasificaron las 1,752 Sucursales de acuerdo a las variables antes mencionadas. Posteriormente, se determinaron las entidades federativas a visitar, considerando lo establecido en los TdR, los cuales señalan que el trabajo de campo se debe realizar cómo mínimo en tres de los siguientes estados: Ciudad de México, Estado de México, Oaxaca, Morelos y Puebla. Considerando lo anterior, se decidió seleccionar las tres primeras entidades y agregar el estado de Chihuahua. La elección de las

Sucursales busco escoger al menos una Sucursal de cada tipo de combinación de características, el siguiente cuadro muestra la selección y características observables de cada una.

**Cuadro 2 Propuesta de Sucursales TELECOMM a Visitar**

Entidad	Nombre de Sucursal	Municipio	Localidad	Tipo de población	Ventanillas al público operación	Tipo de Comunicación	Servicios ofrecidos
Oaxaca	Huajuapán de León	Huajuapán de León	Huajuapán de León	Urbano	3	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> <li>• Entrega de telegramas</li> </ul>
Oaxaca	Mariscala de Juárez	Mariscala de Juárez	Mariscala de Juárez	Rural	1	Vsat (satelital)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
CDMX	SUPERISSSTE Vértiz	Benito Juárez	Benito Juárez	Metrópoli	1	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
CDMX	Pedregal de Santo Domingo	Coyoacán	Coyoacán	Semi-metrópoli	1	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
México	Texcaltitlán	Texcaltitlán	Texcaltitlán	Semi-urbano	1	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
México	Santa Clara	Ecatepec de Morelos	Ecatepec de Morelos	Metrópoli	4	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
Chihuahua	IMSS Morelos	Chihuahua	Chihuahua	Semi-metrópoli	1	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>
Chihuahua	Batopilas	Batopilas	Batopilas	Rural	1	Vsat (satelital)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en la metodología propuesta.

De la muestra de Sucursales TELECOMM seleccionadas, la correspondiente a Santa Clara en el municipio de Ecatepec de Morelos, Estado de México, al ser visitada no se encontraba en operación desde dos meses antes, lo cual indica la desactualización de la información de las bases de datos de Sucursales activas la cual estaba actualizada al mes de septiembre, por lo que fue sustituida por la Sucursal Ecatepec de Morelos, ubicada en el centro de dicho municipio, la cual presenta características similares a excepción de las ventanillas en operación, las cuales son 2. Al estar cerrada la Sucursal de Santa Clara, los usuarios de la misma tendrán de acudir a otra Sucursal para recibir los servicios de TELECOMM, siendo la seleccionada la más cercana. El siguiente cuadro muestra los atributos de la Sucursal que reemplaza a la de Santa Clara.

**Cuadro 3 Sucursal TELECOMM que reemplaza a la de Santa Clara**

Entidad	Nombre de Sucursal	Municipio	Localidad	Tipo de población	Ventanillas al público operación	Tipo de Comunicación	Servicios ofrecidos
México	Ecatepec de Morelos	Ecatepec de Morelos	Ecatepec de Morelos	Metrópoli	2	Internet (vpn)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emisión de telegramas</li> <li>• Financieros básicos</li> <li>• Pago de programas sociales</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en la metodología propuesta.

En cuanto a los procesos a ser analizados en las Sucursales TELECOMM, estos se limitaron a aquellos que pueden realizarse en las Sucursales de acuerdo al modelo de procesos establecido en los TdR. El siguiente cuadro establece que procesos se pueden llevar a cabo en las Sucursales y el alcance de los mismos.

**Cuadro 4 Equivalencia de Procesos del Programa con el Modelo General de Procesos**

Modelo General de Procesos	Temas analizados dentro del proceso	Instrumento de análisis
<b>Planeación</b>	Planeación que realiza la Sucursal para contribuir a alcanzar los objetivos del Programa	Entrevista a profundidad
<b>Comunicación</b>	Comunicación interna entre la Sucursal y las gerencias estatales	Tiempo y forma de atención de incidencias a través de la autorización de realización de encuestas
<b>Selección de destinatarios</b>	No aplica, no hay acciones de dicha naturaleza a este nivel	No aplica
<b>Producción de Bienes y/o servicios</b>	Operación de la Sucursal telegráfica	Entrevista a profundidad Encuesta a beneficiarios
<b>Entrega de Bienes y/o servicios</b>	Entrega de servicios financieros y telegráficos	Entrevista a profundidad Encuesta a beneficiarios
<b>Seguimiento</b>	No aplica, no hay acciones de dicha naturaleza a este nivel	Encuesta a beneficiarios
<b>Control</b>	Operaciones en Sucursales telegráficas	Entrevista a profundidad
<b>Monitoreo</b>	No aplica, no hay acciones de dicha naturaleza a este nivel	No aplica
<b>Evaluación Externa</b>	No aplica, no hay acciones de dicha naturaleza a este nivel	No aplica

Fuente: Elaboración propia con base en los procedimientos y servicios que entrega el Pp al público usuario y el Modelo General de Procesos de la UED-SHCP.

No existe un proceso de selección de destinatarios debido a que los servicios financieros y telegráficos se prestan a población abierta. Las Sucursales TELECOMM no tienen injerencia en los procesos de monitoreo y evaluación externa, debido a que estos se realizan a nivel central. La estrategia de recolección de información, se realizó a partir de tres instrumentos: 1) entrevista a profundidad para operadores de las Sucursales TELECOMM, a través de las cuales se obtiene información de la mayoría de los procesos que se realizan en la misma; 2) solicitud de permiso para realizar entrevistas, a través del cual se corrobora el proceso de comunicación entre la Sucursal y la coordinación estatal, estableciendo la forma de comunicación y midiendo el tiempo de respuesta y 3) encuesta a beneficiarios, permite medir la satisfacción con los servicios proporcionados a través de la Sucursal TELECOMM. Los instrumentos se encuentran en el apartado de anexos, en el correspondiente a instrumentos de campo, de la presente evaluación.

298

### **6.2.8.2. Servicios financieros en los municipios y rentabilidad de las Sucursales TELECOMM seleccionadas**

El presente apartado muestra la población potencial susceptible de recibir servicios financieros y telegráficos, así como, la oferta de servicios financieros en los municipios en que se encuentran ubicadas las Sucursales seleccionadas. La población en los municipios seleccionados cubre los tipos de población desde rural, como es el caso de Mariscala de Juárez en el estado de Oaxaca con 3,739 habitantes hasta el de metrópoli como es el caso del municipio de Ecatepec en el Estado de México, el cual es el municipio más poblado del país (1,645,352 habitantes). En cuanto el tipo de población, existen diferencias en la clasificación en los municipios de Batopilas, el cual es clasificado como rural en la base de Sucursales y en transición en la de Inclusión Financiera, así como Benito Juárez en la Ciudad de México, la cual es clasificada como metrópoli para las Sucursales y semi-metrópoli en la de inclusión. La siguiente tabla muestra la población para los municipios de las Sucursales seleccionadas.

**Cuadro 5 Población en los municipios de Sucursales TELECOMM seleccionados**

	Población				Tipo de población
	Total	Adulta	Adulta Mujeres	Adulta Hombres	
Mariscala de Juárez, Oaxaca	3,739	2,660	1,388	1,272	Rural
Batopilas, Chihuahua	11,270	6,916	3,470	3,446	En Transición
Huasca de Ocampo, Hidalgo	17,607	12,488	6,752	5,736	Semi-urbano
Texcaltitlán; Edo. Méx.	18,482	12,405	6,556	5,849	Semi-urbano
Huajuapán de León, Oaxaca	78,313	56,497	30,502	25,995	Urbano
Benito Juárez, CDMX	434,153	382,872	206,818	176,054	Semi-metrópoli
Coyoacán; CDMX	614,447	522,992	280,428	242,564	Semi-metrópoli
Chihuahua, Chihuahua	937,674	725,805	376,214	349,591	Semi-metrópoli
Ecatepec de Morelos, Edo. Méx.	1,645,352	1,285,180	668,987	616,193	Metrópoli

Fuente: Elaboración propia a partir de la Bases de Datos de Inclusión Financiera, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, junio 2021.

Con el objeto de establecer la relevancia de los servicios financieros y telegráficos a la población beneficiaria es necesario establecer la oferta de los mismos para la población de los municipios, en este sentido, el siguiente cuadro muestra la cantidad de servicios bancarios comerciales<sup>71</sup>, banca de desarrollo<sup>72</sup>, Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAP)<sup>73</sup> y Sociedades Financieras Populares (SOFIPO)<sup>74</sup>. En el cuadro podemos observar que en Batopilas y Mariscala, las cuales son clasificadas como localidades rurales o en transición, no existen servicios bancarios comerciales.

299

**Cuadro 6 Servicios bancarios y financieros en los municipios de Sucursales TELECOMM seleccionados**

	Sucursales				
	Banca comercial	Banca de desarrollo	SOCAP	SOFIPO	Total
Batopilas, Chihuahua	-	-	-	-	-
Mariscala de Juárez, Oaxaca	-	-	1	-	1
Texcaltitlán; Edo. Méx.	1	-	-	1	2
Huasca de Ocampo, Hidalgo	1	1	-	-	2
Huajuapán de León, Oaxaca	10	1	6	1	18
Ecatepec de Morelos, Edo. Méx.	113	3	2	13	131
Chihuahua, Chihuahua	128	2	4	5	139
Coyoacán; CDMX	133	3	4	3	143
Benito Juárez, CDMX	194	2	-	6	202

Fuente: Elaboración propia a partir de la Bases de Datos de Inclusión Financiera, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, junio 2021.

<sup>71</sup> La banca comercial son las instituciones que han sido autorizadas por el Gobierno Federal para captar recursos financieros y otorgar créditos.

<sup>72</sup> De acuerdo con la CNVB, son Entidades de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, constituidas con el carácter de sociedades nacionales de crédito, atienden actividades productivas que el Congreso de la Unión determine como especialidades de cada una, en sus respectivas leyes orgánicas.

<sup>73</sup> Sociedades integrantes del sector social sin ánimo especulativo y sin fines de lucro que tienen por objeto realizar operaciones de ahorro y préstamo con sus Socios.

<sup>74</sup> Organizaciones que se constituyen como Sociedades Anónimas de Capital Variable y están especializadas en las microfinanzas sin ánimos de especulación ni lucro, ofreciendo planes de ahorro y préstamos para sus asociados. En las SOCAPs existe un propósito de apoyo a sus socios y en las SOFIPOs existe un interés general por generar ganancias.

Si consideramos la cantidad de Sucursales de banca comercial por habitantes, tenemos que la alcaldía Benito Juárez es la que mayor cantidad tiene con poco más de 5 por cada 10,000 personas adultas, mientras que Ecatepec el cual es clasificado como una metrópoli y es el municipio más poblado del país tiene 0.88, misma cantidad de Sucursales por adultos mayores que Texcaltitlán que tiene 0.81 y Huasca de Ocampo 0.80, considerados como semi-urbanos. Asimismo, podemos ver que no hay servicios de banca comercial en algún municipio que no sea clasificado al menos como semi urbano. El siguiente cuadro muestra la cantidad Sucursales para los distintos servicios bancaros y financieros para los municipios seleccionados.

**Cuadro 7 Servicios bancarios y financieros en los municipios de Sucursales TELECOMM seleccionados por cada 10,000 habitantes adultos**

	Sucursales				Total
	Banca comercial	Banca de desarrollo	SOCAP	SOFIPO	
Batopilas, Chihuahua	-	-	-	-	-
Mariscala de Juárez, Oaxaca	-	-	3.76	-	3.76
Texcaltitlán; Edo. Méx.	0.81	-	-	0.81	1.61
Huasca de Ocampo, Hidalgo	0.80	0.80	-	-	1.60
Huajuapán de León, Oaxaca	1.77	0.18	1.06	0.18	3.19
Ecatepec de Morelos, Edo. Méx.	0.88	0.02	0.02	0.10	1.02
Chihuahua, Chihuahua	1.76	0.03	0.06	0.07	1.92
Coyoacán; CDMX	2.54	0.06	0.08	0.06	2.73
Benito Juárez, CDMX	5.07	0.05	-	0.16	5.28

Fuente: Elaboración propia a partir de la Bases de Datos de Inclusión Financiera, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, junio 2021.

Otra forma que la población puede obtener algunos servicios financieros es a través de los corresponsales bancarios, los cuales son puntos de atención ubicados en comercios, en donde los clientes pueden realizar transacciones sin tener que desplazarse hasta Sucursales de las entidades financieras, dentro de estos se contempla a las Sucursales TELECOMM. Asimismo, los cajeros automáticos y las Terminales Punto de Venta (TPV) también permiten la obtención de algunos servicios financieros, como son el pago a través de medios digitales y retiro de efectivo. En necesario señalar que, en algunas comunidades sin servicios bancarios comerciales y en algunos establecimientos con TPV han realizado labores no sólo de pago de servicio, sino también para el retiro de efectivo con comisiones de entre el 10% y 15% por la prestación de dicho servicio. El siguiente cuadro muestra la cantidad de los elementos antes mencionados para los municipios seleccionados.

**Cuadro 8 Otros servicios financieros en los municipios de Sucursales TELECOMM seleccionados**

	Corresponsales	Cajeros automáticos	Terminales punto de venta	Establecimientos con TPV
Batopilas, Chihuahua	2	-	3	2
Mariscala de Juárez, Oaxaca	3	2	4	4
Texcaltitlán, Edo. Méx.	3	6	14	14
Huasca de Ocampo, Hidalgo	5	1	137	142
Huajuapán de León, Oaxaca	12	34	659	546
Coyoacán, CDMX	232	551	7,971	6,673
Ecatepec de Morelos, Edo. Méx.	314	501	9,822	6,850
Benito Juárez, CDMX	403	865	26,954	10,506
Chihuahua, Chihuahua	503	940	23,043	14,665

Fuente: Elaboración propia a partir de la Bases de Datos de Inclusión Financiera, Comisión Nacional Bancaria y de Valores, junio 2021.

Considerando la oferta de servicios para los habitantes de los municipios seleccionados, podemos ver que en aquellos que no existen servicios bancarios comerciales las Sucursales muestran rentabilidad positiva para el programa, como Batopilas y Mariscala. Asimismo, las únicas dos Sucursales que no son rentables son Huajuapán de León (-444,3283 a noviembre de 2021) y Benito Juárez (-106,585 a noviembre de 2021), en las cuales hay 1.77 y 5.07 Sucursales bancarias comerciales por cada 10,000 habitantes. El siguiente cuadro muestra los gastos, ingresos y rentabilidad de las Sucursales TELECOMM de los municipios seleccionados. En el caso de Huasca de Ocampo no existe Sucursal por lo que se prestan solamente servicios de pago de programas sociales mediante operativo móvil.

**Cuadro 9 Rentabilidad de las Sucursales TELECOMM en los municipios seleccionados**

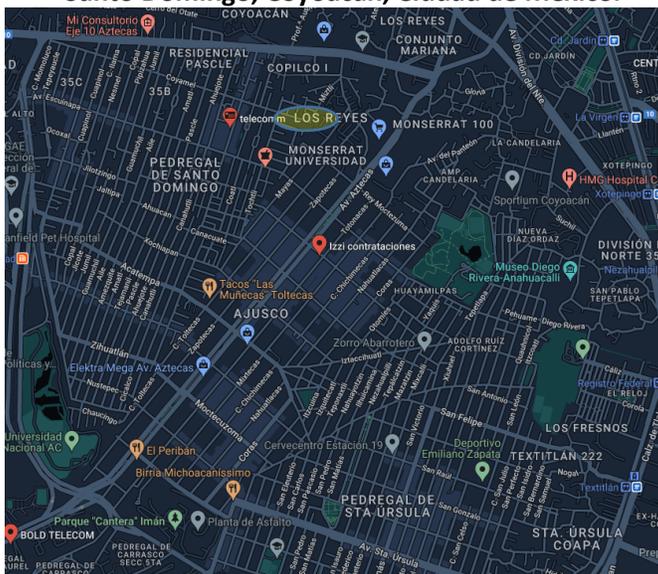
	Enero a Diciembre 2020			Enero a Noviembre 2021		
	Ingresos	Gastos	Rentabilidad	Ingresos	Gastos	Rentabilidad
<b>Batopilas, Chihuahua</b>	489,490	317,086	172,403	473,950	351,240	122,710
<b>Mariscala de Juárez, Oaxaca</b>	904,580	794,434	110,146	797,230	762,061	35,169
<b>Texcaltitlán, Edo. Méx.</b>	1,027,279	669,534	357,745	894,199	655,711	238,488
<b>Huasca de Ocampo, Hidalgo</b>	-	-	-	-	-	-
<b>Huajuapán de León, Oaxaca</b>	872,726	1,357,992	<b>-485,266</b>	969,294	1,413,623	<b>-444,329</b>
<b>Ecatepec de Morelos, Edo. Méx.</b>	2,533,828	1,679,644	854,184	2,642,813	1,842,899	799,915
<b>Chihuahua, Chihuahua</b>	568,139	440,527	127,612	402,372	327,885	74,487
<b>Coyoacán, CDMX</b>	287,870	243,719	44,151	222,626	221,714	912
<b>Benito Juárez, CDMX</b>	118,020	201,119	<b>-83,099</b>	97,108	203,693	<b>-106,585</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de información de la Herramienta de Análisis de la Red de Sucursales, diciembre 2021.

### 6.2.8.3. Ubicación, área de influencia y cercanía de las Sucursales TELECOMM seleccionadas

Para el trabajo de campo fueron seleccionadas ocho Sucursales TELECOMM y un Punto Temporal de Pago, las anteriores se distribuyen en las coordinaciones centro, sur y norte de la República Mexicana, las cuales tienen diferentes características sociodemográficas. En la zona centro fueron seleccionadas cuatro Sucursales, en la Ciudad de México, una ubicada en la Alcaldía Coyoacán (Semi-metrópoli) y otra en la Alcaldía Benito Juárez (Semi-metrópoli); en el Estado de México, una en el Municipio de Ecatepec de Morelos (Metrópoli) y otra en el Municipio de Texcaltitlán (Semi-rural). Además, se seleccionó el Punto Temporal de Pago establecido en el municipio de Huasca de Ocampo en el estado de Hidalgo. Asimismo, se seleccionaron el municipio de la Heroica Ciudad de Huajuapán de León y la establecida en el Municipio de Mariscala de Juárez, ambas en el estado de Oaxaca. Por último, en la zona norte se visitaron dos Sucursales correspondientes al estado de Chihuahua, en los municipios de Batopilas y en la capital del estado. Los siguientes mapas muestran el área de influencia de los usuarios que acudieron a la Sucursal el día de visita.

**Mapa 1 Área de influencia de la Sucursal Pedregal de Santo Domingo, Coyoacán, Ciudad de México.**



Fuente: Elaboración propia con base en Google Maps.

**Cuadro 10 Colonias de las personas que visitaron la Sucursal TELECOMM de Santo Domingo, Coyoacán, Ciudad de México.**

Sucursal Santo Domingo	
Santa Úrsula Coapa	7.1%
Santo Domingo	92.9%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de Sucursales TELECOMM.

De acuerdo con la información obtenida, cerca del 93% de los usuarios de la Sucursal de Santo Domingo, Coyoacán, Ciudad de México residen en la misma colonia, el tiempo de traslado promedio es de 8 minutos, el 86% llegaron caminando y el 100% de los entrevistado manifestó que la Sucursal se encuentra cerca o muy cerca. Asimismo, el 57.1% señalaron que el lugar más cercano donde puede obtener el mismo servicio prestado por TELECOMM se encuentra más lejos que la Sucursal a la que asistió.

**Mapa 2 Área de influencia de la Sucursal Dr. Vértiz, Narvarte, Benito Juárez, Ciudad de México.**



Fuente: Elaboración propia con base en Google Maps.

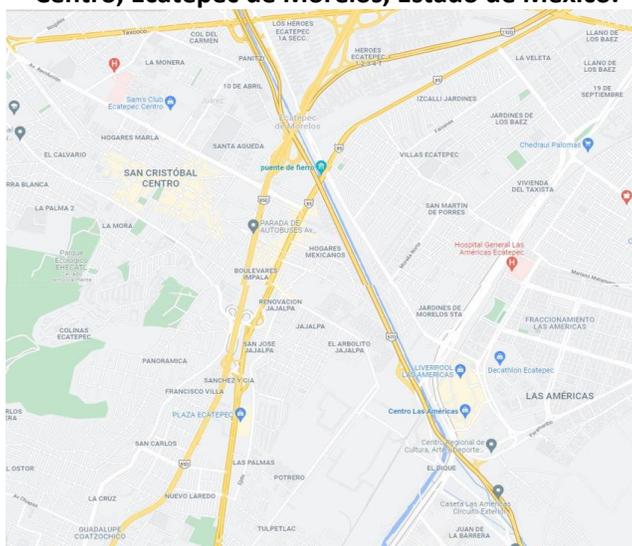
**Cuadro 11 Colonias de las personas que visitaron la Sucursal TELECOMM De Dr. Vértiz, Narvarte, Benito Juárez, Ciudad de México.**

Sucursal Dr. Vértiz, Narvarte	-
SuperISSSTE	100%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de Sucursales TELECOMM.

De acuerdo con la información obtenida, el 100% de los usuarios de la Sucursal Dr. Vértiz, Narvarte, Benito Juárez, Ciudad de México se encuentran en la misma plaza comercial, el tiempo de traslado promedio es de 1 minutos, el 100% llegaron caminando y el 100% de los entrevistado manifestó que la Sucursal se encuentra muy cerca. Al respecto es necesario señalar que durante todo el día de entrevistas solo se tuvo un usuario, esto se debe a que existe dentro una Sucursal del Banco del Bienestar y a que los servicios de cobro de servicios a terceros no se pueden realizar en la Sucursal, ya que por el convenio de colaboración se deben hacer en las cajas de la tienda SuperISSSTE, lo que reduce significativamente la gama de servicios que puede prestar la Sucursal. Asimismo, el 100% señalo que el lugar más cercano donde puede obtener el mismo servicio prestado por TELECOMM se encuentra más lejos que la Sucursal a la que asistió.

**Mapa 3 Área de influencia de la Sucursal Centro, Ecatepec de Morelos, Estado de México.**



Fuente: Elaboración propia con base en Google Maps.

**Cuadro 12 Colonias de las personas que visitaron la Sucursal TELECOMM de Centro, Ecatepec de Morelos, Estado de México.**

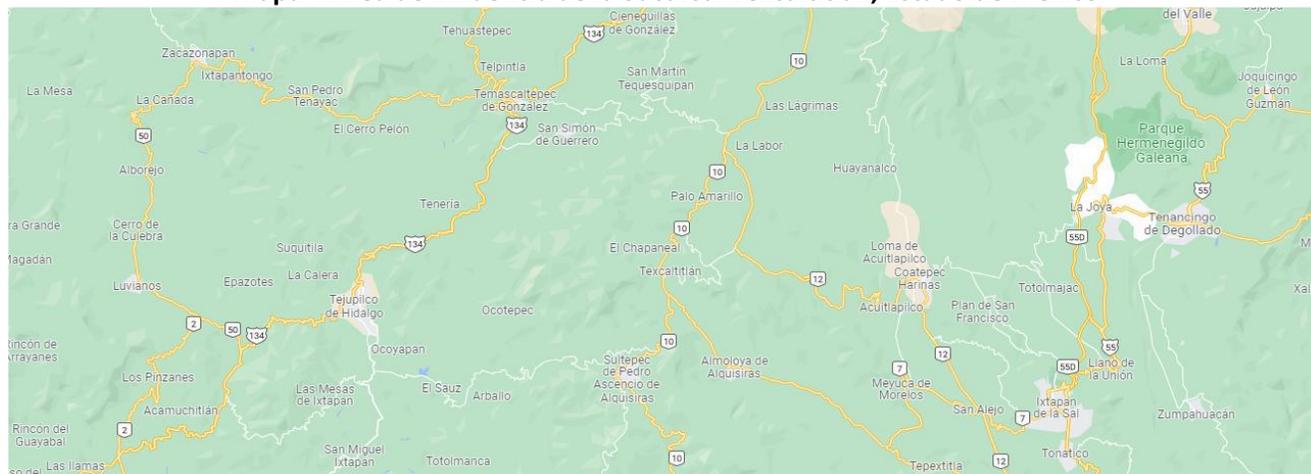
San Cristóbal Centro	16.7%	San Rafael	2.4%
Jardines de Morelos	9.5%	Poesía Mexicana	2.4%
Tierra Blanca	7.1%	Cuauhtémoc Xalostoc	2.4%
Benito Juárez Tecámac	2.4%	El Tejocote	2.4%
Centro de Ecatepec	2.4%	Lázaro Cárdenas Termoeléctrica	2.4%
Jardines de Ecatepec	2.4%	Panorámica	2.4%
Llano de los Báez	2.4%	San Andrés	2.4%
Emiliano Zapata	2.4%	Santa María Tulpetlac	2.4%

<b>Prado Laguna</b>	2.4%	<b>San Juanico Acolman</b>	2.4%
<b>Guadalupe</b>	2.4%	<b>Miguel Hidalgo</b>	2.4%
<b>El Jagüey</b>	2.4%	<b>Calvario</b>	2.4%
<b>Jardines de Ecatepec</b>	2.4%	<b>Sección 30 - 30</b>	2.4%
<b>Tulpetlac</b>	2.4%	<b>Héroes de la Independencia</b>	2.4%
<b>Valle de Ecatepec</b>	2.4%	<b>El progreso de Guadalupe Victoria</b>	2.4%
<b>Valle de Guadalupe</b>	2.4%	<b>La nacional</b>	2.4%
<b>Ciudad Azteca</b>	2.4%		

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de Sucursales TELECOMM.

