



---

**PROGRAMA INSTITUCIONAL**

**2014-2018**

**TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**

---



## MENSAJE DEL DIRECTOR GENERAL

Telecomunicaciones de México es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno Federal cuya razón de ser es proporcionar servicios integrales de telecomunicaciones, telegráficos y financieros básicos para la población, con la finalidad de apoyar la inclusión social a través de su red telegráfica y servicios de conectividad con tecnología satelital.

Telecomunicaciones de México se encuentra en proceso de transformación para ocuparse eficaz y eficientemente de las necesidades y expectativas que existen en nuestro país y que fueron identificadas en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, el Programa Transversal para un Gobierno Cercano y Moderno, así como en el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes. Estos instrumentos, establecen líneas estratégicas y de acción claras para avanzar en el desarrollo y ampliación de cobertura de los servicios de telecomunicaciones a cargo del Organismo.

Para atender las demandas y expectativas de la sociedad, es indispensable que las familias mexicanas puedan integrarse rápidamente a los servicios modernos de comunicaciones, sin importar su lugar de residencia. Para lograrlo es necesario que Telecomunicaciones de México se desempeñe con una administración transparente y racional de la infraestructura a su cargo.

Estas acciones deben efectuarse con tecnología de punta que garantice la cobertura, calidad y continuidad de los servicios. Con ello, el reto inmediato de Telecomunicaciones de México se enfoca para apoyar en la disminución de la brecha de comunicación digital y operar los servicios de telecomunicación satelital con estándares de calidad mundial.

Con este propósito, el Organismo está comprometido con la transformación y modernización de sus modelos operativos de servicios de telecomunicaciones y de los financieros asociados al giro telegráfico, mediante el uso de tecnologías analógicas y digitales, que faciliten aplicaciones en temas de educación, salud, gobierno, seguridad, protección civil y de comercio global.

La transformación para la prestación de servicios, se realizará mediante la puesta en marcha de los proyectos asociados a la operación del sistema satelital y a la ampliación de infraestructura. Asimismo, Telecomunicaciones de México seguirá intensificando el uso de la tecnología y de los recursos disponibles en la red telegráfica y la ampliación sostenida de puntos de servicios en zonas rurales apartadas y de difícil acceso.

Actualmente, la Institución cuenta con una red nacional de más de mil 600 sucursales telegráficas, que ofrecen servicios de telecomunicaciones, a un costo accesible para todos.

La vinculación de Telecomunicaciones de México con la sociedad y la industria, se fortalecerá mediante una estrategia de comunicación social que permita acercar a la Institución a nuestra población objetivo y con los agentes que participan activamente en el sector de las telecomunicaciones. Acercamos más de 90 tipos de servicios a las familias mexicanas por medio de uno de los sistemas más modernos de conectividad, en beneficio de un México incluyente.

La innovación de los servicios financieros y la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio tienen como objetivo incrementar los volúmenes de operación de servicios y, con

ello, mejorar la avenida de recursos para el Organismo. Para esto, se trabaja en la implementación de un modelo relacional de servicios financieros a través de la Tarjeta TELECOMM.

Otra avenida de ingresos asociada a la función social del Organismo la integran los proyectos para la prestación de servicios de telefonía rural satelital móvil en poblaciones de hasta 5 mil habitantes, y la implementación de un centro de atención telefónica del Gobierno Federal. La efectividad de estos proyectos permitirá a Telecomunicaciones de México acercarse a la población y la industria de las telecomunicaciones.

Además, la transformación que nos planteamos permitirá avanzar con éxito los problemas relacionados a la condición financiera del propio Organismo.

Es importante señalar que Telecomunicaciones de México está trabajando para apoyar la Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones, aprobada en junio de 2013, conforme al artículo 15 transitorio y los criterios que en su momento considere el Instituto Federal de Telecomunicaciones para recibir el título de concesión para explotar la Red Troncal de Fibra Óptica asignada originalmente a la Compañía Federal de Electricidad. Proyecto fundamental para construir un México próspero.