De acuerdo con la información obtenida, el 16.7% de los usuarios de la Sucursal provienen de la misma colonia en que se encuentra la Sucursal, seguida de Jardines de Morelos y Tierra blanca, el tiempo de traslado promedio es de 28 minutos, el 39%, llegaron caminando, seguido de 29.3% que usaron auto y 29.3% transporte público. El 70.7% de los entrevistado manifestó que la Sucursal se encuentra muy cerca. Al estar cerrada la Sucursal de Santa Clara en el municipio de Ecatepec desde 2 meses antes, lo usuarios de esta última tiene que trasladarse a la Sucursal centro, lo que ha ampliado su área de influencia. Asimismo, el 39.1% señalaron que el lugar más cercano donde puede obtener el mismo servicio prestado por TELECOMM se encuentra en la misma localidad o más cercano que la Sucursal TELECOMM a la que asistió.

**Mapa 4 Área de influencia de la Sucursal Texcaltitlán, Estado de México.**



Fuente: Elaboración propia con base en Google Earth.

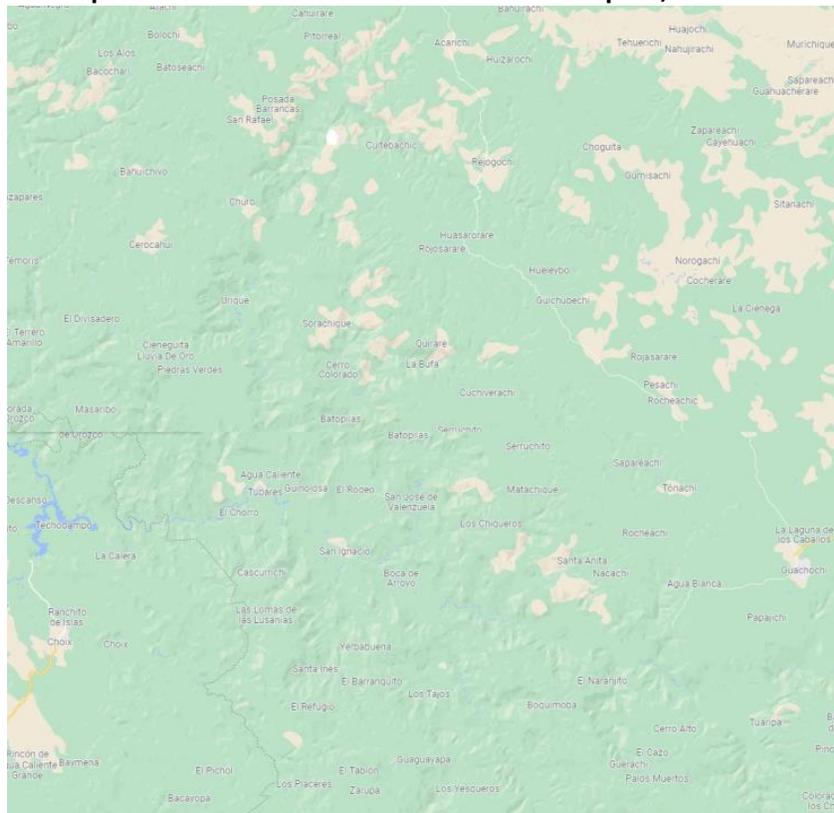
**Cuadro 13 Municipios y localidades de las personas que visitaron la Sucursal TELECOMM de Texcaltitlán, Estado de México.**

<b>Almoloya de Alquisiras</b>	25.0%
<b>Texcaltitlán</b>	16.7%
<b>Sultepec</b>	16.7%
<b>San Agustín</b>	8.3%
<b>El Chapaneal</b>	8.3%
<b>Rancho Salinas Sultepec</b>	8.3%
<b>San Miguel</b>	8.3%
<b>Santa María</b>	8.3%

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de Sucursales TELECOMM.

De acuerdo con la información obtenida, el 25% de los usuarios de la Sucursal provino de Almoloya de Alquisiras, 16.7% del mismo municipio (Texcaltitlán) y 16.7% del municipio de Sultepec. El tiempo de traslado promedio fue 24 minutos, el 58%, llegaron caminando y el 75% de los entrevistado manifestó que la Sucursal se encuentra cerca o muy cerca. Los resultados observados en cuanto a lugar del que provienen y tiempo de recorrido se vieron influenciados derivado de que la Sucursal TELECOMM del municipio de Almoloya de Alquisiras se encontraba cerrada debido a vacaciones del personal, sin embargo, existe una importante cercanía, lo cual se ve reflejado en la opinión al respecto. Asimismo, el 41.7% señalaron que el lugar más cercano donde puede obtener el mismo servicio prestado por TELECOMM se encuentra menos lejos que la Sucursal a la que asistió.

**Mapa 5 Área de influencia de la Sucursal Batopilas, Chihuahua**



Fuente: Elaboración propia con base en Google Earth.

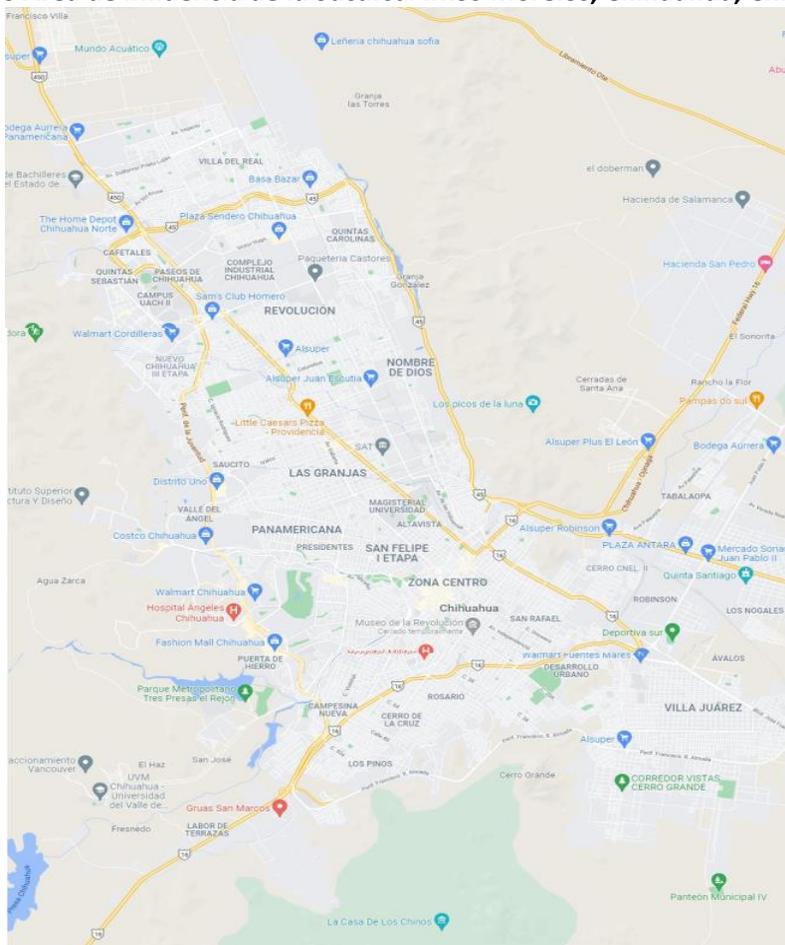
**Cuadro 14 Municipios y localidades de las personas que visitaron la Sucursal TELECOMM de Batopilas, Chihuahua**

<b>Batopilas</b>	<b>30.0%</b>	<b>Chimel</b>	<b>5.0%</b>
<b>Chihuivo</b>	<b>15.0%</b>	<b>Mesa de la Yerbabuena</b>	<b>5.0%</b>
<b>Cerro Colorado</b>	<b>10.0%</b>	<b>Munerachi</b>	<b>5.0%</b>
<b>Bahuirachi</b>	<b>5.0%</b>	<b>Las Fuentes II</b>	<b>5.0%</b>
<b>Barrio nuevo Batopilas</b>	<b>5.0%</b>	<b>Sayaguachi</b>	<b>5.0%</b>
<b>Batopilas Puente Grande</b>	<b>5.0%</b>	<b>La mesa Huacalbo</b>	<b>5.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de Sucursales TELECOMM.

De acuerdo con la información obtenida, el 30% de los usuarios de la Sucursal son de la misma cabecera municipal, el tiempo de traslado promedio es de 125 minutos, el 84.2% llegaron caminando y el 78.9% de los entrevistado manifestó que la Sucursal se encuentra cerca o muy cerca. Si bien el tiempo promedio de recorrido para llegar a Sucursal es poco mayor de 2 horas, en la zona geográfica no hay servicios financieros cercanos, por lo que la gente valora de manera muy positiva la cercanía de la Sucursal a pesar de la distancia. Asimismo, el 100% señalo que la Sucursal TELECOMM a la que asistió es el único lugar donde puede obtener el servicio prestado por la Sucursal.

**Mapa 6 Área de influencia de la Sucursal IMSS Morelos, Chihuahua, Chihuahua**



Fuente: Elaboración propia con base en Google Maps.

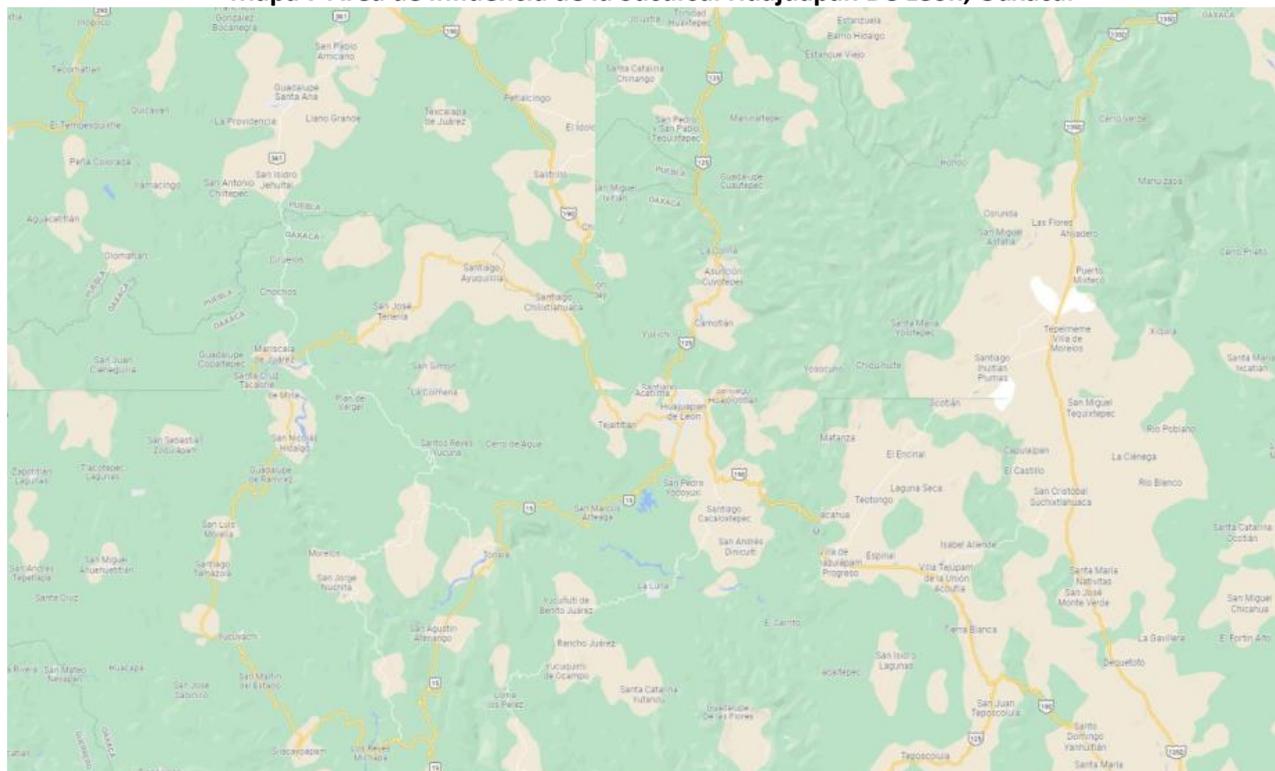
**Cuadro 15 Municipios y localidades de las personas que visitaron la Sucursal TELECOMM de IMSS Morelos, Chihuahua, Chihuahua**

<b>Garza</b>	9.1%	<b>Fraccionamiento Mazmorras</b>	9.1%
<b>Cafetales</b>	9.1%	<b>Garita</b>	9.1%
<b>CPP</b>	9.1%	<b>Santa Rita</b>	9.1%
<b>CTM</b>	9.1%	<b>Nombre de Dios</b>	9.1%
<b>Colonia Popular</b>	9.1%	<b>Francisco Villa</b>	9.1%
<b>Gruta</b>	9.1%		

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de Sucursales TELECOMM.

De acuerdo con la información obtenida, los usuarios de la Sucursal vienen de manera homogénea (9.1%) de las diferentes partes de la ciudad de Chihuahua, el tiempo de traslado promedio es de 26 minutos, el 66.7% llegaron en auto y el 75% de los entrevistado manifestó que la Sucursal se encuentra cerca. Por el lugar en donde se encuentra ubicada la Sucursal los usuarios aprovechan la visita médica para ir a la Sucursal. Asimismo, el 83.4% señaló que la Sucursal TELECOMM a la que asistió es el único lugar o que no conoce otro en donde pueda obtener el servicio prestado por la Sucursal.

**Mapa 7 Área de influencia de la Sucursal Huajuapam De León, Oaxaca.**



Fuente: Elaboración propia con base en Google Earth.

**Cuadro 16 Municipios y localidades de las personas que visitaron la Sucursal TELECOMM de Huajuapam De León, Oaxaca.**

<b>Huajuapam de León</b>	16.7%	<b>San Jerónimo Silacayoapilla</b>	1.5%
<b>Tezoatlán</b>	9.1%	<b>Fray Altamirano</b>	1.5%
<b>San Nicolás Hidalgo</b>	6.1%	<b>Santa María Comotlán</b>	1.5%
<b>Tamazola</b>	3.0%	<b>San Francisco Tlapancingo</b>	1.5%
<b>Centro de Huajuapam</b>	3.0%	<b>Venta Uribe de Juárez</b>	1.5%
<b>San Juan Diquiyú</b>	3.0%	<b>San Isidro El Naranjo</b>	1.5%
<b>Guadalupe Nogales San Francisco</b>	3.0%	<b>El Rosario Nuevo Tezoatlán</b>	1.5%
<b>Chila de las Flores</b>	3.0%	<b>Agencia Vista Hermosa</b>	1.5%
<b>San Sebastián Zoquiápam</b>	3.0%	<b>Agua Dulce Huajuapam</b>	1.5%
<b>Santo Reyes Tepejillo</b>	1.5%	<b>Tepejillo</b>	1.5%
<b>Silacayoapilla</b>	1.5%	<b>Santa Rosa Segunda sección</b>	1.5%
<b>San Miguel Amatitlán</b>	1.5%	<b>San Marcos Arteaga</b>	1.5%

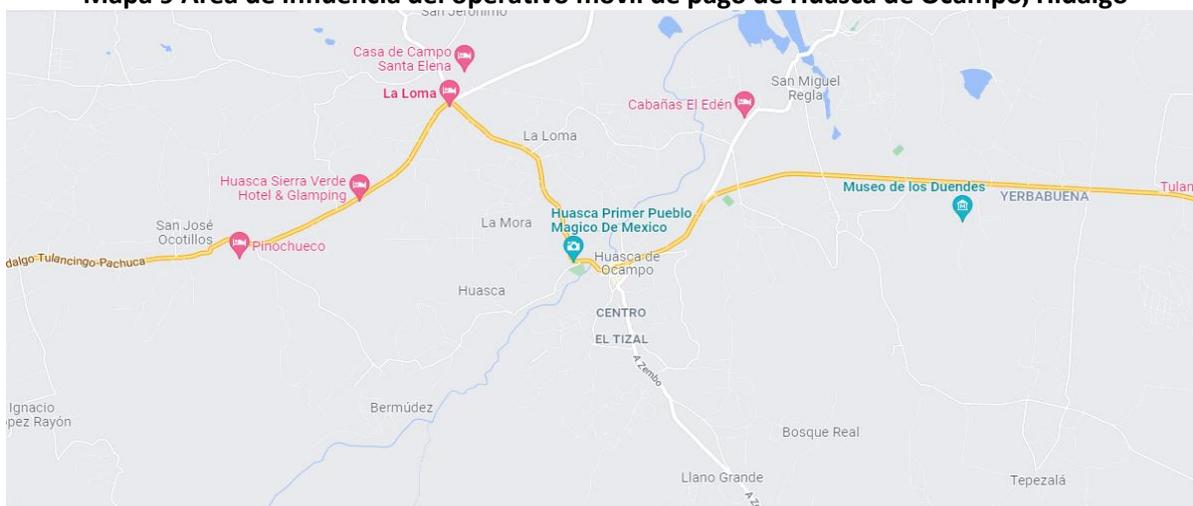


<b>San Miguel Carrizal</b>	4.9%	<b>Santa Cruz el Fraile</b>	2.4%
<b>San Pedro Atoyac</b>	4.9%	<b>Santa María Salinas</b>	2.4%
<b>El Fraile</b>	2.4%	<b>Santiago Yucuyachi</b>	2.4%
<b>Fresnillo de Trujano</b>	2.4%		

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de Sucursales TELECOMM.

De acuerdo con la información obtenida, el 29.3% de los usuarios de la Sucursal son de la misma cabecera municipal, seguido por los del municipio de San Martín Zacatepec (9.8%), el tiempo de traslado promedio es de 29 minutos, el 56.1% llegaron en transporte público y el 58.5% de los entrevistado manifestó que la Sucursal se encuentra cerca o muy cerca. Asimismo, el 65.8% señalaron que no hay otro lugar donde puede obtener el mismo servicio que el prestado por TELECOMM o que se encuentra más lejos que la Sucursal a la que asistió.

**Mapa 9 Área de influencia del operativo móvil de pago de Huasca de Ocampo, Hidalgo**



Fuente: Elaboración propia con base en Google Earth

**Cuadro 18 Localidades de las personas que acudieron al operativo móvil de pago Huasca de Ocampo, Hidalgo**

<b>Huasca de Ocampo</b>	29.2%	<b>La Mora Huasca</b>	4.2%
<b>San José Ocotillos</b>	25.0%	<b>Puente de Doria</b>	4.2%
<b>Barrio la Palma Huasca</b>	8.3%	<b>San Jerónimo Huasca</b>	4.2%
<b>Bermúdez Huasca</b>	8.3%	<b>San José Castillas</b>	4.2%
<b>Barrio El Jilotillo Huasca</b>	4.2%	<b>Santo Tomás Huascas</b>	4.2%
<b>El Calvario Huasca</b>	4.2%		

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

De acuerdo con la información obtenida, el 29.2% de los usuarios del operativo son de la misma cabecera municipal, seguido por la localidad de San José Ocotillos (25%) del mismo municipio, el tiempo de traslado promedio fue de 18 minutos, el 75% llegaron caminando y el 88% de los entrevistado manifestó que el operativo el lugar donde se realizó el operativo le pareció cercano o muy cercano. Asimismo, sólo el 5.3 % señalaron que conoce un lugar de pago del apoyo menos lejano que en el que se realizó el operativo de pago.

#### 6.2.8.4. Operativo móvil de pago

El operativo móvil de pago de programas sociales realizado en el municipio de Huasca de Ocampo en el estado de Hidalgo fue realizado para el programa de adultos mayores. La edad promedio de los entrevistados fue de 78 años, siendo la edad mínima de 65 y la máxima de 83. El 64% de los entrevistados fueron mujeres y 36% hombres.

#### Planeación

El proceso de planeación de los operativos se realiza principalmente a nivel central, donde se organizan las campañas y se verifica la información, sin embargo, a nivel estatal se realiza una nueva verificación, para establecer si es correcta la información de los beneficiarios (base de datos) enviada por parte de la Secretaría del Bienestar, así como el “[...] calendario con fechas, de localidades, de municipios y sobre ese calendario empezamos a trabajar nosotros para programar remesas, personal, vehículos [...]” del operativo de la entrega de los recursos.

- **Tiempo:** No existe un tiempo establecido para realizarlo, se limita a verificar que se correspondan las fechas, se tenga la información y recursos para llevarlo a cabo.
- **Personal:** El personal que se encuentra involucrado en el proceso de operar el punto de pago.
- **Recursos Financieros:** No se usa algún recurso financiero para realizar las acciones de planeación.
- **Infraestructura:** La infraestructura de la coordinación estatal o regional, según sea el caso.
- **Insumos Tecnológicos:** El insumo tecnológico es el sistema SIGITEL, en el cual se encuentra la información para realizar el operativo.

310

#### Producción de Bienes y/o servicios

De manera general el proceso de operación del punto de pago de apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales consiste básicamente en “Programar los pagos, imprimir todos los recibos, porque cuentan los recibos, entonces se organiza y comisiona al personal, nosotros llegamos a los puntos y nos encargamos de realizar el pago, después se realiza el control y captura de los pagos en la Sucursal más cercana”. La información de pago de los apoyos monetarios a beneficiarios es proporcionada por la coordinación de programas sociales de la Gerencia Regional o Estatal (GRoE) quien hace entrega de la misma por medio de “recibos impresos”. El traslado al punto de pago por parte del personal de TELECOMM se puede realizar tanto en vehículos oficiales como propios. Al respecto los operadores señalan que “Pues como te digo, si es un punto tranquilo, como este, ... si me traigo mi vehículo, pero si tengo ir hasta allá (lejos), oye, si dame vehículo por qué no voy a llevar mi coche, se va amolar”.

La instalación del punto de pago temporal “[...] lo organiza la Secretaría de Bienestar, ellos buscan el lugar, el mobiliario.”, y el apoyo de la “[...]Policía Municipal, estatal o guardia nacional” para resguardar el operativo y TELECOMM se encarga de los recibos impresos, el personal que atenderá a los beneficiarios y del traslado de los recursos monetarios por medio de la Empresa Trasladora de Valores (ETV) la cual “[...] está programada que llegue antes de que se abra el punto precisamente para hacer el recuento.” Antes de comenzar la operación, ya que de no ser así la apertura del punto temporal se detiene hasta que llegue la ETV con los recursos económicos y “se reporta para que se le aplique una sanción a la empresa.”. Ya que se tienen los recursos financieros y realizado el recuento se comienza el proceso de atención a los beneficiarios y entrega de apoyos.

- **Tiempo:** El tiempo estimado para establecer la mesa de pago de apoyos es al menos de una hora antes de abrir el Punto Temporal, y abarca desde la llegada del personal asignado por TELECOMM hasta la recepción de los recursos económicos para realizar los pagos por parte de Empresa Trasladora de Valores y el recuento de los mismos para comenzar la atención a los beneficiarios.
- **Personal:** La entrega de apoyos económico en el Punto Temporal está a cargo del personal de la Gerencia Estatal, en el presente Punto Temporal fue considerado únicamente una persona. Adicionalmente, se cuenta con personal de seguridad proporcionado por las autoridades Municipales de la localidad o Guardia Nacional. En el operativo se tuvo presencia municipal de 2 elementos.
- **Recursos Financieros:** Los recursos financieros utilizados son los viáticos del personal para transporte, así como, el pago del servicio de traslado de los recursos económicos realizado por la Empresa Transportadora de Valores.
- **Infraestructura:** Las instalaciones para la entrega de apoyos económicos en Punto Temporal son proporcionadas por municipio en conjunto con la el personal de la Secretaría del Bienestar.
- **Insumos:** Relativos a papelería, como son los recibos impresos, engrapadora, ligas, sello y tinta. No se requieren de insumos tecnológicos para la entrega de apoyos económicos en Punto Temporal, ya que las operaciones se realizan en papel.

### Entrega de recursos

La atención a los beneficiarios comienza cuando el beneficiario acude al punto de pago temporal para solicitar el pago del programa social inscrito, a lo que el personal de TELECOMM le pedirá su identificación, “[...] Una planilla que tiene arriba los datos de la persona [...]” o sus “[...]órdenes de pago que entrega la Secretaría del Bienestar, esa cuenta se les entrega el mismo día y este día las reciben allá y luego pasan a cobrar.” Posteriormente, si la información del beneficiario es correcta [...], “[...] Yo le despego la que corresponde a este bimestre lo pego en mi recibo en mi formato TCM-4100-F01-16, le corto, la parte que es para el beneficiario, reviso su importe en este caso serían seis mil doscientos, separo seis mil doscientos y se lo entrego en un sobre [...]” en caso de que la información sea incorrecta, se solicita apoyo a personal de la Secretaría de Bienestar (SB) para volver a verificar la información, el cual decide si se autoriza o no el pago; si la respuesta es negativa se le informa al personal de TELECOMM y estos a su vez al beneficiario que no le puede entregar el pago debido a inconsistencias de su información; si la respuesta es afirmativa se le informa a personal de TELECOMM, los cuales recaban la orden de pago del beneficiario, se solicita su firma en recibo y se entrega el efectivo.

- **Tiempo:** El tiempo en el que se prestan los servicios por parte del personal de TELECOMM en el punto temporal no se encuentra determinado ya que se programa un horario para iniciar, sin embargo, no la duración, ya que esto dependerá de la asistencia de los beneficiarios, para el presente operativo se programó un tiempo estimado de tres horas considerando una asistencia del 100% de los posibles usuarios, sin embargo, el servicio se extiende hasta que la Secretaría del Bienestar deja de prestar sus servicios, en ese momento el personal de TELECOMM también da por terminada la prestación de servicio en el punto temporal. Para el presente caso fueron 4 horas y media.
- **Personal:** El personal encargado de la prestación del servicio en el punto temporal le corresponderá al personal de TELECOMM asignado al punto temporal por parte de la Gerencia Estatal, en el presente punto fue de una persona.

- **Recursos Financieros:** No hay algún gasto de recursos financieros para la entrega de los recursos en el operativo de campo.
- **Infraestructura:** Para la prestación del servicio de pago en el punto temporal no se necesita alguna infraestructura de TELECOMM.
- **Insumos:** Para la prestación del servicio de pago en el punto temporal no es necesario algún sistema informático, ya que todo se realiza de manera manual a través de los recibos impresos pagos y las panillas de pago de los beneficiarios u orden de pago proporcionada por la Secretaría del Bienestar ya impresa.

### Control

El control se lleva a cabo en el punto temporal desde lo “[...]que antes le llamaban minuta ahora acta de hechos relevantes. Ahí se registran todos los datos, a que, hora se inició cuantos se pagaron cuantos sobraron. [...]” Posteriormente, ya en la Sucursal se descarga los recibos pagados en el sistema SIGITEL y los que no se pagaron se quedan como pendientes, ya capturada la información se realiza un arqueo donde un “[...] indicador son los sobrantes, si sobraron (recibos de pago) [...]”, “[...]se concilia el corte que se hizo con lo que está en el sistema. [...]” .

- **Tiempo:** Para el control no se tiene establecido un tiempo determinado ya que dependerá de la hora en la que termine el servicio del punto temporal, abarca desde el tiempo correspondiente al recuento de las operaciones que se realizaron hasta la captura de la información en el sistema SIGITEL y la realización del arqueo de las operaciones y el dinero para cerrar el Operativo en el punto temporal.
- **Personal:** El personal que se encuentra involucrado en el proceso de control es directamente el personal de TELECOMM asignado al punto temporal que es el que realizará todo el proceso, el encargado de la Sucursal a la que se llegue para la entrega del dinero sobrante y la captura de las operaciones en el sistema SIGITEL y por último el GroE que recibe el acta de hechos relevantes.
- **Recursos Financieros:** No se destinan recursos financieros adicionales para realizar estas acciones.
- **Infraestructura:** Para el control se utiliza la infraestructura de la Sucursal TELECOMM más cercana al lugar en que se realizó el operativo.
- **Insumos:** Los insumos tecnológicos es el sistema SIGITEL en el cual se realiza la captura de las operaciones realizadas en el punto temporal.

### Seguimiento a beneficiarios

Como parte de las actividades del operativo no se realiza alguna actividad de seguimiento a beneficiarios, sin embargo, a través de las encuestas se recabo información de satisfacción al respecto, misma que se expone a continuación por medio de la siguiente numeralia.

- 88% de los encuestados considera que el punto de pago del operativo móvil de campo se encuentra cerca o muy cerca.

- Sólo 5.3% de los encuestados considera que existe algún otro lugar o punto de pago menos lejos que en el que se llevó a cabo el operativo.
- El tiempo promedio que tardó desde que recibió la orden de pago del personal de la Secretaría del Bienestar hasta que recibió el dinero del apoyo económico fue de 14.4 minutos. Siendo el tiempo mínimo de 3 minutos y el máximo de 45. Asimismo, el 92% considera que el tiempo de atención fue adecuado o muy adecuado. Siendo para el 72% el principal motivo que la atención es rápida.
- Ninguna persona tuvo algún problema para cambiar la orden de pago en las mesas de cambio.
- 88% se encuentra satisfecho o muy satisfecho con los servicios proporcionados para cambiar su orden de pago por dinero y 92% está satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida por el personal de pago de la orden.

En cuanto al uso de las Sucursales TELECOMM por parte de los usuarios de los operativos móviles de pago tenemos que 4% ha visitado alguna Sucursal TELECOMM durante los últimos 3 meses, siendo la de Pachuca, Hidalgo. El servicio que utilizó fue el pago del programa social de Adultos Mayores y no tuvo algún problema para el cobro del mismo. Estando muy satisfechos tanto con el servicio proporcionado como con la atención por parte del personal que atiende la misma.

#### 6.2.8.5. Sucursales TELECOMM

En muchas poblaciones, las Sucursales TELECOMM distribuidas en toda la República Mexicana, es el único medio de comunicación y de acceso a servicios financieros siendo uno de los canales más accesibles para las transferencias de dinero proveniente de las remesas internacionales o nacionales, así como el pago de servicios, servicios financieros básicos y entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales. Estos servicios son prestados a través de una red conformada por 1,731 ventanillas de atención<sup>75</sup> con presencia en más de 1,200 municipios<sup>76</sup> los servicios ofrecidos son:

- Cobranza por cuenta de terceros (pago de servicios) por ejemplo, TELMEX, CFE, Gas natural, Dish, Avon, Recargas de saldo a teléfonos celulares por mencionar algunos.
- Corresponsalía bancaria (consulta de saldos y movimientos, depósitos o pagos y retiros).
- Giros nacionales (expedición y pago de remesas nacionales en efectivo en ventanilla).
- Pago por cuenta de terceros (en efectivo).
- Pago en efectivo de programas sociales y remesas internacionales (Adultos Mayores, Salario Rosa, Apoyo al Campo).
- Expedición de remesas internacionales (Envío de dinero a otros países).

<sup>75</sup> TELECOMM. Informa de la directora general. Tercer trimestre de 2021. Cuarta sesión ordinaria de la junta directiva. P. 25.

<sup>76</sup> Georreferenciación de sucursales telegráficas de TELECOMM. Disponible en <https://datos.gob.mx/busca/dataset/sucursales-telegraficas-de-telecomm-creado-el-2015-10-26-19-57>

- Expedición de telegramas a grandes usuarios.

### Planeación

De manera general se pudo observar que dentro las actividades que realizan las Sucursales TELECOMM no se encuentran las relacionadas a la planeación de objetivos, excepto la Sucursal de Texcaltitlán, en la cual la encargada señala que de manera “[...] anual ... dos veces mandamos en octubre y en marzo, lo que vamos a hacer durante el año.”, la cual se la hace llegar a su GROE. De esta manera “[...] al final cuando hago el cierre el sistema me dice si cumplí la meta, o no cumplí la meta.”

- **Tiempo:** No existe un tiempo o fechas establecidas para realizar una planeación por parte de las Sucursales TELECOMM. Algunas Sucursales las realizan algunas acciones en marzo y octubre.
- **Personal:** El personal encargado de realizar la planeación es la encargada de la Sucursal TELECOMM, posteriormente es recibida y revisada por el GROE.
- **Recursos Financieros:** No se requieren insumos financieros específicos para realizar la planeación.
- **Infraestructura:** Se realiza dentro de la misma Sucursal de TELECOMM.
- **Insumos:** Recursos de oficina y papelería que usan habitualmente para la operación de la Sucursal TELECOMM (energía eléctrica, conexión de internet, hojas, pluma).

### Comunicación interna y externa

Con la finalidad de verificar el proceso de comunicación interna, reacción, y tiempo de respuesta para la resolución de algún incidente, se optó por no dar aviso directo a la Sucursal, así como, a la gerencia estatal y /o regional, estando enterada únicamente la Dirección de Sucursales, encargada de autorizar y ver cualquier incidencia en las Sucursales. El proceso realizado fue el siguiente: 1) Los encargados de realizar las entrevistas y encuestas llegaban a las Sucursales, solicitaban hablar con el encargado u encargada y se presentaban, 2) teniendo el primer contacto con ellos mostraban su gafete de la empresa evaluadora y su identificación oficial, haciéndoles saber que se realizarían encuestas a los usuarios de las Sucursales TELECOMM y al cierre de la Sucursal una entrevista a cada uno de las encargadas o encargados, 3) Se proporcionada la información de contacto de la persona responsable a nivel central que había autorizado la recopilación de información para la verificación de su parte, 4) Se tomaba el tiempo de respuesta y la forma de atender la incidencia. 5) si después de 30 minutos no se obtenía una respuesta favorable se procedía a llamar a oficinas centrales para que ellos buscaran la forma de comunicarse a la GROE y se autorizara el trabajo de campo.

Se obtuvieron diferentes tipos de reacciones por parte de los encargados y encargadas de las Sucursales TELECOMM ante dicha situación, mismas que fueron desde el envío de un correo (una Sucursal) hasta una llamada a la GROE (siete Sucursales) con la finalidad de corroborar la información y que estaban enterados de la visita. El tiempo de respuesta estuvo entre los 5 minutos hasta casi 4:45 horas, el tiempo promedio de atención fue de 55 minutos para que los encargados de la Sucursal obtuvieran una respuesta, los principales motivos en el retraso de fueron que no contestaban en la GROE y quien la atendía no tenía la capacidad para verificar la información de manera telefónica. De esta manera, en el 37.5% se procedió a llamar a oficinas centrales para que ellos realizaran directamente el trámite de autorización. En el único caso que se tardó más de 4 horas la autorización, debido a que no se tenía contacto con la Gerencia a los 30 minutos la Sucursal procedió a llamar a la policía por seguridad. En suma, se puede concluir que no existe un adecuado proceso de comunicación interna, debido a que la comunicación no es ágil con la GROE.

En el caso de la comunicación externa con los clientes, a nivel de las Sucursales TELECOMM esta se limita a los carteles, banners y lonas en las cuales se muestran o hace referencia a los servicios que proporcionan y los horarios de atención, y en el caso de las Sucursales donde había más de un operador se realizaba un esfuerzo extra al promover “[...]con copias de volantes, muchas de bolsa de ellos, bolsa de cada uno de nosotros.”. De la misma forma, los operadores “[...] en ventanilla [...] le dicen al cliente ¿Quieres una recarga?, usted puede hacer estos pagos Dish, Sky los servicios que [...]” se proporcionan en las Sucursales TELECOMM, para que los clientes tengan conocimiento y regresen a realizar más operaciones, otra alternativa que aplican algunos encargados, como la Sucursal de Huajuapán es “[...]ir casa por casa a explicarle a las personas los servicios que tenemos, lo que les podemos ofrecer, pero pues ahorita con la pandemia lo suspendemos”. Sin embargo, estos medios de comunicación externa no son homogéneas y en los casos de los carteles, banners y volantes la información no se encuentra actualizada.

- **Tiempo:** No existe tiempos establecidos para la atención de incidencias o comunicación ya sea interna o externa, esta se realiza de manera espontánea y solo si hay necesidad.
- **Personal:** No existe personal involucrado directa y exclusivamente para el proceso.
- **Recursos Financieros:** No se requieren insumos financieros para realizar la comunicación.
- **Infraestructura:** Se realizan dentro de la misma Sucursal de TELECOMM o través de medio propios de los encargados de las Sucursales, como es su propio teléfono celular.
- **Insumos:** Recursos de oficina y papelería que usan habitualmente para la operación de la Sucursal TELECOMM (energía eléctrica, conexión de internet, hojas, pluma). En el caso de la comunicación externa: carteles, banners y volantes (suelen ser pagados por los propios operadores).

### Operación de Sucursales

Existen dos tipos de Sucursales, las unipersonales, en las cuales una persona funge como encargado y cajero al mismo tiempo, y las multipersonales, en las cuales hay un encargado, cajeros y en algunos casos mensajeros para la entrega de telegramas. De manera general, la operación de la Sucursal inicia con la llegada 15 minutos antes de la apertura al público, posteriormente la encargada o encargado “Primero que nada, antes de entrar tenemos que verificar que no haya personas extrañas, tanto a la Sucursal, tanto cerca como enfrente como a los lados. En seguida hay que entrar con la llave. Se quita la cerradura. De ahí se quita la alarma [...]” después hay “[...] que ingresar al sistema [...]” “[...] con nuestro número de empleado [...]” “[...] para registrar la entrada [...]”, se verifica lo que “son las instalaciones [...]” que los equipos de cómputo funcionen y que el dinero se encuentre en la caja fuerte. Posteriormente, se tienen que dar de alta en el sistema los operadores con su número de empleado y los cajeros de ventanilla reciben su fondo de caja para iniciar la operación, en el caso de la Sucursal unipersonal el encargado realiza todas las operaciones, con lo cual concluye la etapa de apertura y se procede a abrir la Sucursal e iniciar la atención al público en general.

El proceso de atención al cliente para la entrega de servicios de las Sucursales TELECOMM inicia cuando el cliente llega a la ventanilla y le indica al operador que tipo de servicio va a solicitar. Dependiendo del servicio el operador le indica al cliente si hay un cobro de comisión por el mismo, si requiere el recibo de pago, estado de cuenta, número de cuenta, referencia, tarjeta o algún otro elemento para realizar la operación y capturar la información necesaria en el sistema SIGITEL, el operador le indica el importe a pagar o a cobrar ya liquidado el importe se imprime el o los recibos se sellan, firman se le entrega el recibo original al cliente así como los documentos solicitados si fuera el caso y se da por finalizado el proceso.

Durante el transcurso del día los encargados realizan un precorte para retirar el exceso de recursos que tengan los operadores en su fondo de caja, en el caso de las Sucursales que tienen un horario extendido como el caso de Huajuapán y Ecatepec existen dos turnos para los operadores por lo que al término del turno matutino los operadores realizan su corte y le entregan su arqueado de las operaciones que realizaron y el dinero al encargado para poder retirarse. Al llegar el segundo turno el encargado le hace entrega de su fondo de caja a los operadores para que comience a operar la entrega de servicios. Con esos precortes la encargada o encargado de la Sucursal va teniendo una referencia de que cantidad de dinero se necesita y realiza en caso necesario una solicitud de recursos financieros. Para finalizar la operación del día se realiza un corte final y un arqueado de las operaciones con los recursos que se tienen, dicho proceso se explicará a detalle en el apartado de control.

Por otra parte, el proceso de limpieza se realiza en diferentes horarios dependiendo de la organización de cada encargada o encargado de Sucursal, hay veces que “[...] pues si nos da tiempo hacemos el aseo antes de empezar la atención al cliente [...]”, en otras ocasiones “[...] antes de cerrar si la Sucursal esta, muy sucia hago la limpieza [...]”.

- **Tiempo:** El tiempo de la operación de las Sucursales dependerá del horario de servicio al público de cada Sucursal, ya que cada una cuenta con un horario propio, normalmente el horario es de 9:00 a 17:00 o 9:00 a 19:00 en horario ampliado. Posterior al cierre se realizan las actividades de corte y arqueado.
- **Personal:** En la operación de las Sucursales están involucrados la encargada o encargado y los operadores de las ventanillas y repartidor de telegramas, en caso de haber. En el caso de las Sucursales unipersonales como su nombre lo indica es una sola persona la que está a cargo de “[...] atender el servicio, pero principalmente encargado de la administración de los recursos y de los bienes [...]” de la Sucursal TELECOMM.
- **Recursos Financieros:** Para la operación de las Sucursales TELECOMM los recursos “[...] financieros, pues a veces si nos falla lo que es el efectivo, aquí mucho, ..., porque hay veces cobran demasiado se lo llevan todo y aquí es así cada ocho días, porque no tenemos autorizado tener mucho en caja, porque por la seguridad [...]” y “[...] entonces todas esas personas realmente no sé cuándo van a venir y como son giros realmente grandes, si no me alcanza tengo que programarlos para el otro día o algo así [...]”. De acuerdo a las entrevistas y observaciones del personal se logró se pudo observar que la forma de buscar cubrir las necesidades de los usuarios varía entre las diferentes Sucursales y son tan diversos que van desde el otorgamiento de fichas en la mañana hasta formar a la gente y clasificar las operaciones de acuerdo a su tipo y cantidad de retiro de dinero, dando prioridad a los que van a cobrar cantidades pequeñas de remesas, citando en ocasiones para otro día a los de montos mayores. Por su parte, los usuarios han optado los usuarios es que cuando no hay dinero en la Sucursal de su localidad van a otra más grande, aunque se encuentre más lejos existe mayor probabilidad de poder realizar el cobro de su remesa. Otra situación que se observó es que existe la limitación de envío de recursos, por ejemplo, “[...] se piden tres veces por semana los recursos porque igual también nos tienen un límite de 12 viajes al mes [...]”. Asimismo, se observó, que en ocasiones no les llega la cantidad que solicitan, sino una menor debido al límite que tienen autorizado manejar las Sucursales de acuerdo a su equipamiento de seguridad. Por otra parte, en cuanto a la ETV se observó que no tiene establecido un horario de entrega, además de que llegan con el dinero en una bolsa de plástico transparente donde se ve el contenido.

- **Infraestructura:** Las Sucursales TELECOMM visitadas necesitan mantenimiento en general que va desde pintura, reparación de muebles de ventanillas, impermeabilización, “[...] no se ha hecho mantenimiento a la oficina en más de 3 años. No sé, tenemos goteras, en el baño también hay fugas en el depósito de agua hay una fuga de agua, entonces no se le da el mantenimiento [...]”. Hacen falta letreros que indiquen que hay una Sucursal de TELECOMM. Por otra, las Sucursales TELECOMM al tener los locales de sus Sucursales en comodato con el gobierno municipal se ven a disposición de la ubicación de las mismas donde les otorguen el local, de esta manera se observaron diferentes casos como el de Mariscala que la Sucursal se encuentra en el interior de una escuela abandonada a las afueras de la comunidad [...]” aquí nos venimos, por lo del temblor del 2017 y se dañó el municipio, el palacio municipal donde estábamos nosotros. Igual nos dijeron que pidamos apoyo al municipio para que nos prestaran algún otro local, un lugar para poder seguir atendiendo y en tanto el municipio como la compañía como que no, no hay un apoyo en sí para mejorar aquí la situación, porque en el municipio no hicieron nada allá abajo y se quedó, así como quedó el temblor, así siguen las cosas. Y aquí de la compañía, pues siempre nos dicen lo mismo y que no hay presupuesto, que no hay para los materiales o para ninguna otra cosa [...]”. otro ejemplo, es el caso de Huajuapán, en el que “El año pasado desde diciembre nos manejaron que nos iban a cambiar, que solicitara y fui a la presidencia y solicité un local en comodato y nos dieron realmente uno, pero está como a cinco kilómetros hacia el cerro, hacia la salida para México está el cerro, ya está el inmueble y está en el cerro. Entonces yo siento que ahí si TELECOMM se va para allá, se muere TELECOMM en Huajuapán” aquí “En el tiempo que yo llevo siempre habíamos pagado una renta de cinco mil seiscientos, que yo siento que es bastante pequeña para el local que es grande, es como de veinte por cincuenta, sesenta de fondo, entonces es bastante grande. Entonces me vinieron a ofrecer el local que ocupaba el banco Banorte. Él pagaba aquí cerca como a unos 50 metros, 60, 35 mil pesos.” “Se pagaba 5 mil, porque este año ya no se pagó renta. La señora nos está dando el lugar, nos está prestando el local de ella, nos lo está prestando, ya casi es por amor que nos tiene aquí, no es negocio para ella” y lo único que nos responden al solicitar que autoricen el pago de la renta del local para continuar aquí dentro de la ciudad es que “en México dice que ya no se pague renta. Ellos dicen que México ya no está autorizando que se pague ninguna renta. Ellos todo lo quieren en comodato por la presidencia, pero la presidencia no nos puede dar un lugar aquí en el centro”.
- **Insumos:** En cuanto a los insumos tecnológicos para la operación de las Sucursales se cuenta con el sistema SIGITEL, computadoras, un CPU, mouse, teclados, Pin Pads, impresoras, la señal de internet de “Telmex y tenemos antena también en caso de que no hay Telmex entra la antena satelital”, habiendo algunas que sólo tienen el sistema satelital. Otro insumo tecnológico importante, en algunas Sucursales, es el sistema de seguridad, el cual se compone de una alarma que resguarda las Sucursales mientras se encuentran cerradas, de la misma manera algunas cuentan con “[...] cámaras que tenemos en nuestra vigilancia que están acá arriba, son de los años yo le calculo que creo que Benito Juárez está más joven que esas cámaras.” y no en todos los casos funcionan o en otros casos simplemente no cuentan con ellas, caja fuerte. También se observó que las condiciones del mobiliario son muy malas ya que van desde sillas rotas, sin respaldo, escritorios rotos, rayados, en algunos casos no cuentan con cajones para el dinero en las ventanillas, los cuales son sustituidos por cajas de cartón. Respecto al material de papelería con el que cuentan las Sucursales, como sellos, tinta, plumas, hojas, grapas, cintas para las impresoras, consideran de manera general que no son suficientes “[...] nos falta mucho material, por ejemplo, cintas, papelería, grapas, todo eso. Pues realmente nosotros lo compramos con nuestro dinero, cuando ya no tenemos compramos todo ese material que nos hace falta.”, “Hay que comprarlo porque si no, no se puede atender.” En ocasiones cuando es solicitado el material, la respuesta es

*“Que no hay presupuesto, que no hay material, porque México no les ha mandado que en cuanto llegue ellos me lo harán llegar a la oficina.” En suma, respecto a los insumos de papelería para operar adecuadamente los operadores de las Sucursales señalan que “... nosotros tenemos que trabajar diario, pues tenemos que sacar nuestro trabajo. Yo no puedo decirle a una persona sabes que espérame porque no tengo recibos, espérame porque no tengo cinta. Entonces nosotros vemos de qué manera sacamos el trabajo y tenemos que trabajar, le ponemos papel carbón al recibo para que pinte. Nosotros vemos cómo le echamos tinta a las cintas, pero nosotros tenemos que sacar el servicio en el trabajo.”*

### Entrega de Servicios

El proceso de entrega de servicios en la Red de Sucursales de TELECOMM inicia cuando el personal de TELECOMM abre la Sucursal para que dé inicio a su atención a los clientes y estos solicitan algún servicio, a continuación, se explican brevemente los mismos, después de que el usuario ha solicitado el mismo al operador de ventanilla.

#### a) Pago de Servicio de Cobranza por cuenta de Terceros

El operador le indica usuario si existe el pago de alguna comisión por la prestación del servicio, si el cliente está de acuerdo, el operador le solicita el recibo de pago, estado de cuenta o factura del servicio a pagar, enseguida, el operador capturar número de referencia de pago en sistema SIGITEL, informa del costo de comisión y el importe total a pagar. Liquidado el importe del servicio, el operador imprime el “recibo de pago”, sella, firma y entrega al solicitante los documentos originales finalizando el proceso.

#### b) Remesas Nacionales e Internacionales

Agrupar dos servicios, el envío de remesas y el pago de remesas. Para el envío, en la Sucursal el cliente le indica al operador de ventanilla de TELECOMM que va a realizar un envío de remesa nacional o internacional. El operador de TELECOMM le solicita al cliente su identificación, información de persona quien recibe, nombre completo, dirección y cantidad a enviar, las cuales son capturadas en el sistema SIGITEL y se le informa al cliente el costo del servicio. Una vez liquidado el importe del servicio y entregada la cantidad a enviar, el operador imprime el “recibo de pago” del servicio, mismo que es firmado por Cliente del cual se queda con original así concluyendo el proceso. Para el pago de remesas, el cliente llega a la ventanilla y le indica al operador de la TELECOMM que viene por un pago de remesas que le fueron enviadas, ya sea nacional o internacional, el operador de ventanilla de TELECOMM solicita al cliente su identificación y número de transferencia para verificar en el SIGITEL si es la persona a entregar la remesa, verificada la información se imprime “recibo de pago”, el cual es firmado por el Cliente y sellado por el operador. Al final se le entrega copia del comprobante y efectivo de la remesa al cliente concluyendo el proceso.

#### c) Remesas de Dinero para Servicios Bancarios

Una vez que el usuario indica en ventanilla que va a realizar un retiro de efectivo de su cuenta de otra institución financiera por medio de su tarjeta, el operador le solicita al cliente el nombre del banco para saber si tienen convenio para poder realizar la operación, si hay un convenio y se puede realizar la operación le indica si existe una comisión, si el cliente acepta le solicita su identificación y le indica al cliente que deslice su tarjeta en la Pin Pad y su NIP para la autorización de la operación, una vez reflejada la autorización, el operador le entrega al cliente la cantidad de dinero que desea retirar de su cuenta

bancaria. Una vez pagado el importe del servicio, el operador imprime el “recibo de pago y servicio”, sella, firma (solicitante) y entrega al cliente el comprobante de servicio realizado finalizando el proceso.

d) Apoyo Monetario a Beneficiarios de Programas Sociales.

Una vez que el usuario le indica al operador de ventanilla de TELECOMM que va por el pago de un apoyo de un programa social, el operador le pregunta el nombre del programa y le solicita al cliente su identificación y su tarjeta u orden pago, enseguida el operador verifica la información en el Sistema SIGITEL, en caso de que la operación se tenga que realizar con tarjeta, el operador le solicita al cliente que deslice la tarjeta en la Pin Pad. Una vez verificada la información imprime recibo, recaba firma y entrega el recurso en efectivo al beneficiario con copia del recibo.

e) Comunicación Telegráfica

El proceso agrupa tanto la entrega de telegrama y como el envío del mismo. Para el primero, el personal asignado para entregas de Sucursal ubica el domicilio del destinatario del telegrama, ya en domicilio, personal de TELCOMM solicita al cliente su identificación para verificar si es el destinatario y corroborar la información, se entrega el “telegrama” y termina el proceso. Para el envío, en la Sucursal el operador de ventanilla solicita al cliente el escrito que desea enviar en forma de “telegrama”, el cual es capturado en el sistema SIGITEL y se le informa al cliente el costo del mismo. Liquidado el importe del telegrama, éste es enviado e impreso el “recibo” del servicio, mismo que es firmado por usuario del cual se queda copia concluyendo el proceso.

- **Tiempo:** Cualquier servicio se puede prestar mientras se encuentre abierta la Sucursal. Existe un tiempo máximo de 5 minutos para realizar cualquier operación.
- **Personal:** El personal involucrado en la entrega de servicios es el personal de ventanilla de cada Sucursal
- **Recursos Financieros:** Son los recursos con los que cuenta la Sucursal TELECOMM para su operación.
- **Infraestructura:** Las Sucursales TELECOMM.
- **Insumos:** En cuanto a los insumos tecnológicos se cuenta con el sistema SIGITEL, conexión a internet, computadoras, CPU, impresoras. Asimismo, se requieren materiales de papelería de oficina como: papel, cintas para las impresoras, plumas, sellos, tinta para sellos, engrapadoras, grapas.

### Control

El control de las operaciones de las Sucursales TELECOMM se realiza a través del sistema SIGITEL “[...] me va diciendo el avance que llevo diariamente [...], [...] al final cuando hago el cierre y el sistema me dice si cumplí la meta, o no cumplí la meta [...]” De la misma manera el desglose de las operaciones que se realizaron durante el día que arroja SIGITEL al realizar el corte para el cierre de servicio. De esta manera, el proceso de cierre de la Sucursal comienza con el cierre de la misma al público, los operadores del turno vespertino realizan su corte y aqueo y se lo entregan al encargado. El encargado realiza un corte final y un arqueo global, en dichos “[...] cortes, es ir checando cada documento contra lo que aparece en el SIGITEL, que todo documento esté correcto [...]”, “[...] confrontar la relación, contra lo que ha entrado. Por ejemplo, han entrados tantos cobros de [...] de Telmex correcto, tantos recibos de VeTv, tantos de SKY, tantos de retiros, tanto de esto irlos checando, confrontando

contra la relación que emite el sistema SIGITEL [...]”, de las operaciones realizadas durante todo el día, después se “[...] saca un balance general y tiene que cuadrar lo que se entregó desde la mañana hasta lo de la tarde [...]”, no debe de fallar el efectivo, contra los recibos y lo registrado en el sistema SIGITEL.

Los productos obtenidos del proceso de Control son el reporte de las operaciones diarias al cierre generadas por cada Sucursal y el reporte de las operaciones mensuales de todas las Sucursales, de las cuales se desglosan las estadísticas de los indicadores de productividad y rentabilidad. Además, de las ordenes de facturación de los fondos e ingresos.

- **Tiempo:** Se realiza al terminar el horario de operación de la Sucursal. No existe un tiempo determinado para realizar las actividades de control en las Sucursales TELECOMM.
- **Personal:** El personal encargado del control dentro de las Sucursales TELECOMM son las encargadas o encargados de las mismas Sucursales.
- **Recursos Financieros:** No se requieren recursos financieros.
- **Infraestructura:** Se realizan dentro de la misma Sucursal de TELECOMM.
- **Insumos:** En cuanto a los insumos tecnológicos se cuenta con el sistema SIGITEL, conexión a internet, computadoras e impresora.

### Seguimiento a beneficiarios

Como parte de las actividades que efectúan las Sucursales TELECOMM no se realiza alguna actividad de seguimiento a beneficiarios, sin embargo, a través de las encuestas se recabo información de satisfacción al respecto, misma que se expone a continuación.

**Cuadro 19 Usted considera que la Sucursal de TELECOMM se encuentra...**

	Muy Cerca	Cerca	Lejos	Muy Lejos
<b>Santo Domingo, Coyoacán, CDMX</b>	57.1%	42.9%	0.0%	0.0%
<b>Batopilas, Chihuahua</b>	10.5%	26.3%	10.5%	52.6%
<b>Texcaltitlán, Edo. Méx.</b>	8.3%	66.7%	16.7%	8.3%
<b>Mariscal de Juárez, Oaxaca</b>	7.3%	51.2%	36.6%	4.9%
<b>Ecatepec de Morelos, Edo. Méx.</b>	2.4%	68.3%	22.0%	7.3%
<b>Huajuapán de León, Oaxaca</b>	1.6%	46.9%	32.8%	18.8%
<b>Vértiz, Narvarte, CDMX</b>	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
<b>IMSS Morelos Chihuahua</b>	0.0%	75.0%	16.7%	8.3%
<b>Total general</b>	<b>7.8%</b>	<b>52.9%</b>	<b>25.0%</b>	<b>14.2%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

En promedio el 60.7% de los encuestados señala que la ubicación de Sucursal se encuentra para ellos cerca o muy cerca, considerando lo mismo el 100% de los usuarios de las Sucursales de Santo Domingo y Vértiz. La mayor lejanía manifestada se da en el municipio de Batopilas, en la cual el 52.6% señala que se encuentra muy lejos.

**Cuadro 20 Usted considera que el lugar más cercano donde puede obtener el mismo servicio prestado por TELECOMM se encuentra...**

	Es la única	No conoce otra	Más lejos que la Sucursal TELECOMM	Está en la misma localidad que la Sucursal TELECOMM	Menos lejos que la Sucursal TELECOMM
Batopilas, Chihuahua	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Mariscala de Juárez, Oaxaca	39.0%	0.0%	26.8%	7.3%	26.8%
Texcaltitlán, Edo. De México	25.0%	0.0%	8.3%	25.0%	41.7%
Ecatepec de Morelos, Edo de México	24.4%	7.3%	29.3%	22.0%	17.1%
IMSS Morelos Chihuahua	16.7%	66.7%	16.7%	0.0%	0.0%
Huajuapán de León, Oaxaca	15.6%	0.0%	10.9%	21.9%	51.6%
Santo Domingo, Coyoacán, CDMX	0.0%	14.3%	57.1%	21.4%	7.1%
Vértiz, Narvarte, CDMX	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
<b>Total general</b>	<b>29.4%</b>	<b>6.4%</b>	<b>20.6%</b>	<b>15.7%</b>	<b>27.9%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

En promedio el 35.8% de los encuestados manifiesta que, es la única o no conoce algún lugar más cercano donde puede obtener el mismo servicio prestado por TELECOMM. En el municipio de Batopilas el 100% considera que la Sucursal TELECOMM es la única opción. En sentido inverso, en los municipios de Huajuapán, Texcaltitlán y Ecatepec al menos el 39% de los usuarios señalan que tienen un lugar menos lejano o en la misma localidad que la Sucursal TELECOMM en el cual pueden obtener el servicio.

**Cuadro 21 ¿Por qué viene a esta Sucursal TELECOMM? (porcentaje)**

	Bato	Vértiz	IMSS	Santo	Texcal	Maris	Ecatep	Huaju	Total
Telegrama franco	-	-	-	-	-	-	2.3	-	0.5
A donde envió el dinero solo hay TELECOMM	-	-	-	-	-	-	4.7	-	0.9
Mala atención en la Sucursal más cercana de TELECOMM	-	-	-	-	-	2.2	-	1.4	0.9
Seguridad	-	-	-	12.5	-	-	-	1.4	0.9
Por horario	-	-	-	-	-	-	-	5.6	1.8
Es fácil/por comodidad	-	-	-	-	7.7	-	9.3	4.2	2.3
Cobran una comisión más baja/No cobran comisión	-	-	-	-	7.7	4.4	-	6.9	2.3
Buen servicio/Buena atención	-	-	8.3	12.5	-	6.7	2.3	6.9	2.7
Puedo realizar mi operación	-	-	-	25.0	-	-	7.0	-	3.2
No hay servicio en una Sucursal más cercana de TELECOMM	-	-	-	-	15.4	-	-	6.9	3.2
Pago programa social	-	-	-	-	-	-	14.0	2.8	3.6
No hay dinero en una Sucursal más cercana de TELECOMM	-	-	-	-	15.4	6.7	-	8.3	5.0
Aquí me enviaron el pago del apoyo	-	-	66.7	12.5	-	-	4.7	-	5.4
Es rápido	-	-	-	6.3	-	-	7.0	15.3	5.9
Aprovechan ir a la Sucursal debido a que harán otras actividades en lugar	-	-	-	-	15.4	6.7	-	20.8	9.0
Aquí me enviaron el pago de remesas	-	-	8.3	-	23.1	35.6	2.3	5.6	11.3

Cercanía	-	100	-	31.3	15.4	22.2	27.9	8.3	16.3
No conoce otra Sucursal/Es la única Sucursal TELECOMM	100	-	16.7	-	-	15.6	18.6	5.6	17.2
<b>Total general</b>	<b>100</b>								

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

Las tres primeras causas agrupan el 44.8% de los motivos por los que los usuarios visitan la Sucursal TELECOMM y son: no conoce otra Sucursal/es la única Sucursal TELECOMM (17.2%), cercanía (16.3%), aquí me enviaron el pago de remesas (11.3%). La menos mencionada es el telegrama franco (0.5%), el cual es un servicio que solamente puede prestar TELECOMM. Asimismo, es importante notar que un 9% prefiera ir a otra Sucursal TELECOMM teniendo una más cercana, los principales motivos son: mala atención (0.9%), no hay servicio (3.2%) y falta de dinero en la Sucursal (5%).

**Cuadro 22 ¿Por qué servicio visitó hoy la Sucursal TELECOMM? (porcentaje)**

	Vértiz	IMSS Mor	Huajuapán	Texcaltitlán	Mariscala	Santo Domingo	Batopilas	Ecatepec	Total general
Cobro de nómina	-	-	-	-	-	5.9	-	-	0.5
Telegrama Franco	-	-	-	-	-	-	-	2.3	0.5
Cambio de dinero de menor denominación	-	-	-	-	-	-	-	2.3	0.5
Pago de nómina	-	-	-	7.7	-	5.9	5.0	2.3	1.8
Retiro de efectivo	-	-	1.5	15.4	2.1	11.8	10.0	-	3.7
Depósito a banco	-	-	3.1	-	6.4	-	15.0	-	3.7
Envío de remesas nacionales	-	8.3	6.2	7.7	8.5	5.9	-	11.6	7.3
Pago de remesas nacionales	-	-	6.2	-	17.0	5.9	5.0	4.7	7.3
Pago de remesas internacional	-	-	30.8	30.8	38.3	-	5.0	4.7	20.6
Pago de programa social	-	91.7	7.7	7.7	10.6	11.8	55.0	44.2	24.8
Pago de servicio de cobranza a cuenta de terceros	100	-	44.6	30.8	17.0	52.9	5.0	27.9	29.4
<b>Total general</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

En cuanto al servicio por el que visitaron a la Sucursal los tres primeros agrupan el 74.8% de los motivos y son relacionados con pagos: servicio de cobranza a cuenta de terceros (29.4%), remesas internacionales (24.8%) y programa social (20.6%). Es de notar que, en la Sucursal de IMSS Morelos, como en Batopilas, ambas del estado Chihuahua, una cantidad importante de motivos de visita es el pago de programas sociales, representado el 91.7% y 55% respectivamente. A su vez, Huajuapán de León y Mariscala, ambas del estado de Oaxaca y Texcaltitlán del Estado de México, el principal motivo de visitas es el pago de remesas internacionales, con más del 30% en cada uno. Los motivos de menor demanda son: cobro de nómina, cambio de dinero de menor denominación y telegrama franco con 0.5% cada uno. Este último servicio únicamente puede ser prestado por TELECOMM.

**Cuadro 23 ¿Cuánto tiempo tardó desde que entró a la Sucursal hasta que termino su trámite?**

	Promedio	Máximo	Mínimo
Batopilas, Chihuahua	13.6	21	5
Ecatepec de Morelos, Edo de México	9.0	40	2
Huajuapán de León, Oaxaca	5.6	40	1
IMSS Morelos Chihuahua	8.8	15	2
Mariscala de Juárez, Oaxaca	3.3	5	1
Santo Domingo, Coyoacán, CDMX	5.2	10	4
Texcaltitlán, Edo. De México	3.4	10	1
Vértiz, Narvarte, CDMX	1.0	1	1
<b>Total general</b>	<b>6.6</b>	<b>40</b>	<b>1</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

El tiempo promedio que tardó desde que recibió la orden de pago del personal de la Secretaría del Bienestar hasta que recibió el dinero del apoyo económico fue de 14.4 minutos. Siendo el tiempo mínimo de 3 minutos y el máximo de 45. Asimismo, el 92% considera que el tiempo de atención fue adecuado o muy adecuado. Siendo para el 72% el principal motivo que la atención es rápida.

**Cuadro 24 ¿El tiempo de atención le pareció...?**

	Muy Adecuado	Adecuado	Poco adecuado	Nada Adecuado	Total general
Huajuapán de León, Oaxaca	43.8	51.6	3.1	1.6	100
Mariscala de Juárez, Oaxaca	61.0	39.0	-	-	100
Ecatepec de Morelos, Edo. Méx.	56.1	39.0	2.4	2.4	100
Santo Domingo, Coyoacán, CDMX	71.4	28.6	-	-	100
IMSS Morelos Chihuahua	66.7	33.3	-	-	100
Texcaltitlán, Edo. Méx.	33.3	50.0	16.7	-	100
Batopilas, Chihuahua	5.3	94.7	-	-	100
Vértiz, Narvarte, CDMX	-	100.0	-	-	100
<b>Total general</b>	<b>48.5</b>	<b>48.0</b>	<b>2.5</b>	<b>1.0</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

En cuanto al tiempo de atención al 96.6% de los encuestados les pareció adecuado o muy adecuado, lo cual indica una excelente satisfacción con el mismo, sin embargo, en Texcaltitlán se considera que el tiempo de atención es poco adecuado, lo cual se puede deber a que la Sucursal de Almoloya de Alquisiras se encontraba cerrada debido a vacaciones del personal y por tanto los usuarios tenían que hacer uso de la primera. Asimismo, sólo en las Sucursales de Huajuapán y Ecatepec consideran que el tiempo de atención fue poco adecuado.

**Cuadro 25 ¿Por qué el tiempo le pareció ...?**

	Batopilas	Ecatepec	Huajuapán	IMSS Morelos	Mariscala	Santo Domingo	Texcaltitlán	Vértiz	Total general
<b>Muy Adecuado/ Adecuado</b>									
Es rápida la atención	66.7	59.5	87.3	50.0	90.5	64.7	80.0	-	75.6
Poca gente en la Sucursal	5.6	2.4	6.3	8.3	4.8	5.9	20.0	100	6.3
Es seguro	-	-	1.6	-	-	-	-	-	0.5
Son amables /Buen trato	27.78	35.71	3.17	33.33	4.76	23.53	-	-	15.6

	<b>Eficiente</b>	-	2.4	1.6	8.3	-	5.9	-	-	2.0
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Poco adecuado /Nada adecuado</b>	<b>Muy tardado/La atención es lenta</b>	-	100.0	50.0	-	-	-	-	-	50.0
	<b>Porque no hay dinero</b>	-	-	50.0	-	-	-	100.0	-	50.0
	<b>Total</b>	-	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	-	-	-	<b>100.0</b>	-	<b>100.0</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

En cuanto al porque le pareció que el tiempo de atención era adeudado o muy adecuado, el 75.6% señalo que es debido a que la atención es rápida. Siendo dicho motivo el más mencionado en todas las Sucursales visitadas, alcanzando al menos el 50% en cada una. Respecto a los motivos de porque consideran que el tiempo de es poco o nada adecuado, solo existen 2 motivos, debido a que es muy tardado o la atención es lenta y a que no hay dinero en la Sucursal, ambos representan el 50% de las opiniones al respecto.

**Cuadro 26 ¿Cuántas veces ha visitado la Sucursal en los últimos 3 meses?**

	<b>Promedio</b>
<b>IMSS Morelos Chihuahua</b>	1.2
<b>Texcaltitlán, Edo. De México</b>	2.8
<b>Huajuapán de León, Oaxaca</b>	3.7
<b>Mariscala de Juárez, Oaxaca</b>	3.8
<b>Batopilas, Chihuahua</b>	5.4
<b>Santo Domingo, Coyoacán, CDMX</b>	5.9
<b>Ecatepec de Morelos, Edo de México</b>	6.1
<b>Vértiz, Narvarte, CDMX</b>	12.0
<b>Total general</b>	4.4

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

El promedio de visitas durante los últimos tres meses de los usuarios encuestados es de 4.4, siendo el más bajo en la Sucursal de IMSS, Morelos en Chihuahua, la cual se encuentra en una clínica y se puede corresponder con las vistas médicas. Mientras que la mayor frecuencia de uso es Narvarte, la cual se encuentra ubicada en una tienda SuperISSSTE, al respecto es necesario hacer notar, que en esta Sucursal durante todo el día destinado a la misma solo hubo un usuario, mismo que labora dentro de la tienda, lo que explica la frecuencia de uso de los servicios.

**Cuadro 27 ¿Cuándo usted ha visitado esta Sucursal, que tan lleno se encuentra?**

	<b>Nunca está lleno</b>	<b>No está lleno</b>	<b>A veces está lleno</b>	<b>Siempre está lleno</b>	<b>Total general</b>
<b>Santo Domingo</b>	21.4	35.7	35.7	7.1	100.0
<b>Vértiz</b>	100.0	-	-	-	100.0
<b>Ecatepec</b>	7.3	31.7	53.7	7.3	100.0
<b>IMSS Morelos</b>	8.3	91.7	-	-	100.0
<b>Batopilas</b>	-	-	63.2	36.8	100.0
<b>Huajuapán</b>	6.3	21.9	67.2	4.7	100.0
<b>Mariscala</b>	2.4	22.0	70.7	4.9	100.0

Texcaltitlán	-	33.3	50.0	16.7	100.0
<b>Total general</b>	6.4	27.5	57.4	8.8	100.0

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

En cuanto a que tan lleno ha estado la Sucursal cuando ha sido visitada por el usuario el 66.2% señalan que a veces o siempre está lleno. Siendo solo las Sucursales de IMSS Morelos, y Vértiz las que indican que no están llenas o nunca están llenas.

**Cuadro 28 ¿Durante los últimos 3 meses, ha tenido algún problema para recibir los servicios de la Sucursal TELECOMM?**

	No	Sí
<b>Santo Domingo</b>	100	-
<b>Vértiz</b>	100	-
<b>Ecatepec</b>	97.6	2.4
<b>IMSS Morelos</b>	91.7	8.3
<b>Huajuapán</b>	78.1	21.9
<b>Texcaltitlán</b>	75.0	25.0
<b>Mariscala</b>	70.7	29.3
<b>Batopilas</b>	21.1	78.9
<b>Total general</b>	77.5	22.5

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

Respecto a si han tenido algún problema para recibir el servicio, 22.5% que han señalado que han tenido alguno, encontrándose con excesiva frecuencia en Batopilas (78.9%), mientras que en Huajuapán, Texcaltitlán y Mariscala estos rebasan al 20% de los usuarios.

325

**Cuadro 29 Problemas mencionados**

	Ecatepec	IMSS Morelos	Batopilas	Texcaltitlán	Mariscala	Huajuapán	Total general
<b>La Sucursal se encontraba cerrada</b>	-	-	-	-	-	6.7	1.7
<b>Solicitud de documento</b>	100	-	-	-	-	-	1.7
<b>No podía realizar el pago</b>	-	-	-	-	-	6.7	1.7
<b>No quisieron entregar el apoyo</b>	-	100	-	-	-	-	1.7
<b>Pasan a personas que no son de aquí y no se forman</b>	-	-	-	-	6.7	-	1.7
<b>Se equivocan al capturar la información</b>	-	-	-	-	-	6.7	1.7
<b>Se tardan mucho</b>	-	-	-	-	-	6.7	1.7
<b>Mucha gente y le dan prioridad a la gente que cobra cantidades pequeñas</b>	-	-	-	-	6.7	-	1.7
<b>No hay energía eléctrica</b>	-	-	34.8	-	-	-	13.8
<b>No cuentan con efectivo en la Sucursal</b>	-	-	-	66.7	46.7	53.3	29.3
<b>No hay sistema en la Sucursal</b>	-	-	65.2	33.3	40.0	20.0	43.1
<b>Total</b>	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

En cuanto a los problemas mencionados los principales son: “no hay sistema” (43.1%), “no contar con efectivo” (29.3%) y “no hay energía eléctrica” (13.8%). Este último no puede ser atribuido al programa.

**Cuadro 30 ¿Qué tan satisfecho esta con la atención recibida por el personal de la Sucursal TELECOMM?**

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Total general
Huajuapán	54.7	43.8	1.6	100
Ecatepec	73.2	26.8	0.0	100
Mariscala	65.9	31.7	2.4	100
Batopilas	63.2	36.8	0.0	100
Santo Domingo	92.3	7.7	0.0	100
IMSS Morelos	91.7	8.3	0.0	100
Texcaltitlán	66.7	33.3	0.0	100
Vértiz	0.0	100.0	0.0	100
<b>Total general</b>	<b>66.5</b>	<b>32.5</b>	<b>1.0</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

Respecto a la satisfacción con la atención recibida por parte del personal de las Sucursales, el 99% considera que está satisfecho o muy satisfecho. Sólo en las Sucursales de Huajuapán y Mariscala existe una muy baja insatisfacción.

**Cuadro 31 ¿Qué tan satisfecho esta con los servicios que proporciona TELECOMM?**

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Total general
IMSS Morelos	83.3	16.7	-	100
Santo Domingo	69.2	30.8	-	100
Ecatepec	65.9	34.1	-	100
Mariscala	51.2	46.3	2.4	100
Huajuapán	50.0	46.9	3.1	100
Texcaltitlán	50.0	41.7	8.3	100
Batopilas	15.8	73.7	10.5	100
Vértiz	-	100	-	100
<b>Total general</b>	<b>53.2</b>	<b>43.8</b>	<b>3.0</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia con base en la encuesta de usuarios de operativos de campo.

Respecto a la satisfacción con los servicios que proporcionan las Sucursales TELECOMM, el 97% considera que está satisfecho o muy satisfecho. Sólo en las Sucursales de Huajuapán, Mariscala, Texcaltitlán y Batopilas existe insatisfacción, estando en niveles considerables en las dos últimas.

#### 6.2.8.6. Conclusiones

Considerando lo establecido en el presente apartado, podemos concluir lo siguiente.

- No existe un involucramiento de las Sucursales en el establecimiento su planeación, por lo que sería deseable que se incorporan, ya que ellos observan información de las comunidades en las que se encuentran establecidas que puede no ser tomada en cuenta para el establecimiento de las metas. De esta forma dejaran ser sujetos pasivos en la consecución de las misma.
- No se tiene un proceso homogéneo para la comunicación interna, por lo que es necesario el establecimiento del mismo, incluso a través de un procedimiento.

- En cuanto a la operación (producción) y entrega de servicios, tanto la Sucursal, como el mobiliario, presentan importantes deterioros, lo que hace necesario una estrategia para su atención. Asimismo, los insumos de papelería también presentan problemas, los cuales deben solucionarse ya que limitan de manera importante la rapidez con la que se atiende a los usuarios. Por último, las Sucursales no cuentan con el flujo de efectivo suficiente para atender la demanda de recursos de pago, esto se debe al monto máximo de recurso que pueden tener las Sucursales derivado de su equipamiento de seguridad, por lo que debe valorarse la dotación del mismo considerando el costo que tiene el traslado de valores y el contar con un flujo suficiente para prestar servicios de manera continua.
- El control de las Sucursales se lleva a cabo de manera adecuada a través del SIGITEL.
- Las Sucursales presentan elevados niveles de satisfacción tanto con la atención como con los servicios, superiores al 90%. Entre las causas que disminuyen la misma, se tiene la relaciona al efectivo que se tiene en las Sucursales para realizar los pagos, lo cual también limita la operación y entrega de servicios.

## 6.2.9 Bitácora de trabajo de campo

### Entrevistas grupales

Núm.	Tema	Entrevistadores BHMC	Participantes TELECOMM	Instrumento
1	Evaluación de Programa Presupuestario	Lic. Claudia Tellez Delgado Mtro. José Luis Miranda	4 PX Dirección de Planeación	Solicitud de Información enviada por correo.
2	Sección de Diseño de la Evaluación del Programa Presupuestario	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado Mtro. José Luis Miranda	4 PX Dirección de Planeación 2 PX Dirección de Administración	Preguntas Sección Diseño de la Evaluación PP
3	Sección de Procesos Evaluación de Programa Presupuestario	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado Mtro. José Luis Miranda	4 PX Dirección de Planeación	Presentación de Power Point
4	Procesos relacionados a la Dirección de la Red de Sucursales	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	3 PX Dirección de Planeación 2 PX Dirección de Red de Sucursales	Presentación de Power Point y Flujogramas de Producción y Entrega de Servicios
5	Procesos relacionados a la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	3 PX Dirección de Planeación 2 PX Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Presentación de Power Point y Flujogramas de Producción y Entrega de Servicios
6	Procesos relacionados a la Dirección de la Red Troncal	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	3 PX Dirección de Planeación 6 PX Dirección de Red Troncal	Presentación de Power Point
7	Visita a Operativo de Punto Temporal Iztapalapa	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	3 PX Dirección de Red de Sucursales 2 PX Sucursales TELECOMM	-
8	Evaluación de Programa Presupuestario	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	1 PX Dirección de Planeación	-
9	Procesos relacionados a la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	2 PX Dirección de Planeación 6 PX Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Presentación de Power Point
10	Planeación TELECOMM	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	4 PX Dirección de Planeación	Guion de Entrevista
11	Planeación de presupuesto	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	1 PX Dirección de Planeación 3PX Dirección de Administración	Guion de Entrevista
12	Procesos relacionados a la Dirección de la Red Troncal	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	1 PX Dirección de Planeación 5 PX Dirección de Red Troncal	Presentación de Power Point y Guion de entrevistas
13	Procesos relacionados a la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	1 PX Dirección de Planeación 4 PX Dirección de Red de Telecomunicaciones y MEXSAT	Presentación de Power Point y Guion de entrevistas
14	Procesos relacionados a la Dirección de la Red de Sucursales (Gerencia de Procedimientos de Operación)	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	1 PX Dirección de Red de Sucursales	Guion de entrevistas
15	Procesos relacionados a la Dirección de la Red de Sucursales (Gerencias Regionales)	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	4 PX Dirección de Red de Sucursales 5 PX Gerencias Regionales	Guion de entrevistas

16	Procesos relacionados a la Dirección de la Red de Sucursales (Subdirección Comercial de la Red de Sucursales y Gerencia de Procedimientos de Operación)	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	2 PX Dirección de Red de Sucursales	Guion libre
17	Procesos relacionados a la Dirección de la Red de Sucursales (Coordinación de Programas Sociales, Coordinación de Servicios Financieros, Gerencia de Implementación de Procesos de Servicio))	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	4 PX Dirección de Red de Sucursales	Guion de entrevistas
18	Procesos relacionados a la Dirección de la Red de Sucursales (Subdirección Comercial de la Red de Sucursales y Gerencia de Procedimientos de Operación)	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	2 PX Dirección de Red de Sucursales	Guion libre
19	Procesos relacionados a la Gerencia de Seguridad en Informática y Comunicaciones (Tecnologías de Información y Comunicaciones)	Mtro. Omar de Jesús Ceballos	4 PX Subdirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones	Guion de entrevistas
20	Procesos relacionados al Sistema de Giros Telegráficos (SIGITEL)	Mtro. Omar de Jesús Ceballos	2 PX Subdirección de Sistema de Giros Telegráficos	Guion de entrevistas
21	Procesos relacionados a la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia	Mtro. Omar de Jesús Ceballos	2 PX Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia	Guion de entrevistas
22	Procesos relacionados a la Dirección de la Red de Sucursales (Dirección de la Red de Sucursales)	Mtro. Omar de Jesús Ceballos Lic. Claudia Tellez Delgado	3 PX Dirección de Red de Sucursales	Guion de entrevistas

Visitas a Sucursales

Entidad	Nombre de Sucursal	Municipio	Localidad	Tipo de población	Personal asignado	Tipo de Comunicación
Oaxaca	Huajuapán de León	Heroica Ciudad de Huajuapán de León	Heroica Ciudad de Huajuapán de León	Urbano	10	Internet (VPN)
Oaxaca	Mariscala de Juárez	Mariscala de Juárez	Mariscala de Juárez	Rural	1	Vsat (Satelital)
CDMX	SUPERISSSTE Vértiz	Benito Juárez	Benito Juárez	Metrópolis	1	Internet (VPN)
CDMX	Pedregal de Santo Domingo	Coyoacán	Coyoacán	Semi-metrópolis	1	Internet (VPN)
México	Texcaltitlán	Texcaltitlán	Texcaltitlán	Semi-metrópolis	1	Internet (VPN)
México	Ecatepec de Morelos	Ecatepec de Morelos	Ecatepec de Morelos	Metrópolis	9	Internet (VPN)
Chihuahua	IMSS Morelos	Chihuahua	Chihuahua	Semi-metrópolis	1	Internet (VPN)
Chihuahua	Batopilas	Batopilas	Batopilas	Rural	1	Vsat (Satelital)
Hidalgo	Huasca de Ocampo	Huasca de Ocampo	Huasca de Ocampo	Semi-urbano	1	Operativo móvil de pago

### 6.2.10 Bases de Datos

- *Bases en Excel*

## 6.2.11 Instrumentos de recolección de información

### Encuesta a usuarios de punto temporal de pago

Encuestador: \_\_\_\_\_

Operativo: \_\_\_\_\_ Ubicación: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

### Encuesta a usuarios de punto temporal de pago

Buenas tardes, estamos haciendo una encuesta para saber la opinión de los usuarios de los servicios de TELECOMM, ¿podría contestarme unas preguntas? Esta encuesta durará menos de 5 minutos.

¿Cuál es su edad? \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

1. ¿De qué comunidad/localidad nos visita? \_\_\_\_\_

2. ¿Cómo llego a este punto temporal de pago TELECOMM? Leer opciones en negritas

Caminando ( ) Transporte público ( ) Auto ( ) Otro ( ) \_\_\_\_\_ No contesto ( )

3. ¿Cuánto tiempo tardó en realizar el recorrido desde donde viene a este punto temporal de pago TELECOMM? \_\_\_\_\_ (minutos)

4. Usted considera que este punto temporal de pago TELECOMM se encuentra ... Leer opciones en negritas

Muy lejos ( ) Lejos ( ) Cerca ( ) Muy cerca ( ) No contesto ( )

5. Usted considera que el lugar más cercano donde puede obtener el pago del PROGRAMA DE ADULTOS MAYORES distinto a este punto temporal TELECOMM se encuentra ... Leer las opciones en negritas

Más lejos que este punto temporal de pago ( )	Menos lejos que este punto temporal de pago ( )	Está en la misma localidad que este punto temporal de pago ( )
No conozco otro ( )	No contesto ( )	Otro: _____

6. ¿Cuál es el nombre del programa social del que recibió apoyo económico? ADULTOS MAYORES

7. ¿Cuánto tiempo tardó desde que entro al punto temporal hasta que recibió el dinero del pago del programa social? \_\_\_\_\_ (minutos)

8. ¿Cuánto tiempo tardó desde que recibió la orden de pago del personal de la Secretaría del Bienestar hasta que recibió el dinero del pago del programa social? \_\_\_\_\_ (minutos)

9. El tiempo de atención desde que recibió la orden de pago del personal de la Secretaría del Bienestar hasta que recibió el dinero del apoyo económico le pareció... Leer las opciones en negritas

Muy adecuado ( ) Adecuado ( ) Poco adecuado ( ) Nada adecuado ( ) No contesto ( )

10. ¿Por qué?

\_\_\_\_\_

11. El día de hoy, ¿tuvo algún problema para cambiar la orden de pago en las mesas de cambio?

Si ( ) No ( ) ..... pasa a pregunta 13

12. ¿Cuál fue el problema?

1. No parecería mi nombre en la lista de pago ( ) 3. Mi nombre estaba escrito de manera incorrecta ( )  
 2. No tenían efectivo para pagar ( ) 4. Otro ( ) (especifique): \_\_\_\_\_

13. ¿Qué tan satisfecho esta con... **Leer las opciones en negritas**

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
... los servicios proporcionados para cambiar su orden de pago por dinero?				
... la atención recibida por el personal de pago de la orden?				

14. Durante los últimos 3 meses, ¿usted ha visitado una sucursal TELECOMM?

Si ( ) No ( ) ..... pasa a pregunta 20

15. ¿Dónde se encuentra esa sucursal? \_\_\_\_\_

16. ¿Qué servicio utilizó durante esos tres meses en la sucursal TELECOMM?

- |  |     |  |     |
|--|-----|--|-----|
| 1. Envío de Telegrama                                | ( ) | 7. Envío Remesas Internacionales                       | ( ) |
| 2. Entrega de Telegrama                              | ( ) | 8. Pago de Remesas Internacionales                     | ( ) |
| 3. Pago de Servicio de Cobranza a Cuenta de Terceros | ( ) | 9. Envío de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios | ( ) |
| 4. Envío Remesas Nacionales                          | ( ) | 10. Pago de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios | ( ) |
| 5. Pago de Remesas Nacionales                        | ( ) | 11. Otro ( ) (especifique): _____                      |     |
| 6. Entrega de Apoyos Monetarios                      | ( ) |  |     |

Nombre del Programa: \_\_\_\_\_

17. ¿Durante los últimos 3 meses, tuvo algún problema para recibir los servicios de la sucursal TELECOMM?

Si ( ) No ( ) ..... pasa a pregunta 22

18. ¿Cuál fue el problema?

- |                                       |     |                                  |
|---------------------------------------|-----|----------------------------------|
| 1. No hay sistema en la sucursal      | ( ) | 3. Otro ( ) (especifique): _____ |
| 2. No cuenta con efectivo la sucursal | ( ) |                                  |
| 4. No le quisieron entregar el apoyo  | ( ) | ¿Por qué? _____                  |

19. ¿En los últimos 3 meses que usted ha visitado la sucursal TELECOMM, con qué frecuencia se ha presentado ese problema? **Leer las opciones en negritas**

Siempre ( ) Casi siempre ( ) Algunas veces ( ) Una vez ( ) No contesto ( )

20. ¿Qué tan satisfecho esta con... **Leer las opciones en negritas**

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
... la atención recibida por el personal de la sucursal TELECOMM?				
... los servicios que proporciona TELECOMM?				

21. ¿Hay algún servicio financiero que actualmente no se preste en la sucursal TELECOMM, que le gustaría se implementara?

- |                                  |     |   |     |
|----------------------------------|-----|---|-----|
| 1. Cajas rápidas                 | ( ) | 3. Cajero automático para retiro, depósito y pago | ( ) |
| 2. Cajero automático para retiro | ( ) | 4. Otro ( ) (especifique): _____                  |     |

22. ¿Algo más que le gustaría comentar para mejorar el servicio? \_\_\_\_\_

Muchas gracias por su participación.

Encuesta a usuarios de Sucursal Telecomm

Encuestador: \_\_\_\_\_

Operativo: \_\_\_\_\_ Ubicación: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

## Encuesta a usuarios de sucursales TELECOMM

**Buenas tardes, estamos haciendo una encuesta para saber la opinión de los usuarios de los servicios de TELECOMM, ¿podría contestarme unas preguntas? Esta encuesta durará menos de 5 minutos.**

¿Cuál es su edad? \_\_\_\_\_ Sexo: F \_\_\_\_\_ M \_\_\_\_\_

1. ¿De qué colonia/localidad/poblado nos visita? \_\_\_\_\_

2. ¿Cuánto tiempo tarda en realizar el recorrido desde su casa a esta sucursal TELECOMM? \_\_\_\_\_

3. ¿Por qué medio realizó el recorrido?

Caminando ( ) Moto ( ) Auto ( ) Transporte público ( ) Otro \_\_\_\_\_

4. Usted considera que la Sucursal TELECOMM se encuentra ...

Muy lejos ( ) Lejos ( ) Cerca ( ) Muy cerca ( )

5. Usted considera que el lugar más cercano donde puede obtener el mismo servicio prestado por TELECOMM se encuentra ...

Más lejos que la Sucursal TELECOMM ( )

Menos lejos que la Sucursal TELECOMM ( )

Está en la misma localidad que la sucursal TELECOMM ( )

6. ¿Por qué viene a esta sucursal TELECOMM? \_\_\_\_\_

7. ¿Por qué servicio visitó hoy la sucursal TELECOMM?

1. Envío de Telegrama ( ) 7. Envío Remesas Internacionales ( )

2. Entrega de Telegrama ( ) 8. Pago de Remesas Internacionales ( )

3. Pago de Servicio de Cobranza a Cuenta de Terceros ( ) 9. Envío de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios ( )

4. Envío Remesas Nacionales ( ) 10. Pago de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios ( )

5. Pago de Remesas Nacionales ( ) 11. Otro ( ) (especifique): \_\_\_\_\_

6. Entrega de Apoyos Monetarios ( )

Nombre del Programa: \_\_\_\_\_

8. ¿Cuánto tiempo tardó desde que entro a la sucursal hasta que termino su trámite? \_\_\_\_\_ (min)

9. El tiempo de atención le pareció...

Muy adecuado ( ) Adecuado ( ) Poco adecuado ( ) Nada adecuado ( )

10. ¿Por qué? \_\_\_\_\_

11. ¿Cuántas veces ha visitado la Sucursal en los últimos 3 meses? \_\_\_\_\_

12. ¿Cuánto usted ha visitado esta sucursal, que tan lleno se encuentra?

Siempre está lleno ( ) A veces está lleno ( ) No está lleno ( ) Nunca está lleno ( )

13. ¿En los 3 últimos meses ha utilizado algún servicio adicional por el que visitó hoy la sucursal TELECOMM?

- |  |  |
|--|--|
| 1. Envío de Telegrama ( )                                | 7. Envío Remesas Internacionales ( )                       |
| 2. Entrega de Telegrama ( )                              | 8. Pago de Remesas Internacionales ( )                     |
| 3. Pago de Servicio de Cobranza a Cuenta de Terceros ( ) | 9. Envío de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios ( ) |
| 4. Envío Remesas Nacionales ( )                          | 10. Pago de Remesas de Dinero para Servicios Bancarios ( ) |
| 5. Pago de Remesas Nacionales ( )                        | 11. Otro ( ) (especifique): _____                          |
| 6. Entrega de Apoyos Monetarios ( )                      | 12. Los mismos de la actual visita.                        |

Nombre del Programa: \_\_\_\_\_

14. ¿Durante los últimos 3 meses, ha tenido algún problema para recibir los servicios de la sucursal TELECOMM?

Si ( ) No ( ) ..... pasa a pregunta 17

15. ¿Cuál fue el problema?

- |  |                                  |
|--|----------------------------------|
| 1. No hay sistema en la sucursal ( )                     | 3. Otro ( ) (especifique): _____ |
| 2. No cuenta con efectivo la sucursal ( )                |                                  |
| 4. No le quisieron entregar el apoyo ( ) ¿Por qué? _____ |                                  |

16. ¿En los últimos 3 meses que usted ha visitado la sucursal TELECOMM, con qué frecuencia se ha presentado ese problema?

Siempre ( ) Casi siempre ( ) Algunas veces ( ) Una vez ( )

17. ¿Qué tan satisfecho está con...

	Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
... la atención recibida por el personal de la sucursal TELECOMM?				
... los servicios que proporciona TELECOMM?				

18. ¿Hay algún servicio financiero que actualmente no se preste en la sucursal TELECOMM, que le gustaría se implementara?

- |                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| 1. Cajas rápidas ( )                 | 3. Cajero automático para retiro, depósito y pago ( ) |
| 2. Cajero automático para retiro ( ) | 4. Otro ( ) (especifique): _____                      |

19. ¿Algo más que le gustaría comentar para mejorar el servicio? \_\_\_\_\_

**La encuesta ha terminado.  
Muchas gracias por su participación.**

Guías de entrevistas a funcionarios de TELECOMM

Guía de entrevista semiestructurada a funcionarios responsables de operativo de campo

Categorías	Preguntas de entrevista
Datos personales de identificación y funciones	<p>Nombre completo: _____</p> <p>Sexo de la persona entrevistada:      Hombre                      Mujer.</p> <p>Área a la que pertenece: _____</p> <p>Cargo: _____</p> <p>Tiempo en el cargo (años) _____</p> <p>Principales funciones que realiza cotidianamente: _____</p> <p>Principales responsabilidades a su cargo: _____</p>
Temática a tratar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Forma en que funcionan los operativos de pago</i></li> </ul>
Forma en que funciona un operativo de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Podría explicarme el proceso que realizaron para hacer el operativo de pago?</li> <li>• ¿Cómo planean el operativo de pago?</li> </ul>
Funcionamiento del operativo de pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las principales actividades que se realizan en el operativo de pago? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Principales actividades</li> <li>○ Quienes participan</li> <li>○ Quien es el responsable</li> <li>○ Con qué actividad inicia el proceso del operativo (actividad que detona o antecede)</li> <li>○ Con qué actividad finaliza el proceso del operativo (actividad que sigue)</li> <li>○ Cuál es el producto final del operativo</li> <li>○ Existen indicadores de operación del operativo</li> <li>○ Se encuentra documentado el proceso del operativo</li> <li>○ Coordinación con otras dependencias para la realización del operativo <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempos, forma, normatividad</li> <li>▪ ¿Es adecuada?</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Insumos, recursos y sistemas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Personal</li> <li>• Recursos financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Podría detallarnos cuales son los recursos materiales, humanos y financieros que usan para llevar a cabo el operativo? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Para la realización operativo utilizan algún sistema de información?</li> <li>○ ¿Pueden describirnos su funcionalidad o uso dentro del proceso?</li> </ul> </li> <li>• ¿Los recursos antes mencionados son suficientes para realizar los operativos de pago de manera adecuada? y ¿eficiente?</li> <li>• ¿Cuáles son los tiempos clave que determinan las principales actividades del operativo de pago?</li> <li>• ¿Los tiempos para realizar las diversas actividades del operativo son oportunos para el mismo?</li> </ul>
Productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál considera que es el principal producto o beneficios de los operativos?</li> <li>• ¿Qué harían las personas que cobraron su apoyo si no hubiera operativo?</li> </ul>
Fortalezas, áreas de oportunidad, buenas prácticas, cuellos de botella, riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las principales <b>fortalezas/buenas prácticas</b> que observa en la realización del operativo, tal y como se ejecuta actualmente?</li> <li>• ¿Cuáles son las principales <b>áreas de oportunidad/debilidades</b> que observa en la realización del operativo actualmente?</li> <li>• ¿Cuáles son las principales <b>amenazas/riesgos</b> que observa en la realización del operativo actualmente?</li> <li>• ¿Existen cuellos de botella en la realización del operativo? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Descripción</li> <li>○ Medidas de solución identificadas o realizadas</li> <li>○ Resultados</li> </ul> </li> </ul>
Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Fue usted informado de la planeación estratégica y/u operativa de TELECOMM? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Quién lo informó?</li> <li>○ ¿Cómo?</li> <li>○ ¿Cuándo?</li> </ul> </li> <li>• ¿Existe un proceso o procedimiento para realizar el mismo?, ¿En qué consiste?</li> </ul>

Guía de entrevista semiestructurada a funcionarios encargados de las Sucursales TELECOMM

Categorías	Preguntas de entrevista
<b>Datos personales de identificación y funciones</b>	Nombre completo: _____ Sexo de la persona entrevistada:      Hombre                      Mujer. Cargo actual: _____ Tiempo en el cargo (años) _____ Tiempo de laborar en Telecomm (años) _____ Principales funciones que realiza cotidianamente: _____ Principales responsabilidades a su cargo: _____
<b>Temática a tratar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Forma en que opera la Sucursal de Telecomm</i></li> </ul>
<b>Forma en que funciona un operativo de pago</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Podría explicarme el proceso de operación de la Sucursal de Telecomm?</i></li> </ul>
<b>Funcionamiento del operativo de pago</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Cuáles son las principales actividades que se realizan en la Sucursal?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Principales actividades</i></li> <li>○ <i>Quienes participan</i></li> <li>○ <i>Quien es el responsable</i></li> <li>○ <i>Con qué actividad inicia el proceso de operación de la Sucursal (actividad que detona o antecede)</i></li> <li>○ <i>Con qué actividad finaliza el proceso de operación de la Sucursal (actividad que sigue)</i></li> <li>○ <i>Cuál es el producto final de la Sucursal</i></li> <li>○ <i>Existen indicadores de operación de la Sucursal</i></li> <li>○ <i>Se encuentra documentado el proceso del operativo de la Sucursal</i></li> </ul> </li> <li>• <i>¿Cuál es el servicio más usado en esta Sucursal? ¿Por qué?</i></li> <li>• <i>¿Cuál es la cantidad de servicios promedio que proporciona la Sucursal?</i></li> </ul>
<b>Insumos, recursos y sistemas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tiempo</b></li> <li>• <b>Personal</b></li> <li>• <b>Recursos financieros</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Podría detallarnos cuales son los recursos materiales, humanos y financieros de que dispone la Sucursal para la prestación de sus servicios?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>¿Funcionan las computadoras, impresoras y terminal (Pin Pad)?</i></li> <li>○ <i>¿Utilizan algún sistema de información?</i></li> <li>○ <i>¿Pueden describirnos su funcionalidad o uso dentro del proceso?</i></li> </ul> </li> <li>• <i>¿Cuáles considera que son los recursos clave para la operación de la Sucursal o prestación de servicios?</i></li> <li>• <i>¿Los recursos antes mencionados son suficientes para prestar los servicios que proporciona la Sucursal? y ¿eficiente?</i></li> <li>• <i>¿Los tiempos para realizar las diversas actividades operativas de la Sucursal o prestar los servicios son oportunos para el mismo?</i></li> </ul>
<b>Productos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué servicios ofrece la Sucursal?</i></li> <li>• <i>¿Cuáles son los beneficios de los mismos?</i></li> <li>• <i>¿Qué tan llena se encuentra?</i></li> <li>• <i>¿Los servicios siempre están disponibles?</i></li> <li>• <i>¿Qué considera que harían las personas que usan algún servicio de la Sucursal si no estuviera la misma?</i></li> </ul>
<b>Ubicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Considera que la ubicación de la Sucursal es adecuada? ¿Por qué?</i></li> </ul>
<b>Mejoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué podría mejorarse para que hubiera más usuarios de la Sucursal?</i></li> <li>• <i>¿Qué podría mejorarse para que prestaran mejor los servicios?</i></li> </ul>
<b>Fortalezas, áreas de oportunidad, buenas prácticas, cuellos de botella, riesgos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Cuáles son las principales <b>fortalezas/buenas prácticas</b> que observa en la operación o servicios que ofrece la Sucursal, tal y como se ejecuta actualmente?</i></li> <li>• <i>¿Cuáles son las principales <b>áreas de oportunidad/debilidades</b> que observa en la operación o servicios que ofrece la Sucursal actualmente?</i></li> <li>• <i>¿Cuáles son las principales <b>amenazas/riesgos</b> que observa en la operación o servicios que ofrece la Sucursal actualmente?</i></li> <li>• <i>¿Existen cuellos de botella en la operación o servicios que ofrece la Sucursal actualmente?</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Descripción</li> <li>○ Medidas de solución identificadas o realizadas</li> <li>○ Resultados</li> </ul>
<b>Coordinación con otras entidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe algún tipo de coordinación con otras entidades de gobierno que presten servicios financieros <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo es el proceso?</li> <li>○ ¿Cuáles han sido los resultados?</li> <li>○ ¿Usted le mejoraría algo?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Comunicación interna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Fue usted informado de la planeación estratégica y/u operativa de TELECOMM? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Quién lo informó?</li> <li>○ ¿Cómo?</li> <li>○ ¿Cuándo?</li> </ul> </li> <li>• ¿Existe un proceso o procedimiento para realizar el mismo?, ¿En qué consiste?</li> </ul>

Guía de entrevista semiestructurada a funcionarios relacionados con las actividades de planeación

Categorías	Preguntas de entrevista
<b>Datos personales de identificación y funciones</b>	Nombre completo: _____ Sexo de la persona entrevistada:      Hombre                      Mujer. Área a la que pertenece: _____ Cargo: _____ Tiempo en el cargo (años) _____ Principales funciones que realiza cotidianamente: _____ Principales responsabilidades a su cargo: _____
<b>Temática a tratar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Planeación estratégica y monitoreo del programa</i></li> </ul>
<b>Planeación estratégica y planeación operativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Existe un único proceso de planeación o existe una separación en planeación estratégica y planeación operativa del Programa E013 de Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos? En caso de existir 2, separarlo dentro de la entrevista</i></li> </ul>
<b>Proceso de planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Podrían describirnos el proceso de planeación del Programa E013 de Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Principales actividades</i></li> <li>○ <i>Quienes participan</i></li> <li>○ <i>Quien es el responsable</i></li> <li>○ <i>Con qué actividad inicia el proceso (actividad que detona o antecede)</i></li> <li>○ <i>Con qué actividad finaliza el proceso (actividad que sigue)</i></li> <li>○ <i>Cuál es el producto final del proceso de planeación</i></li> <li>○ <i>Existen productos intermedios (cuales, importancia y en qué consisten)</i></li> <li>○ <i>Existen indicadores del proceso de planeación</i></li> <li>○ <i>Se encuentra documentado</i></li> <li>○ <i>Principales documentos que norman la planeación</i></li> <li>○ <i>Coordinación con otras dependencias para la realización de la planeación</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>Tiempos, forma, normatividad</i></li> <li>▪ <i>¿Es adecuada?</i></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<b>Insumos, recursos y sistemas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tiempo</b></li> <li>• <b>Personal</b></li> <li>• <b>Recursos financieros</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Podría detallarnos cuales son los recursos materiales, humanos y financieros que usan para llevar a cabo las labores de Planeación del Programa?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>¿Para la realización de la planeación utilizan algún sistema de información para elaborarlo u obtener información para su realización?</i></li> <li>○ <i>¿Pueden describirnos su funcionalidad o uso dentro del proceso?</i></li> </ul> </li> <li>• <i>¿Los recursos antes mencionados son suficientes para lograr una planeación adecuada para el Programa? y ¿eficiente?</i></li> <li>• <i>¿Cuáles son los tiempos clave que determinan las principales actividades de planeación del programa?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programa Institucional</li> <li>○ Programa Anual de Trabajo</li> <li>○ Definición de los recursos financieros y presupuestales requeridos para la operación del Programa.</li> </ul> </li> <li>• <i>¿Los tiempos para realizar las diversas actividades de planeación son oportunos para la misma?</i></li> </ul>
<b>Productos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Cuáles considera que son los principales productos (intermedio o finales) que genera el proceso de planeación?</i></li> <li>• <i>¿Cuál es la relevancia de los mismos?</i></li> </ul>
<b>Elementos mínimos que debe contener los documentos de planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué información contienen los documentos de planeación? ¿Cómo y quienes lo determinan?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>El problema público que atiende el programa</i></li> <li>○ <i>La población de considera atender el programa</i></li> <li>○ <i>Los objetivos</i></li> <li>○ <i>Las metas</i></li> <li>○ <i>La MIR del programa</i></li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Existen indicadores de seguimiento para los elementos antes mencionados             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Quien los determina y da seguimiento</li> </ul> </li> </ul>
Pertinencia del proceso y condiciones en el que se desarrolla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué tan importante es el proceso de planeación en el logro del objetivo del programa?             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Por qué?</li> <li>○ ¿Cuál es la relevancia?</li> </ul> </li> <li>• ¿Qué le pasaría con el programa si no hubiera un proceso de planeación?</li> </ul>
Fortalezas, áreas de oportunidad, buenas prácticas, cuellos de botella, riesgos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles son las principales <b>fortalezas/buenas prácticas</b> que observa en el proceso de planeación tal y como se ejecuta actualmente?</li> <li>• ¿Cuáles son las principales <b>áreas de oportunidad/debilidades</b> que observa en el proceso de planeación tal y como se ejecuta actualmente?</li> <li>• ¿Cuáles son las principales <b>amenazas/riesgos</b> que observa en el proceso de planeación tal y como se ejecuta actualmente?</li> <li>• ¿Existen cuellos de botella en la planeación?             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Descripción</li> <li>○ Medidas de solución identificadas o realizadas</li> <li>○ Resultados</li> </ul> </li> </ul>
Comunicación interna	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Informan la planeación estratégica y operativa?             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo?</li> <li>○ ¿Cuándo?</li> <li>○ ¿Considera que es adecuado?</li> <li>○ ¿Por qué?</li> </ul> </li> <li>• ¿Existe un proceso o procedimiento para realizar la comunicación interna?             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿En qué consiste?</li> <li>○ ¿Es adecuado?</li> <li>○ ¿Por qué?</li> </ul> </li> </ul>
Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Podrían describirnos el proceso de monitoreo del Programa E013 de Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos?             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Principales actividades</li> <li>○ Quienes participan</li> <li>○ Quien es el responsable</li> <li>○ Con qué actividad inicia el proceso (actividad que detona o antecede)</li> <li>○ Con qué actividad finaliza el proceso (actividad que sigue)</li> <li>○Cuál es el producto final del proceso de planeación</li> <li>○ Existen productos intermedios (cuales, importancia y en qué consisten)</li> <li>○ Existen indicadores del proceso de planeación</li> <li>○ Se encuentra documentado</li> <li>○ Principales documentos que norman la planeación</li> <li>○ Coordinación con otras dependencias para la realización de la planeación                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempos, forma, normatividad</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• ¿Es adecuada?             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Por qué?</li> </ul> </li> </ul>
Insumos, recursos y sistemas <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiempo</li> <li>• Personal</li> <li>• Recursos financieros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Podría detallarnos cuales son los recursos materiales, humanos y financieros que usan para llevar a cabo las labores de monitoreo del Programa?             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Para la realización del monitoreo del programa utilizan algún sistema de información para elaborarlo u obtener información para su realización?</li> <li>○ ¿Pueden describirnos su funcionalidad o uso dentro del proceso?</li> </ul> </li> <li>• ¿Los recursos antes mencionados son suficientes para lograr un adecuado monitoreo del Programa? y ¿eficiente?</li> <li>• ¿Cuáles son los tiempos clave que determinan las principales actividades de monitoreo del programa?             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Los tiempos son oportunos?</li> </ul> </li> </ul>
Productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuáles considera que son los principales productos (intermedio o finales) que genera el proceso de monitoreo?</li> <li>• ¿Cuál es la relevancia de los mismos?</li> </ul>

**Evaluación externa**

- ¿Cómo detectan las necesidades de evaluación externa del programa?
  - ¿En qué consiste?
  - ¿Es adecuado?
  - ¿Por qué?

Guía de entrevista semiestructurada a funcionarios encargados de la operación de la red Sucursales, red de telecomunicaciones y MEXSAT, red troncal

Categorías	Preguntas de entrevista
<b>Datos personales de identificación y funciones</b>	Nombre completo: _____ Sexo de la persona entrevistada:      Hombre                      Mujer. Área a la que pertenece: _____ Cargo: _____ Tiempo en el cargo (años) _____ Principales funciones que realiza cotidianamente: _____ Principales responsabilidades a su cargo: _____
<b>Temática a tratar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Planeación, operación y control de los servicios relacionados con la operación de Sucursales telegráficas</i></li> </ul>
<b>Producción de Bienes y/o servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Podrían decirnos cuales son los servicios que genera el área y en qué consisten?</i></li> <li>• <i>¿Cuál es la relevancia de los servicios que genera el área para los servicios que <u>desarrollan las Sucursales telegráficas/ red de telecomunicaciones y MEXSAT/red troncal</u>?</i></li> <li>• <i>¿Podrían describirnos de manera detalla cuál es el proceso que se sigue para la generación de cada uno de los servicios que produce el área?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Principales actividades</i></li> <li>○ <i>Quienes participan</i></li> <li>○ <i>Quien es el responsable</i></li> <li>○ <i>Con qué actividad inicia el proceso (actividad que detona o antecede)</i></li> <li>○ <i>Con qué actividad finaliza el proceso (actividad que sigue)</i></li> <li>○ <i>Cuál es el producto final del proceso de planeación</i></li> <li>○ <i>Existen productos intermedios (cuales, importancia y en qué consisten)</i></li> <li>○ <i>Existen indicadores del proceso de planeación</i></li> </ul> </li> <li>• <i>Se encuentra documentado</i></li> <li>• <i>¿Se cuenta con los insumos suficientes para generar los servicios que son requeridos al área?</i></li> <li>• <i>¿Cómo estiman la demanda de servicios necesarios?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>¿Es adecuada la manera en qué se estiman?</i></li> <li>○ <i>¿Por qué?</i></li> <li>○ <i>¿Alguna posible mejora o cuellos de botella?</i></li> </ul> </li> <li>• <i>¿Cuentan con mecanismos de control de calidad para la generación de los servicios?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>¿Es adecuada?</i></li> <li>○ <i>¿Por qué?</i></li> <li>○ <i>¿Alguna posible mejora o cuellos de botella?</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>Entrega de Bienes y/o servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Los servicios proporcionados son entregados de manera oportuna a los usuarios?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>¿Es adecuada?</i></li> <li>○ <i>¿Por qué?</i></li> <li>○ <i>¿Alguna posible mejora o cuellos de botella?</i></li> </ul> </li> <li>• <i>¿Existen especificaciones para la entrega de los servicios?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>¿En qué consisten?</i></li> <li>○ <i>¿Son adecuadas?</i></li> <li>○ <i>¿Por qué?</i></li> </ul> </li> <li>• <i>¿Los puntos de entrega de los servicios son cercanos a los usuarios y de fácil acceso?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>¿Son suficientes?</i></li> <li>○ <i>¿Por qué?</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>Control</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Se cuenta con algún mecanismo para verificar que los servicios se otorguen de acuerdo con lo establecido en la normativa?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>¿En qué consisten?</i></li> <li>○ <i>¿Son adecuadas?</i></li> <li>○ <i>¿Por qué?</i></li> </ul> </li> <li>• <i>¿Se recopila información de los resultados de supervisión y entrega de servicios?</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>¿En qué consisten?</i></li> <li>○ <i>¿Se realiza de manera sistemática?</i></li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Son adecuadas?</li> <li>○ ¿Por qué?</li> <li>○ ¿Permiten la implementación de mejoras?</li> </ul>
<b>Seguimiento a destinatarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existen mecanismos para el seguimiento de usuarios de los servicios producidos? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿En qué consisten?</li> <li>○ ¿Son adecuadas?</li> <li>○ ¿Por qué?</li> </ul> </li> <li>• ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios de los servicios? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿En qué consisten?</li> <li>○ ¿Son adecuadas?</li> <li>○ ¿Por qué?</li> </ul> </li> <li>• ¿Existe algún mecanismo para recolectar quejas y sugerencias de los servicios que proporcionan? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿En qué consisten?</li> <li>○ ¿Son adecuadas?</li> <li>○ ¿Por qué?</li> <li>○ ¿Se usan para implementar mejoras?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Planeación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se realiza alguna actividad de planeación para la realización de los servicios? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿En qué consisten?</li> <li>○ ¿Cuál es la participación de su área?</li> <li>○ ¿Son adecuadas?</li> <li>○ ¿Por qué?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Comunicación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Informan la planeación estratégica y operativa? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿Cómo?</li> <li>○ ¿Cuándo?</li> <li>○ ¿Considera que es adecuado?</li> <li>○ ¿Por qué?</li> </ul> </li> <li>• ¿Existe un proceso o procedimiento para realizar la comunicación interna? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿En qué consiste?</li> <li>○ ¿Es adecuado?</li> <li>○ ¿Por qué?</li> </ul> </li> </ul>
<b>Evaluación externa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo detectan las necesidades de evaluación externa del programa? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ¿En qué consiste?</li> <li>○ ¿Es adecuado?</li> <li>○ ¿Por qué?</li> </ul> </li> </ul>

### 6.2.12 Desglose de procesos reconocidos por el programa y entregables al público usuario

Macroprocesos	Procesos	Entregables al público usuario
1. Operaciones en Sucursales telegráficas	1.1. Entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de programas sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispersión de pagos del Gobierno Federal (Secretaría del Bienestar) Adultos Mayores</li> <li>• Dispersión de Pagos del Gobierno Federal (Secretaría del Bienestar) a personas en emergencia social y natural.</li> <li>• Dispersión de pagos del Gobierno Federal (Secretaría del Bienestar) como Apoyo para el Bienestar de Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras</li> <li>• Dispersión de pagos del Gobierno Federal (Secretaría del Bienestar) Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente</li> </ul>
	1.2. Cobranza y pago por cuenta de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pago de Pensiones de particulares a beneficiarios</li> <li>• Pago de nóminas de terceros a beneficiarios               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Pago de Nóminas de terceros a beneficiarios</i></li> <li>○ <i>Jóvenes con Oportunidades (antes Entrega Directa)</i></li> <li>○ <i>Tandas del Bienestar (Banca Afirme)</i></li> <li>○ <i>Beca Benito Juárez Educación Media Superior (Banco Azteca)</i></li> </ul> </li> <li>• Cobranza a cuenta de terceros               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Telmex</i></li> <li>○ <i>CFE</i></li> <li>○ <i>Avon</i></li> <li>○ <i>Sky</i></li> <li>○ <i>Coppel</i></li> <li>○ <i>Tiempo aire</i></li> <li>○ <i>Recaudaciones Estatales</i></li> <li>○ <i>Micro Seguros</i></li> <li>○ <i>Aeroméxico, Alestra, Arabela, Famsa, Fonacot, Fuller, MasTV, Volaris, etc.</i></li> </ul> </li> </ul>
	1.3. Comunicación Telegráfica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telegramas de Ventanilla Nacional realizados</li> <li>• Telegramas de Ventanilla Internacional realizados</li> <li>• Fonotelegramas (Telegrama por Teléfono) realizados</li> <li>• Telegrama Grandes Usuarios (autotelegrafía) realizados</li> </ul>
	1.4. Remesas Nacionales e Internacionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giro Inmediato Nacional realizados</li> <li>• Giro Internacional realizados               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <i>Western Unión Financial Services</i></li> <li>○ <i>Orlandi Valuta Ocurre</i></li> <li>○ <i>Dinero en Minutos</i></li> <li>○ <i>Dinero en Minutos Día Siguiente</i></li> <li>○ <i>Pago de Remesas VIGO</i></li> <li>○ <i>Envíos al Exterior (Out Bound)</i></li> <li>○ <i>Bancomer Transfer Services (BTS)</i></li> <li>○ <i>Servicios Uniteller, Inc.</i></li> <li>○ <i>Appriza Pay</i></li> </ul> </li> </ul>

	1.5. Remesas de dinero para servicios bancarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remesas de dinero para abono en cuenta realizadas</li> <li>• Remesas de dinero para retiro en efectivo realizadas</li> <li>• Servicios operados asociados a las remesas</li> <li>• Consultas de saldos realizados</li> <li>• Consultas de movimientos realizados</li> <li>• Pago de tarjeta de crédito y servicios con efectivo realizados</li> </ul> <p>Para</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BANORTE</li> <li>• BANAMEX</li> <li>• SCOTIABANK INVERLAT</li> <li>• INBURSA</li> <li>• HSBC</li> <li>• BBVA BANCOMER</li> <li>• AFIRME</li> <li>• SANTANDER SERFIN</li> <li>• BANBAJÍO</li> <li>• BANCO AZTECA</li> <li>• BANSEFI</li> </ul>
<b>2. Operación de Redes Satelitales y Terrestres</b>	2.1. Operación del Sistema Satelital MEXSAT (Satélite Morelos 3)	Mantener la continuidad del servicio de telecomunicaciones a dependencias de Seguridad Nacional.
	2.2. Telefonía Rural Satelital	Servicio de comunicación telefónica mediante satélites
	2.3. Servicio de Señales de Televisión Permanente y Ocasional con infraestructura Fija y Transportable	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad del servicio de TV</li> <li>• Eventos con servicio de enlace de TV</li> </ul>
	2.4. Servicios de Radiotelefonía Marítima	Continuidad del servicio a autoridades portuarias.
<b>3. Comercialización y venta de servicios satelitales.</b>	3.1. Comercialización y venta de servicios satelitales	Comercialización de servicios de comunicación satelital.
<b>4. Operación del Sistema Satelital</b>	4.1. Operación del Sistema Satelital MEXSAT (Servicio de Capacidad Satelital)	Continuidad de servicio de telecomunicaciones a dependencias y organismos de los tres órdenes de gobierno y particulares que lo requieren.
<b>5. Operación de la Red Troncal</b>	5.1. Operación de servicios de la Red Troncal	Servicio de internet a grandes usuarios.
	5.2. Comercialización de servicios de la Red Troncal.	Comercialización de internet a grandes usuarios.

Fuente: Elaboración propia basado en servicios y manuales de procedimientos.

### 6.2.13 Lineamientos y manuales de procedimientos que rigen los Servicios Sustantivos en TELECOMM

Nombre del Documento	Contenido	Datos de ubicación y registro	Fuente
<b>Servicios en General</b>			
1. <b>Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México</b>	Establece las bases jurídico-administrativas, atribuciones, estructura, organización, objetivos y funciones del TELECOMM, para la identificación del ámbito de responsabilidad y competencia por parte de los servidores públicos.	Núm. de Registro: TCM-1000-D01-18, Responsable: Gerencia de Estadística y Normalización, Expedición: Agosto de 2002, Actualización: Octubre de 2018, Revisión: 31 de Octubre de 2018.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-1000-D01-18%20(31%20de%20Octubre%20de%202018).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-1000-D01-18%20(31%20de%20Octubre%20de%202018).pdf</a>
2. <b>Manual de Procedimiento de la Gerencia de Planeación de Proyectos</b>	Establece los procedimientos para la integración de la planeación Institucional de TELECOMM, a partir del Sistema de Planeación y Evaluación lo que se entiende como la guía para la elaboración de la planeación y la redención de cuentas en el corto, mediano y largo plazo.	Núm. de Registro: TCM-5120-D01-15, Responsable: Gerencia de Planeación de Proyectos, Expedición: Noviembre de 2015, Actualización: Noviembre de 2015, Revisión: 12 de Noviembre de 2015	<a href="https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/04/TCM-5120-D01-15.pdf">https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/04/TCM-5120-D01-15.pdf</a>
3. <b>Manual de Contabilidad Gubernamental de Telecomunicaciones de México</b>	Establece la herramienta contable para que la Gerencia de Contabilidad pueda realizar sus actividades y cuente con información financiera, homogénea y comparable de fácil agregación, contribuyendo así a medir la eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez.	Núm. de Registro: TCM-6120-D01-17, Responsable: Gerencia de Contabilidad, Expedición: Octubre de 2017, Actualización: Octubre de 2017, Revisión: 07 de Noviembre de 2017.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-6120-D01-17%20(07%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202017).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-6120-D01-17%20(07%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202017).pdf</a>
4. <b>Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</b>	Establece las condiciones generales de tipo técnico, comercial y administrativo que celebran entre TELECOMM y sus usuarios.	Núm. de Registro: S/D, Responsable: Junta Directiva, Expedición: Junio de 2013, Actualización: Junio de 2013, Revisión: 19 de julio de 2013.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Condiciones%20Generales%20(19%20de%20Julio%20de%202013).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Condiciones%20Generales%20(19%20de%20Julio%20de%202013).pdf</a>
5. <b>Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</b>	Establece el mecanismo de coordinación entre las distintas unidades administrativas del Organismo para la formalización y seguimiento oportuno de los instrumentos jurídicos tales como contratos, convenios, ordenes de servicio y comprobante de servicio, a través de los cuales se prestan los servicios.	Núm. de Registro: TCM-8000-D02-13, Responsable: Dirección de Asuntos Jurídicos, Expedición: Octubre de 2013, Actualización: Octubre de 2013, Revisión: 25 de Octubre de 2013.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-8000-D02-13%20(25%20de%20Octubre%20de%202013).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-8000-D02-13%20(25%20de%20Octubre%20de%202013).pdf</a>
6. <b>Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo</b>	Establece los procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo, los cuales contienen la información para realizar las tareas y actividades para la prestación de servicios a cargo de Telecomm, así como, dictamen de los contratos y/o convenios presentados por las Unidades de Negocio.	Núm. de Registro: TCM-8003-D01-14, Responsable: Gerencia Jurídica de lo Consultivo, Expedición: Junio de 2006, Actualización: Marzo de 2014, Revisión: 26 de Marzo de 2014.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-8003-D01-14%20(26%20de%20Marzo%20de%202014).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-8003-D01-14%20(26%20de%20Marzo%20de%202014).pdf</a>

<b>Servicio de Operación Telegráfica</b>		
<p><b>7. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios</b></p>	<p>Establece las políticas y procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para llevar a cabo el monitoreo y control de las operaciones realizadas referentes a servicios financieros básicos y telegráficos en la Red de Sucursales, para una efectiva facturación y cobranza.</p>	<p>Núm. de Registro TCM-4120-D01-19, Responsable: Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, Expedición: Junio de 2007, Actualización: Agosto de 2019, Revisión: 20 de Agosto de 2019.</p> <p><a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/08/TCM-4120-D01-19%20(20%20de%20agos%20de%202019).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/08/TCM-4120-D01-19%20(20%20de%20agos%20de%202019).pdf</a></p>
<p><b>8. Manual de Procedimientos para la práctica de supervisiones operativas a las Sucursales</b></p>	<p>Establece las actividades que debe desempeñar el Supervisor durante la práctica de supervisiones a las Sucursales, identificando inconsistencias en los procesos operativos y financieros y áreas de oportunidad, para que en coordinación con la Gerencia Regional o Estatal, implementen las acciones de mejora necesarias para garantizar la correcta operación de los servicios telegráficos que se brindan en la Red de Sucursales.</p>	<p>Núm. de Registro TCM-4130-D02-20, Responsable: Gerencia de Supervisión de Sucursales, Expedición: Julio de 2006, Actualización: Febrero de 2020, Revisión: 11 de Marzo de 2020.</p> <p><a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-4130-D02-20%20(11%20de%20marzo%20de%202020).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-4130-D02-20%20(11%20de%20marzo%20de%202020).pdf</a></p>
<p><b>9. Manual de Procedimientos para la entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de los programas sociales</b></p>	<p>Establece las políticas y procedimientos operativos para la entrega segura, oportuna y eficiente de los apoyos monetarios a los beneficiarios de Programas Sociales de las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Federal con las que TELECOMM tiene contrato, convenio y/o acuerdo, a través de puntos de pago habilitados o de la Red de Sucursales en el ámbito nacional.</p>	<p>Núm. de Registro TCM-4120-D04-20, Responsable: Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, Expedición: Junio de 2011, Actualización: Julio de 2020, Revisión: 19 de Agosto de 2020.</p> <p><a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D04-20.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D04-20.pdf</a></p>
<p><b>10. Manual de Procedimientos del Servicio de Comunicación Telegráfica</b></p>	<p>Establece las políticas, procedimientos y lineamientos para la operación de los servicios de otorgamiento del Telegrama Nacional, Fonotelegrama Nacional, Telegrama a Grandes Usuarios, Telegrama libre de pago y Telegrama de servicio interno con el fin de garantizar eficiencia, agilidad y uniformidad en los servicios.</p>	<p>Núm. de Registro TCM-4120-D01-21, Responsable: Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, Expedición: Junio de 2011, Actualización: Septiembre de 2021, Revisión: 23 de Septiembre de 2021.</p> <p><a href="https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/09/TCM-4120-D01-21.pdf">https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/09/TCM-4120-D01-21.pdf</a></p>
<p><b>11. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Facturación</b></p>	<p>Establece la emisión por parte de la Gerencia de Facturación del Comprobante Fiscal Digital por Internet (CFDI) en tiempo y forma por concepto de Servicios Telegráficos, Satelitales y de la Red Troncal de Fibra Óptica, así como otros ingresos de acuerdo con instrumentos jurídicos (contratos, convenios, ordenes de servicio y comprobante de servicio) que se reciben de las áreas que participan en la</p>	<p>Núm. de Registro TCM-6240-D01-21, Responsable: Gerencia de Facturación, Expedición: Junio de 2015, Actualización: Junio de 2021, Revisión: 21 de Septiembre de 2021.</p> <p><a href="https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/09/TCM-6240-D01-21.pdf">https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/09/TCM-6240-D01-21.pdf</a></p>

	comercialización y prestación de servicios.		
<b>12. Manual de Procedimientos del Servicio Asociado al Giro Telegráfico Cobranza por Cuenta de Terceros</b>	Establece las políticas y procedimientos para la operación del servicio asociado al Giro Telegráfico denominado Cobranza por Cuenta de Terceros, a fin de garantizar eficiencia en el servicio, agilidad y uniformidad en el procesamiento de los pagos recibidos y oportunidad en la conciliación de los registros efectuados en la Red de Sucursales.	Núm. de Registro TCM-4120-D02-20, Responsable: Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, Expedición: Mayo de 2011, Actualización: Mayo de 2020, Revisión: 19 de Agosto de 2020.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D02-20.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D02-20.pdf</a>
<b>13. Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico</b>	Establece las políticas y procedimientos para el servicio del Giro Telegráfico Nacional e Internacional, en su modalidad Ocurre y a Domicilio en la Red de Sucursales, Gerencia Regional y Estatal, a fin de garantizar eficiencia en el servicio, uniformidad en el procesamiento y oportunidad en la conciliación de los Registros de la Red de Sucursales.	Núm. de Registro TCM-4120-D03-20, Responsable: Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, Expedición: Junio de 2016, Actualización: Mayo de 2020, Revisión: 19 de Agosto de 2020.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D03-20.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D03-20.pdf</a>
<b>14. Manual de Procedimientos Remesas de Dinero para Servicios Bancarios</b>	Establece las políticas y procedimientos para la operación de las Sucursales, Gerencias Estatales y Gerencias Regionales, en cuanto al otorgamiento del servicio de Remesas de Dinero, de Servicios Bancarios en sus diferentes modalidades, a fin de garantizar eficiencia en el servicio y agilidad y uniformidad en el procesamiento.	Núm. de Registro TCM-4120-D01-20, Responsable: Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, Expedición: Junio de 2011, Actualización: Mayo de 2020, Revisión: 19 de Agosto de 2020.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D01-20.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D01-20.pdf</a>
<b>15. Manual de Procedimientos de la Gerencia Supervisión de Sucursales</b>	Establece una guía práctica con criterios de actuación del personal de la Gerencia de Supervisión para la óptima ejecución de cada uno de los procesos de su competencia, tales como supervisar el funcionamiento operativo de la Red de Sucursales, con apoyo de las Gerencias Regionales y Estatales, para vigilar el cumplimiento de la normatividad aplicable, realizar seguimiento a la solventación de inconsistencias detectadas y brindar atención al usuario de servicios telegráficos a través del Centro de Atención Telefónica.	Núm. de Registro TCM-4130-D01-19, Responsable: Gerencia de Supervisión de Sucursales, Expedición: Abril de 2015, Actualización: Agosto de 2019, Revisión: 05 de Septiembre de 2019.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/01/TCM-4130-D01-19-05-de-septiembre-de-2019.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/01/TCM-4130-D01-19-05-de-septiembre-de-2019.pdf</a>
<b>16. Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales</b>	Establece las políticas, funciones y procedimientos administrativos y operativos para que el servidor público que labora en una Sucursal, desarrolle de manera adecuada las actividades que son de su competencia, a efecto de brindar los	Núm. de Registro: TCM-4130-D03-20, Responsable: Gerencia de Supervisión de Sucursales, Expedición: Julio de 2006, Actualización:	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-4130-D03-20%20(04%20de%20marz%20de%202020).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-4130-D03-20%20(04%20de%20marz%20de%202020).pdf</a>

	servicios que proporciona la Sucursal de una manera eficiente, cumpliendo con la normatividad aplicable.	Febrero de 2020, Revisión: 04 de Marzo de 2020.	
17. Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales	Establece los procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales de TELECOMM, para mejorar el desempeño de cada unidad operativa a través de una herramienta para instruir al personal en la realización de sus actividades asignadas en las distintas Coordinaciones que integran una Gerencia Regional o Estatal.	Núm. de Registro TCM-4000-DO2-17, Responsable: Dirección de Operaciones Telegráficas, Expedición: Octubre de 2004, Actualización: Julio de 2017, Revisión: 20 de diciembre de 2017.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-4000-DO2-17%20(20%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202017).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-4000-DO2-17%20(20%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202017).pdf</a>
18. Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Comunicaciones y Nuevos Modelos de Negocio	Establece los procedimientos para comercializar los servicios asociados al giro telegráfico, de comunicación de telegramas en su modalidad de Gran Usuario y de giro en su modalidad de Agente Comercial, así como plantear nuevos modelos de negocio, a fin de innovar, incrementar, mantener y captar nuevos clientes a través de la formalización de un instrumento legal.	Núm. de Registro TCM-4710-DO1-20, Responsable: Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio, Expedición: Julio de 2016, Actualización: Abril de 2020, Revisión: 23 de septiembre de 2020.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/09/TCM-4710-DO1-20.%20(23%20de%20Septiembre%20del%202020).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/09/TCM-4710-DO1-20.%20(23%20de%20Septiembre%20del%202020).pdf</a>
19. Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos	Establece un Plan Comercial para los servicios del giro telegráfico y asociados al mismo, además de remesas de dinero para servicios bancarios nacionales e internacionales, y mantener e incrementar los clientes.	Núm. de Registro TCM-4720-DO1-19, Responsable: Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos, Expedición: Marzo de 2005, Actualización Mayo de 2020, Revisión: 5 de agosto de 2020.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/04/mpgcsfb.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/04/mpgcsfb.pdf</a>
20. Manual de Organización de las Gerencias Regionales y Estatales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establece la administración de los recursos de las Gerencias Estatales de su adscripción, mediante su normatividad para la mejora de los servicios que ofrece la Red Telegráfica.</li> <li>Establece la administración de los recursos asignados a la Gerencia Estatal, mediante su normatividad para mejorar los servicios que se presentan en la Red Telegráfica.</li> </ul>	Núm. de Registro TCM-4000-DO2-12, Responsable: Dirección de Operación de la Red de Oficinas, Expedición: Noviembre de 2012, Actualización: Noviembre de 2012, Revisión: 28 de Noviembre de 2012.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-4000-DO1-12%20(28%20de%20Noviembre%20DE%202012).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-4000-DO1-12%20(28%20de%20Noviembre%20DE%202012).pdf</a>
21. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red de Sucursales	Establece las políticas y procedimientos que normen las operaciones de la Gerencia Administrativa de la Red de Sucursales, mediante el Manual de Organización Institucional, para asegurar que la Dirección de la Red de Sucursales, las Gerencias Regionales y Estatales, así como la Red de Sucursales, cuenten con los recursos presupuestales, humanos,	Núm. de Registro TCM-4800-DO1-19, Responsable: Gerencia Administrativa de la Red de Sucursales, Expedición: Noviembre de 2020, Actualización: Noviembre de 2020, Revisión: 8 de Diciembre de 2020.	<a href="https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/04/TCM-4800-DO1-19.pdf">https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/04/TCM-4800-DO1-19.pdf</a>

	materiales y servicios generales necesarios para su operación		
22. Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México	Establece las políticas, procedimientos y lineamientos que Gerentes Regionales y Estatales, Jefes de Sucursal, Operadores de Ventanilla, personal del Área de Cumplimiento de TELECOMM, Oficial de Cumplimiento y Directores de Área y miembros del Comité de Comunicación y Control, que deben cumplir para prevenir y reportar cualquier especie en la CNBV de los delitos de operaciones con recursos de procedencia ilícita y financiamiento al terrorismo.	Núm. de Registro TCM-9000-D02-20, Responsable: Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, Expedición: Agosto de 2009, Actualización: Julio de 2020, Revisión: 24 de Julio de 2020.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/10/TCM-9000-D02-20.-24-de-julio-de-2020.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/10/TCM-9000-D02-20.-24-de-julio-de-2020.pdf</a>
23. Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos	Establece las medidas de regular el servicio de giros telegráficos a cargo del organismo público descentralizado Telecomunicaciones de México, que consiste en la transferencia de una orden para el pago de cantidades de dinero que se realiza a través de las oficinas de la red telegráfica	Núm. de Registro NO PRESENTA, Responsable: NO PRESENTA, Expedición: 28 de Noviembre de 2006, Actualización: NO PRESENTA, Revisión: NO PRESENTA.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20del%20servicio%20de%20Giros%20Telegr%C3%A1ficos.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20del%20servicio%20de%20Giros%20Telegr%C3%A1ficos.pdf</a>
24. Lineamientos para los servicios de mensajería, correo y telégrafo de la cámara de diputados	Establece los lineamientos para regular los servicios de mensajería, correo y telégrafo que se proporcionan en la Cámara de Diputados, que apoyan el desarrollo de las tareas legislativas y administrativas, con base en criterios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestal.	Núm. de Registro NO PRESENTA, Responsable: NO PRESENTA, Expedición: NO PRESENTA, Actualización: NO PRESENTA, Revisión: NO PRESENTA.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Lineamientos%20para%20los%20servicios%20de%20mensajer%C3%ADa%20c%C3%A1mara%20de%20diputados.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Lineamientos%20para%20los%20servicios%20de%20mensajer%C3%ADa%20c%C3%A1mara%20de%20diputados.pdf</a>
<b>Servicios de Telecomunicaciones y MEXSAT</b>			
25. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería en Redes Satelitales	Establece los procedimientos técnicos la calidad y disponibilidad de los servicios en materia de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC), para proporcionar comunicación satelital de voz y datos (incluyendo internet para todos y telefonía rural de la SCT), así como establecer mecanismo de operación sobre las redes de comunicaciones satelitales y su infraestructura en Entidades Gubernamentales y comunidades rurales.	Núm. de Registro: TCM-2320-D01-19, Responsable: Gerencia de Ingeniería en Redes Satelitales, Expedición: Noviembre de 2015, Actualización: Marzo de 2019, Revisión: 27 de Marzo de 2019	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/04/TCM-2320-D01-19%20(27%20de%20marzo%20de%202019).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/04/TCM-2320-D01-19%20(27%20de%20marzo%20de%202019).pdf</a>
26. Manual de Procedimientos de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones	Establece los procedimientos para Operar el Centro de Control de Comunicaciones del Servicio Móvil Satelital del Sistema MEXSAT, así como atender, analizar y resolver los incidentes que afecten la disponibilidad y funcionalidad de la	Núm. de Registro: TCM-2230-D01-20, Responsable: Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones, Expedición: Julio de 2016, Actualización: Noviembre de	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/12/TCM-2230-D01-20-24-de-noviembre-de-2020.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/12/TCM-2230-D01-20-24-de-noviembre-de-2020.pdf</a>

	infraestructura tecnológica para proveer los servicios citados.	2020, Revisión: 24 de Noviembre de 2020.	
27. Manual de Procedimientos de la Gerencia Técnica del Telepuerto Iztapalapa	Determina, establece y estandariza los procedimientos para la operación y conservación de la infraestructura a cargo de la Gerencia Técnica del Telepuerto de Iztapalapa, con objeto de garantizar la calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones que se proporcionan a diversos usuarios.	Núm. de Registro: TCM-2110-D01-16, Responsable: Gerencia Técnica del Telepuerto de Iztapalapa, Expedición: Mayo de 2016, Actualización: Mayo de 2016, Revisión: 26 de Mayo de 2016.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2110-D01-16%20(26%20de%20Mayo%20de%202016).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2110-D01-16%20(26%20de%20Mayo%20de%202016).pdf</a>
28. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales	Registra, asigna y documenta las actividades inherentes a la instalación, desempeño operativo, mantenimiento correctivo en laboratorio; recepción y asignación de reportes de falla de las redes, complementaria satelital 11K, Telefonía Rural (RURALSAT) para dar cumplimiento a los contratos establecidos con la SCT; así como, del servicio radiomarítimo de socorro y seguridad proporcionado a través de la red de estaciones costeras, para las embarcaciones y aeronaves que transiten por el territorio nacional conforme acuerdos internacionales.	Núm. de Registro: TCM-2220-D01-16, Responsable: Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales, Expedición: Junio de 2016, Actualización: Junio de 2016, Revisión: 30 de Junio de 2016.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2220-D01-16%20(30%20DE%20JUNIO%20DE%202016).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2220-D01-16%20(30%20DE%20JUNIO%20DE%202016).pdf</a>
29. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Tecnología de la Información	Establece procedimientos que describan de forma específica los procesos sustantivos de control y administración de las plataformas a cargo de la Gerencia de Tecnologías de la información que en coordinación con las Gerencias del Centro de Control de Comunicaciones, de Terminales en Banda L y de Ingeniería en Redes Satelitales deben realizar delimitando las actividades, con el propósito de asegurar la prestación de servicios satelitales de forma oportuna, la atención y soporte técnico a los usuarios, con lo cual se dé cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos con las Instancias de Seguridad Nacional y entes gubernamentales, usuarias de los servicios, bajo un ambiente eficaz de salvaguarda, acceso y distribución de la información.	Núm. de Registro: TCM-2220-D01-19, Responsable: Gerencia de Tecnologías de la Información, Expedición: Enero de 2019, Actualización: Marzo de 2019, Revisión: 8 de Marzo de 2019.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/03/TCM-2210-D01-16%20(08%20de%20septiembre%20de%202016).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/03/TCM-2210-D01-16%20(08%20de%20septiembre%20de%202016).pdf</a>
30. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Terminales en Banda L	Establece los procedimientos que describen las responsabilidades y actividades de control que permitan llevar a cabo las funciones de la Gerencia de Terminales en Banda "L" en conjunto con	Núm. de Registro: TCM-2210-D01-20, Responsable: Gerencia de Terminales en Banda "L", Expedición: Abril de 2019, Actualización:	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/12/TCM-2210-D01-20.-4-de-diciembre-de-2020.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/12/TCM-2210-D01-20.-4-de-diciembre-de-2020.pdf</a>

	la Coordinación de Desarrollo de Terminales, para asegurar que las terminales satelitales en banda "L" sean operables y funcionales para la prestación de los servicios móviles de Sistema Satelital MEXSAT.	Noviembre de 2020, Revisión: 4 de Diciembre de 2020.	
31. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Operaciones y Control Satelital Hermosillo	Administra la Gerencia de Operaciones y Control Satelital Hermosillo, con el fin de proporcionar servicios de comunicaciones satelitales de última generación a las Entidades Gubernamentales, comunidades rurales y usuarios privados, asimismo, asimismo, asegura el monitoreo constante del sistema MEXSAT MSS para identificar anomalías potenciales de manera temprana, para mitigar los riesgos durante la ejecución de diversas actividades de control y mantener la disponibilidad anual mínima, así como, apoyar en la innovación de soluciones informáticas.	Núm. de Registro: TCM-2410-D01-16, Responsable: Gerencia de Operaciones y Control Satelital Hermosillo, Expedición: Junio de 2016, Actualización: Julio de 2016, Revisión: 29 de Julio de 2016.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/sipot/DPEII/Normatividad_de_Telecomm/02.-NormasInternasdeOperacioni%C3%B3noSustantivas/(369)MdePdeLaGerencia_de_Op_y_Control_Hermosillo(29-07-16).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/sipot/DPEII/Normatividad_de_Telecomm/02.-NormasInternasdeOperacioni%C3%B3noSustantivas/(369)MdePdeLaGerencia_de_Op_y_Control_Hermosillo(29-07-16).pdf</a>
32. Manual de Procedimientos de la Gerencia del Centro Técnico Operativo Tulancingo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Telepuerto Tulancingo:</b> Establece los procedimientos para la explotación y aprovechamiento de los sistemas de comunicación satelital Internacional mediante la operación y mantenimiento del Telepuerto de Tulancingo y las Estaciones Terrenas Transportables, asignadas a la Gerencia; atender con prioridad las necesidades de servicios de Telecomunicaciones de las empresas privadas y de las entidades gubernamentales. Así mismo, proporcionar mantenimientos a los equipos de comunicaciones de los Telepuertos del Interior.</li> <li>• <b>Centros de Datos Tulancingo:</b> Establece las funciones que realiza la Gerencia del Centro Técnico Operativo Tulancingo, para a supervisión de la operación y mantenimiento del Centro de Datos Tulancingo (CDT) conforme al estatuto orgánico de TELECOMM.</li> </ul>	Núm. de Registro: TCM-2120-D01-16, Responsable: Gerencia del Centro Técnico Operativo Tulancingo, Expedición: Junio de 2003, Actualización: Julio de 2016, Revisión: 21 de Julio de 2016.	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2120-D01-16%20(21%20DE%20JULIO%20DE%202016).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2120-D01-16%20(21%20DE%20JULIO%20DE%202016).pdf</a>
33. Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Telepuertos y Servicios Satelitales	Establece los procedimientos de la Unidad Comercial de Telepuertos, para aprovechar los sistemas de comunicación satelital mediante la modernización de los Telepuertos, para atender con prioridad	Núm. de Registro: TCM-3101.B-D01-12, Responsable: Gerencia Comercial de Telepuertos y Servicios Satelitales, Expedición: Marzo	<a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-3101.B-D01-">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-3101.B-D01-</a>

	<p>las necesidades de telecomunicaciones de las entidades gubernamentales y de las pequeñas y medianas empresas, así como los servicios de carácter empresarial; asimismo, elaborar y supervisar el establecimiento y ejecución de los programas de comercialización de los servicios de Telepuertos, así como supervisar los procesos de promoción, venta, contratación y asistencia a los usuarios de los servicios nacionales e internacionales de los telepuertos, servicios de redes satelitales y servicios de conducción de señales vía otros sistemas de satélites.</p>	<p>de 2012, Actualización: Marzo de 2012, Revisión: 26 de 9 de Marzo de 2012.</p>	<p>12%20(09%20de%20Marzo%20de%202012).pdf</p>
<p>34. <b>Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Comunicación Móvil y Rural Satelital</b></p>	<p>Establece las funciones que realiza la Gerencia Comercial de Comunicación Móvil y Rural Satelital con el propósito de contar con herramientas comerciales y administrativas que normen y fortalezcan el modelo de organización, así como los servicios que presta a sus usuarios y público en general, a fin de llevar a cabo una adecuada comercialización de los servicios móviles tales como Voz, Datos y Telefonía Rural Satelital.</p>	<p>Núm. de Registro: TCM-3102-D01-09, Responsable: Gerencia Comercial de Comunicación Móvil y Rural Satelital, Expedición: Junio de 2009, Actualización: Junio de 2009, Revisión: 17 de Julio de 2009.</p>	<p><a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-3102-D01-09%20(17%20de%20Julio%20de%202009).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-3102-D01-09%20(17%20de%20Julio%20de%202009).pdf</a></p>
<p>35. <b>Guía Técnico-Comercial para la Instalación y Mantenimiento de Terminales Telefónicas Satelitales en Banda «L» y «KU»</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establece una guía técnica para la instalación y mantenimiento de las terminales telefónica satelitales (TTS) en banda "L" y "Ku" pertenecientes a la red pública de telefonía rural satelital operada por TELECOMM.</li> <li>• Establece una guía administrativa con la información esencial para el alta, baja cambio de agente telefónico, cambio de domicilio, y capacitación impartida al ATR sobre la operación y administración de la TTS.</li> </ul>	<p>Núm. de Registro: TCM-2202-D02-15, Responsable: Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales, Expedición: Julio de 2005, Actualización: Julio de 2005, Revisión: 19 de Agosto de 2005.</p>	<p><a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2202-D02-05%20(19%20de%20Agosto%20de%202005).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2202-D02-05%20(19%20de%20Agosto%20de%202005).pdf</a></p>
<p>36. <b>Reglamento de Telecomunicaciones</b></p>	<p>Regula la instalación, establecimiento, mantenimiento, operación y explotación de redes de telecomunicación que constituyan vías generales de comunicación y los servicios que en ellas se prestan, así como sus servicios auxiliares y conexos.</p>	<p>Publicado en el Diario oficial de la Federación el día 29/octubre/1990. Actualizado al 25 de enero de 2001.</p>	<p><a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20de%20Telecomunicaciones%20(25%20de%20enero%20de%202001).pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20de%20Telecomunicaciones%20(25%20de%20enero%20de%202001).pdf</a></p>
<p>37. <b>Manual de Procedimientos de la Gerencia del Centro de</b></p>	<p>Establece el marco normativo y procedimental que debe seguir el personal operativo del Centro de Control</p>	<p>Núm. de Registro: TCM-2110-D01-19, Responsable: Gerencia del Centro de</p>	<p><a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/07">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/07</a></p>

<p><b>Control Satelital Iztapalapa (GCCSI)</b></p>	<p>Satelital Iztapalapa, para asegurar la funcionalidad del Centro y garantizar la operación y salud de los satélites Bicentenario y Morelos 3, a fin de que los usuarios de los servicios que se cursan a través de los satélites de MEXSAT, estén en posibilidad de llevar a cabo sus operaciones, ya sean tácticas o acciones de apoyo en caso de desastres naturales. Asimismo, establece las bases para el personal a cargo de las operaciones y el control de los satelitales Bicentenario y Morelos 3, y del personal que brinda el soporte a la operación y el mantenimiento de la infraestructura operativa, durante el desempeño de sus funcionales.</p>	<p>Control Satelital Iztapalapa, Expedición: Junio de 2019, Actualización: Junio de 2019, Revisión: 26 de Junio de 2019.</p>	<p>/TCM-2110-D01-19%20(26%20de%20junio%20de%202019).pdf</p>
<p><b>38. Reglamento de Comunicación Vía Satélite</b></p>	<p>Regula la Ley Federal de Telecomunicaciones en lo relativo a la comunicación vía satélite.</p>	<p>1 de agosto de 1997.</p>	<p><a href="https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20V%C3%ADa%20Sat%C3%A9lite.pdf">https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20V%C3%ADa%20Sat%C3%A9lite.pdf</a></p>
<p><b>Servicios de la Red Troncal</b></p>			
<p><b>39. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal</b></p>	<p>Establece sistemáticamente y en forma ordenada las actividades de la gestión administrativa, tiene como propósito básico normar y precisar los procedimientos a los que se deberán apegar el personal que conforma la estructura orgánica de la Gerencias Administrativa de la Red Troncal. Asimismo, establece, políticas y procedimientos que normen la operación de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal, a fin de garantizar eficiencia y uniformidad en el procesamiento de conciliación de servicios de facturación, de proyecciones financieras; de los ingresos y costos por ejercicio, de facturación y de movimientos de saldos, a efecto de cumplir con las funciones de las Gerencia Administrativa de la Red Troncal y resguardar los intereses de TELECOMM.</p>	<p>Núm. de Registro: TCM-3300-D01-21 Responsable: Gerencia Administrativa de la Red Troncal, Expedición: Noviembre de 2021, Actualización: Noviembre de 2021, Revisión: 24 de Noviembre de 2021.</p>	<p><a href="https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/11/TCM-3300-D01-21.pdf">https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/11/TCM-3300-D01-21.pdf</a></p>
<p><b>40. Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial de la Red Troncal</b></p>	<p>Establece el procedimiento para comercializar el Servicio Mayorista de Telecomunicaciones a los Clientes autorizados por el IFT, que se encuentren</p>	<p>Núm. de Registro: TCM-3200-D01-21 Responsable: Subdirección Comercial de la Red Troncal, Expedición: Mayo de 2021.</p>	<p>En proceso de actualización</p>

	vigentes en el Registro Público de Concesiones.		
<b>41. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería</b>	Establece y describe los procedimientos y actividades técnicas implementadas para el cumplimiento de las funciones asignadas a las Gerencia de Ingeniería, con el propósito de atender y asesorar técnicamente a los usuarios finales y verificar que la prestación de dichos servicios se brinde de acuerdo a lo establecido en los contratos de los servicios de la Red Compartid Mayorista.	Núm. de Registro: TCM-3110-D01-20 Responsable: Gerencia de Ingeniería, Expedición: Junio de 2020.	<a href="https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-3110-D01-20.pdf">https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-3110-D01-20.pdf</a>

Fuente: Elaboración propia con base en los manuales de procedimientos de TELECOMM.

### 6.2.14 Manuales de procedimientos distribuidos de acuerdo con el Modelo General de Procesos

Modelo General de Procesos	Procesos del Pp identificados por la instancia evaluadora		Manual de Procedimiento
Planeación	1.1.1	Proceso anual de planeación	<ol style="list-style-type: none"> <li>Manual de Organización Institucional</li> <li>Manual de Procedimiento de la Gerencia de Planeación de Proyectos</li> <li>Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales</li> <li>Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Comunicaciones y Nuevos Modelos de Negocio</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Mercadotecnia</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red de Sucursales</li> <li>Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México</li> <li>Lineamientos para los servicios de mensajería, correo y telégrafo de la cámara de diputados</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones</li> </ol>
Comunicación	1.2.1	Proceso anual de planeación	<ol style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimiento de la Gerencia de Planeación de Proyectos</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales</li> <li>Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales</li> <li>Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales</li> <li>Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones</li> </ol>
Selección de destinatarios	1.3.1	Proceso anual de planeación	<ol style="list-style-type: none"> <li>Manual de Procedimiento de la Gerencia de Planeación de Proyectos</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios</li> <li>Manual de Procedimientos para la entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de los programas sociales</li> <li>Manual de Procedimientos Remesas de Dinero para Servicios Bancarios</li> <li>Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal</li> </ol>
Producción de Bienes y/o servicios	1.4.1	Operaciones en Sucursales telegráficas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>Manual de Procedimientos para la entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de los programas sociales</li> <li>Manual de Procedimientos del Servicio de Comunicación Telegráfica</li> <li>Manual de Procedimientos del Servicio Asociado al Giro Telegráfico Cobranza por Cuenta de Terceros</li> <li>Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico</li> <li>Manual de Procedimientos Remesas de Dinero para Servicios Bancarios</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Mercadotecnia</li> <li>Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos</li> </ol>
	1.4.2	Operación de Redes Satelitales y Terrestres	<ol style="list-style-type: none"> <li>Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>Manual de Procedimientos de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones</li> </ol>

	1.4.3	Operación del Sistema Satelital	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>1. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones</li> </ol>
	1.4.4	Operación de la Red Troncal	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>4. Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial de la Red Troncal</li> <li>5. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería</li> <li>6. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal</li> </ol>
Entrega de Bienes y/o servicios	1.5.1	Operaciones en Sucursales telegráficas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>2. Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</li> <li>3. Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo</li> <li>4. Manual de Procedimientos para la entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de los programas sociales</li> <li>5. Manual de Procedimientos del Servicio de Comunicación Telegráfica</li> <li>6. Manual de Procedimientos del Servicio Asociado al Giro Telegráfico Cobranza por Cuenta de Terceros</li> <li>7. Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico</li> <li>8. Manual de Procedimientos Remesas de Dinero para Servicios Bancarios</li> <li>9. Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos</li> </ol>
	1.5.2	Operación de Redes Satelitales y Terrestres	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>2. Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</li> <li>3. Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo</li> </ol>
	1.5.3	Comercialización y venta de servicios satelitales.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>2. Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</li> <li>3. Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo</li> </ol>
	1.5.4	Operación del Sistema Satelital	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>2. Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</li> <li>3. Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo</li> </ol>
	1.5.5	Operación de la Red Troncal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>2. Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</li> <li>3. Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo</li> <li>4. Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial de la Red Troncal</li> <li>5. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería</li> <li>6. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal</li> </ol>
	1.5.6	Comercialización de servicios de la Red Troncal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>2. Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</li> <li>3. Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo</li> <li>4. Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial de la Red Troncal</li> <li>5. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería</li> </ol>

			6. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal
Seguimiento	1.6.1	Proceso anual de planeación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Procedimiento de la Gerencia de Planeación de Proyectos</li> <li>2. Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</li> <li>3. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios</li> <li>4. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales</li> <li>5. Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos</li> <li>6. Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México</li> <li>7. Lineamientos para los servicios de mensajería, correo y telégrafo de la cámara de diputados</li> <li>8. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal</li> </ol>
Control	1.7.1	Operaciones en Sucursales telegráficas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Procedimiento de la Gerencia de Planeación de Proyectos</li> <li>2. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>3. Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</li> <li>4. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios</li> <li>5. Manual de Procedimientos para la práctica de supervisiones operativas a las Sucursales</li> <li>6. Manual de Procedimientos para la entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de los programas sociales</li> <li>7. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Facturación</li> <li>8. Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico</li> <li>9. Manual de Procedimientos Remesas de Dinero para Servicios Bancarios</li> <li>10. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales</li> <li>11. Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales</li> <li>12. Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales</li> <li>13. Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos</li> <li>14. Manual de Organización de las Gerencias Regionales y Estatales</li> <li>15. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red de Sucursales</li> <li>16. Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos</li> <li>17. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal</li> </ol>
	1.7.2	Operación de Redes Satelitales y Terrestres	1. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Facturación
	1.7.3	Comercialización y venta de servicios satelitales.	1. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Facturación
	1.7.4	Operación del Sistema Satelital MEXSAT	1. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Facturación
	1.7.5	Operación de la Red Troncal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Facturación</li> <li>2. Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial de la Red Troncal</li> <li>3. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería</li> <li>4. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal</li> </ol>

	1.7.6	Comercialización de servicios de la Red Troncal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Facturación</li> <li>2. Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial de la Red Troncal</li> <li>3. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería</li> <li>4. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal</li> </ol>
Monitoreo	1.8.1	Proceso anual de planeación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Contabilidad Gubernamental de Telecomunicaciones de México</li> <li>2. Condiciones generales para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de México</li> <li>3. Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm</li> <li>4. Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo</li> <li>5. Manual de Procedimientos para la práctica de supervisiones operativas a las Sucursales</li> <li>6. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Facturación</li> <li>7. Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos</li> <li>8. Manual de Procedimientos de la Gerencia de Mercadotecnia</li> <li>9. Manual de Organización de las Gerencias Regionales y Estatales</li> <li>10. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red de Sucursales</li> <li>11. Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México</li> <li>12. Lineamientos para los servicios de mensajería, correo y telégrafo de la cámara de diputados</li> <li>13. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal</li> </ol>
Evaluación Externa	1.9.1	Proceso anual de planeación	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manual de Procedimiento de la Gerencia de Planeación de Proyectos</li> <li>2. Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal</li> </ol>

Fuente: Elaboración propia con base en los manuales de procedimientos de TELECOMM

## 6.3 Anexos Generales

### 6.3.1 Anexo. Ficha técnica de datos generales de la evaluación

<b>Anexo general I. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación</b>	
Nombre de la evaluación	EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE PROCESOS CON DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E013 "SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, SATELITALES, TELEGRÁFICOS Y DE TRANSFERENCIA DE FONDOS
Nombre de la política pública evaluada	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, SATELITALES, TELEGRÁFICOS Y DE TRANSFERENCIA DE FONDOS
Nombre y clave del (los) programa(s) evaluado(s)	PROGRAMA PRESUPUESTARIO E013 "SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, SATELITALES, TELEGRÁFICOS Y DE TRANSFERENCIA DE FONDOS"
Ramo	9 COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
Unidad(es) Responsable(s)	TELECOMUNICACIONES DE MEXICO
PAE de origen	2021
Año de conclusión y entrega de la evaluación	2021
Tipo de evaluación	EVALUACIÓN ESPECÍFICA DE PROCESOS CON DISEÑO
Nombre de la instancia evaluadora	BHMC CONSULTORES, A.C.
Nombre del(a) coordinador(a) de la evaluación	JAVIER ENRIQUE JIMÉNEZ BOLÓN
Nombre de los(as) principales colaboradores(as) de la instancia evaluadora	OMAR DE JESUS CEBALLOS BARRAGAN CLAUDIA TELLEZ DELGADO ENRIQUE JOSÉ LUIS MIRANDA LOZANO CRISTINA VICTORIA PIZZONIA BARRIONUEVO RICARDO TELLEZ DELGADO CLAUDIA JUAN BARRON
Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación	DIRECCIÓN GENERAL DE PROGRAMACIÓN, ORGANIZACIÓN Y PRESUPUESTO DE LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES
Forma de contratación de la instancia evaluadora	INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS ELECTRÓNICA NACIONAL
Costo total de la evaluación con IVA incluido	\$1,738,492.00 IVA INCLUIDO
Fuente de financiamiento	RECURSOS FISCALES

### 6.3.2 Anexo. Fuentes de información

#### *Documentos normativos e institucionales*

- Condiciones Generales para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, junio de 2013. Aprobado el 19 de julio de 2013. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Condiciones%20Generales%20\(19%20de%20Julio%20de%202013\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Condiciones%20Generales%20(19%20de%20Julio%20de%202013).pdf)
- Guía Técnico-Comercial para la Instalación y Mantenimiento de Terminales Telefónicas Satelitales en Banda «L» y «KU». Núm. de Registro: TCM-2202-D02-15. Actualización: Julio de 2005. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2202-D02-05%20\(19%20de%20Agosto%20de%202005\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2202-D02-05%20(19%20de%20Agosto%20de%202005).pdf)
- Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal. Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría de la Función Pública y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social el 30 de marzo de 2007.
- Lineamientos para la revisión, actualización, mejora, calendarización y seguimiento de los Indicadores del Desempeño de los Pp 2020. Secretaría de Hacienda y Crédito Público el 14 de febrero de 2020.
- Lineamientos para los servicios de mensajería, correo y telégrafo de la cámara de diputados. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Lineamientos%20para%20los%20servicios%20de%20mensajer%C3%ADa%20y%20tel%C3%A9grafo%20de%20diputados.pdf>
- Manual de Contabilidad Gubernamental de Telecomunicaciones de México. Núm. de Registro: TCM-6120-D01-17, Actualización: Octubre de 2017. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-6120-D01-17%20\(07%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202017\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-6120-D01-17%20(07%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202017).pdf)
- Manual de Cumplimiento de Telecomunicaciones de México. Núm. de Registro TCM-9000-D02-20. Actualización: Julio de 2020. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/10/TCM-9000-D02-20.-24-de-julio-de-2020.pdf>
- Manual de Organización de las Gerencias Regionales y Estatales. Núm. de Registro TCM-4000-DO2-12. Actualización: Noviembre de 2012. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-4000-D01-12%20\(28%20de%20Noviembre%20DE%202012\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-4000-D01-12%20(28%20de%20Noviembre%20DE%202012).pdf)
- Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México. Núm. de Registro: TCM-1000-DO1-18. Actualización: Octubre de 2018. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-1000-D01-18%20\(31%20de%20Octubre%20de%202018\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-1000-D01-18%20(31%20de%20Octubre%20de%202018).pdf)
- Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México de la Función Pública. Gerencia de Estadística y Normalización en agosto de 2002, actualizado en octubre de 2018.
- Manual de Procedimiento de la Gerencia de Planeación de Proyectos. Núm. de Registro: TCM-5120-D01-15. Actualización: Noviembre de 2015. Disponible en: <https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/04/TCM-5120-D01-15.pdf>
- Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red de Sucursales. Núm. de Registro TCM-4800-D01-19. Actualización: Noviembre de 2020. Disponible en: <https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/04/TCM-4800-D01-19.pdf>

- Manual de Procedimientos de la Gerencia Administrativa de la Red Troncal. Núm. de Registro: TCM-3300-D01-21. Actualización: Noviembre de 2021. Disponible en: <https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/11/TCM-3300-D01-21.pdf>
- Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Comunicaciones y Nuevos Modelos de Negocio. Núm. de Registro TCM-4710-D01-20. Actualización: Abril de 2020. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/09/TCM-4710-D01-20.%20\(23%20de%20Septiembre%20del%202020\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/09/TCM-4710-D01-20.%20(23%20de%20Septiembre%20del%202020).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Comunicación Móvil y Rural Satelital. Núm. de Registro: TCM-3102-D01-09. Actualización: Junio de 2009. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-3102-D01-09%20\(17%20de%20Julio%20de%202009\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-3102-D01-09%20(17%20de%20Julio%20de%202009).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos. Núm. de Registro TCM-4720-D01-19. Actualización Mayo de 2020. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/04/mpgcsfb.pdf>
- Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Telepuertos y Servicios Satelitales. Núm. de Registro: TCM-3101.B-D01-12. Actualización: Marzo de 2012. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-3101.B-D01-12%20\(09%20de%20Marzo%20de%202012\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-3101.B-D01-12%20(09%20de%20Marzo%20de%202012).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Estadística y Normalización emitido en junio de 2015, actualizado en febrero de 2021. Sistema de Planeación y Evaluación Telecomunicaciones de México.
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Facturación. Núm. de Registro TCM-6240-D01-21. Actualización: Junio de 2021. Disponible en: <https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/09/TCM-6240-D01-21.pdf>
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios. Núm. de Registro TCM-4120-D01-19. Actualización: Agosto de 2019. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/08/TCM-4120-D01-19%20\(20%20de%20agosto%20de%202019\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/08/TCM-4120-D01-19%20(20%20de%20agosto%20de%202019).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería. Núm. de Registro: TCM-3110-D01-20 Expedición: Junio de 2020. Disponible en: <https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-3110-D01-20.pdf>
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Ingeniería en Redes Satelitales. Núm. de Registro: TCM-2320-D01-19. Actualización: Marzo de 2019. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/04/TCM-2320-D01-19%20\(27%20de%20marzo%20de%202019\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/04/TCM-2320-D01-19%20(27%20de%20marzo%20de%202019).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Instalación y Mantenimiento de Terminales. Núm. de Registro: TCM-2220-D01-16. Actualización: Junio de 2016. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2220-D01-16%20\(30%20DE%20JUNIO%20DE%202016\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2220-D01-16%20(30%20DE%20JUNIO%20DE%202016).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Operaciones y Control Satelital Hermosillo. Núm. de Registro: TCM-2410-D01-16. Actualización: Julio de 2016. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/sipot/DPEII/Normatividad de Telecomm/02.->

[NormasInternasdeOperaci%C3%B3noSustantivas/\(369\)MdePdelaGerencia de Op y Control Hermosillo\(29-07-16\).pdf](#)

- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Radiocomunicación Marítima, mayo 2008. Revisado 15 de Mayo, 2008. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/sipot/DPEII/Normatividad de Telecomm/02.- NormasInternasdeOperaci%C3%B3noSustantivas/11.- MP%20GERENCIA%20DE%20RADIOCOMUNICACION%20MARITIMA.pdf>
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales. Núm. de Registro TCM-4130-D01-19. Actualización: Agosto de 2019. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/01/TCM-4130-D01-19-05-de-septiembre-de-2019.pdf>
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Tecnología de la Información. Núm. de Registro: TCM-2220-D01-19. Actualización: Marzo de 2019. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/03/TCM-2210-D01-16%20\(08%20de%20septiembre%20de%202016\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/03/TCM-2210-D01-16%20(08%20de%20septiembre%20de%202016).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Terminales en Banda L. Núm. de Registro: TCM-2210-D01-20. Actualización: Noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/12/TCM-2210-D01-20.-4-de-diciembre-de-2020.pdf>
- Manual de Procedimientos de la Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones. Núm. de Registro: TCM-2230-D01-20. Actualización: Noviembre de 2020. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/12/TCM-2230-D01-20-24-de-noviembre-de-2020.pdf>
- Manual de Procedimientos de la Gerencia del Centro de Control Satelital Iztapalapa (GCCSI). Núm. de Registro: TCM-2110-D01-19. Actualización: Junio de 2019. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/07/TCM-2110-D01-19%20\(26%20de%20junio%20de%202019\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2019/07/TCM-2110-D01-19%20(26%20de%20junio%20de%202019).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia del Centro Técnico Operativo Tulancingo. Núm. de Registro: TCM-2120-D01-16. Actualización: Julio de 2016. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2120-D01-16%20\(21%20DE%20JULIO%20DE%202016\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2120-D01-16%20(21%20DE%20JULIO%20DE%202016).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica de lo Consultivo. Núm. de Registro: TCM-8003-D01-14. Actualización: Marzo de 2014. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-8003-D01-14%20\(26%20de%20Marzo%20de%202014\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-8003-D01-14%20(26%20de%20Marzo%20de%202014).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia Técnica del Telepuerto Iztapalapa. Núm. de Registro: TCM-2110-D01-16. Actualización: Mayo de 2016. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2110-D01-16%20\(26%20de%20Mayo%20de%202016\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-2110-D01-16%20(26%20de%20Mayo%20de%202016).pdf)
- Manual de Procedimientos de la Subdirección Comercial de la Red Troncal. Núm. de Registro: TCM-3200-D01-21. Expedición: Mayo de 2021. En proceso de actualización.
- Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales. Núm. de Registro TCM-4000-DO2-17. Actualización: Julio de 2017. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-4000-DO2-17%20\(20%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202017\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-4000-DO2-17%20(20%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202017).pdf)

- Manual de Procedimientos de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios, mayo, 2020. Revisado el 18 de agosto, 2020. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D01-20.pdf>
- Manual de Procedimientos del Servicio Asociado al Giro Telegráfico Cobranza por Cuenta de Terceros. Núm. de Registro TCM-4120-D02-20. Actualización: Mayo de 2020. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D02-20.pdf>
- Manual de Procedimientos del Servicio de Comunicación Telegráfica. Núm. de Registro TCM-4120-D01-21. Actualización: Septiembre de 2021. Disponible en: <https://telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2021/09/TCM-4120-D01-21.pdf>
- Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico. Núm. de Registro TCM-4120-D03-20. Actualización: Mayo de 2020. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D03-20.pdf>
- Manual de Procedimientos para la entrega de apoyos monetarios a beneficiarios de los programas sociales. Núm. de Registro TCM-4120-D04-20. Actualización: Julio de 2020. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D04-20.pdf>
- Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos de Telecomm. Núm. de Registro: TCM-8000-D02-13. Actualización: Octubre de 2013. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-8000-D02-13%20\(25%20Octubre%202013\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/TCM-8000-D02-13%20(25%20Octubre%202013).pdf)
- Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales. Núm. de Registro: TCM-4130-D03-20. Actualización: Febrero de 2020. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-4130-D03-20%20\(04%20de%20marzo%20de%202020\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-4130-D03-20%20(04%20de%20marzo%20de%202020).pdf)
- Manual de Procedimientos para la práctica de supervisiones operativas a las Sucursales. Núm. de Registro TCM-4130-D02-20. Disponible en: Actualización: Febrero de 2020. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-4130-D02-20%20\(11%20de%20marzo%20de%202020\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/03/TCM-4130-D02-20%20(11%20de%20marzo%20de%202020).pdf)
- Manual de Procedimientos Remesas de Dinero para Servicios Bancarios. Núm. de Registro TCM-4120-D01-20. Actualización: Mayo de 2020. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2020/08/TCM-4120-D01-20.pdf>
- Mecanismo para el Seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora. Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Secretaría.
- Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos. Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Marzo de 2021.
- Población objetivo de los servicios de Telecomm 2015. Solicitud de Transparencia 0943700009416. Pág. 2.
- Programa Institucional 2020-2024 de Telecomunicaciones de México. Telecomunicaciones de México. Diario Oficial de la Federación. 11 de noviembre de 2020.
- Reglamento de Comunicación Vía Satélite. 1 de agosto de 1997. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20de%20Comunicaci%C3%B3n%20V%C3%ADa%20Sat%C3%A9lite.pdf>

- Reglamento de Telecomunicaciones. Publicado en el Diario oficial de la Federación el día 29/octubre/1990. Actualizado al 25 de enero de 2001. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20de%20Telecomunicaciones%20\(25%20de%20enero%20de%202001\).pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20de%20Telecomunicaciones%20(25%20de%20enero%20de%202001).pdf)
- Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos. Disponible en: <https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2016/04/Reglamento%20del%20servicio%20de%20Giros%20Telegr%C3%A1ficos.pdf>

### Informes

- Diagnóstico del Programa G004. Supervisión y verificación de concesiones en telecomunicaciones. Julio, 2017. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/422055/Diagnostico\\_G004\\_VF.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/422055/Diagnostico_G004_VF.pdf)
- Diagnóstico del Programa Presupuestario E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”, 2021.
- Diagnóstico del Programa Presupuestario “E029.- “Investigación, Estudios y Proyectos en Materia Espacial” a cargo de la Agencia Espacial Mexicana. Mayo, 2018. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/345944/Diagnostico\\_E029\\_VF.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/345944/Diagnostico_E029_VF.pdf)
- Diagnóstico Programa Presupuestario F035 Programa de Inclusión Financiera. Julio, 2015. Disponible en: [https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Reingenieria\\_Gasto/imagenes/Ventanas/Ramo\\_6/06F035.pdf](https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/Reingenieria_Gasto/imagenes/Ventanas/Ramo_6/06F035.pdf)
- Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”. Diciembre, 2015. Disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=09E013>
- Evaluación de Consistencia y Resultados Programa G-004 Supervisión y Verificación de Concesiones en Telecomunicaciones. Agosto, 2012. Disponible en: <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/programas/sed/evaluaciones/2011/09g004pfc11.pdf>
- Evaluación de Diseño Programa presupuestario F035 Programa de Inclusión Financiera. Junio, 2016. Disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=06F035>
- Evaluación de resultados del Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF), 1ª Fase. Diciembre, 2016. Disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=06F035>
- Evaluación en materia de Diseño al programa presupuestario E029.- “Investigación, estudios y proyectos en materia espacial” a cargo de la Agencia Espacial Mexicana, 2018. Julio, 2018. Disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=09E029>
- Evaluación en materia de Diseño al Programa presupuestario G004.- Supervisión y verificación de concesiones en telecomunicaciones, 2017. Octubre, 2017. Disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=09G004>
- Informe Final de la Evaluación de Consistencia y Resultados 2018 Programa presupuestario F035 Programa de Inclusión Financiera. Septiembre, 2018. Disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=06F035>
- Informe Final sobre la Evaluación en Materia de Diseño del Programa Presupuestario K045 Sistema Satelital. Septiembre, 2018. Disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/422704/Informe\\_Final\\_K-045.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/422704/Informe_Final_K-045.pdf)

- Matriz de Indicadores para Resultados Ejercicio Fiscal 2021 del PP E013 Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=09E013>
- Matriz de Indicadores para Resultados Ejercicio Fiscal 2021 del PP E029 Investigación, Estudios y Proyectos en Materia Espacial. Disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=09E029>
- Matriz de Indicadores para Resultados Ejercicio Fiscal 2021 del PP F-035 Programa de Inclusión Financiera. Disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=06F035>
- Matriz de Indicadores para Resultados Ejercicio Fiscal 2021 del PP G-004 Supervisión y Verificación de Concesiones en Telecomunicaciones. Disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=09G004>
- Matriz de Indicadores para Resultados Ejercicio Fiscal 2021 del PP K045 Sistema Satelital. Disponible en: <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=09K045>
- TELECOMM. Informe de la Directora General. Tercer trimestre de 2021. Cuarta sesión ordinaria de la junta directiva. Pág. 26.
- Programa Anual de Evaluación de los Programas Federales y de los Fondos de Aportaciones Federales para el Ejercicio Fiscal 2021. Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social el 23 de marzo de 2021.
- Programa Institucional, Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes. PND 2018-2024 e información de transparencia presupuestaria.
- Seguimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora Evaluación de Consistencia y Resultados 2018, Diagnóstico Del Programa Presupuestario F035 “Programa De Inclusión Financiera”. Marzo, 2020.

### *Páginas web*

- Decreto por el que se crea al organismo descentralizado denominado telégrafos nacionales y creación de Telecomunicaciones de México. Última modificación el 25 de octubre de 1990. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/sipot/DPEII/Normatividad\\_de\\_Telecomm/03.DisposicionesJur%C3%A1dicasGenerales/09.-DECRETODEMODIFICACION%20DE%20TEL%20A%20TELECOMM.pdf](https://www.telecomm.gob.mx/sipot/DPEII/Normatividad_de_Telecomm/03.DisposicionesJur%C3%A1dicasGenerales/09.-DECRETODEMODIFICACION%20DE%20TEL%20A%20TELECOMM.pdf)
- Georreferenciación de Sucursales telegráficas de TELECOMM. Disponible en: <https://datos.gob.mx/busca/dataset/sucursales-telegraficas-de-telecomm-creado-el-2015-10-26-19-57>
- Semblanza histórica del telégrafo al satélite. Museo del Telégrafo. Telecomunicaciones de México. Disponible en: [https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2015/11/semblanza\\_historica\\_telegrafo\\_al\\_satelite.pdf](https://www.telecomm.gob.mx/gobmx/wp-content/uploads/2015/11/semblanza_historica_telegrafo_al_satelite.pdf)
- SHCP. Disposiciones para la Programación y Presupuestación 2022. Disponible en: <https://www.gob.mx/shcp/documentos/disposiciones-para-la-programacion-y-presupuestacion-2022>
- TELECOMM. Acciones y Programas. <https://www.gob.mx/telecomm/>
- Telecomunicaciones de México, 1 de enero de 2014. Disponible en: <https://www.gob.mx/TELECOMM/acciones-y-programas/quienes-somos-94994>