En el cumplimiento de las metas anteriores, Telecomunicaciones de México impulsará las acciones necesarias para alcanzar los objetivos 4.5 “Democratizar el acceso a servicios de telecomunicaciones” y 4.5.1 “Impulsar el desarrollo e innovación tecnológica de las telecomunicaciones que amplíe la cobertura y accesibilidad para impulsar mejores servicios y promover la competencia, buscando la reducción de costos y la eficiencia de las comunicaciones” plasmadas en el PND 2014-2018. Desde luego, en este esfuerzo, seguiremos trabajando bajo el liderazgo de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

El Programa Institucional 2014-2018 de Telecomunicaciones de México tiene como finalidad presentar de forma estructurada la planeación estratégica de mediano plazo. En se incluyen objetivos, estrategias y acciones en general. Asimismo, presenta las medidas administrativas adoptadas para promover la modernización de la estructura organizacional, apoyada con la implementación de las mejores prácticas.

La modernización significa también rendir cuentas claras y consistentes de los bienes asignados para cumplir con nuestro propósito. Por ello, el Programa Institucional contiene el compromiso de cumplir con la normatividad vigente para escuchar y entregar la información que la sociedad requiera.

**Jorge Alberto Juraidini Rumilla**  
Director General



## CONTENIDO

I.	Fundamento legal	5
II.	Presentación	9
III.	Entorno de TELECOMM	13
	III.1. Estructura orgánica	14
	III.2. Servicios financieros básicos	15
	III.3. Servicios satelitales y de redes de telecomunicaciones	19
	III.4. Cobertura del servicio telegráfico	23
	III.5. Cuadro FODA	25
	III.6. Desafíos	26
IV.	Trazando el nuevo rumbo	29
	IV.1. Alineación estratégica y objetivos generales	30
	IV.2. Misión y visión	31
	IV.3. Estrategias transversales	32
	IV.4. Acciones inmediatas	33
	IV.5. Macroproyectos	34
	IV.6. Concesión de la Red Troncal de Fibra Óptica, la Estrategia Digital Nacional y la Concesión de Red Pública de Telecomunicaciones.	36
V.	Servicios financieros asociados al giro y de comunicación telegráfica	41
VI.	Servicios de comunicación satelital	63
VII	Programas administrativos	85
	VII.1. Recursos Humanos	86
	VII.2. Administración Financiera	91
	VII.3 Posicionamiento	95
VIII.	Indicadores estratégicos	99





---

---

# CAPÍTULO I

## FUNDAMENTO LEGAL

---



## **I. FUNDAMENTO LEGAL**

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 26 apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 9, 17, 24 y 29 de la Ley de Planeación; y 9 y 36 de

la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Telecomunicaciones de México presenta el Programa Institucional 2014-2018.







S  
C  
T.

5



---

## CAPÍTULO II

# PRESENTACIÓN

---



## II. PRESENTACIÓN

Con base en lo dispuesto en su Decreto de Creación, Telecomunicaciones de México (TELECOMM), presta los servicios públicos de telégrafos, giros telegráficos y asociados al giro telegráfico (financieros básicos), así como de telecomunicaciones y proporciona los servicios de alojamiento, interconexión, administración de equipos y aplicaciones informáticas, además de ser el operador del sistema satelital Mexsat.

Su vocación social, permite que dichos servicios los suministre a la población insuficientemente atendida por los particulares; así como también, dar solución a las necesidades de comunicación de las entidades de seguridad nacional y de los Poderes de la Unión. Asimismo, tiene una importante participación para el Poder Judicial de la Federación en materia de Amparo, al proporcionarle servicios de telegramas sin costo alguno y no se limita fecha y horario; así como proporcionar servicios de comunicación radiomarítima para la salvaguarda de la vida humana en el mar.

En la parte telegráfica, TELECOMM se ha encausado como un importante ejecutor y operador de servicios financieros básicos y de telecomunicaciones del Gobierno Federal, particularmente donde se presentan fallas de mercado, lo que constituye una oportunidad para satisfacer a amplios sectores de la población (21 millones de habitantes), en particular en las zonas rurales, en transición y populares urbanas, sin descuidar la atención a los usuarios de las zonas urbanas.

La cobertura de la red de sucursales telegráficas (1,620) y el modelo de pago que realiza este Organismo, a través de puntos temporales (4,500 aproximadamente) cuando es requerido, constituye una fortaleza no solamente para TELECOMM, sino para todas aquellas dependencias de gobierno en sus tres órdenes,

especialmente por realizar entrega en efectivo en puntos remotos del país y de concentración de pobreza. Las sucursales telegráficas están interconectadas por una red terrestre y satelital.

Bajo la coordinación de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), TELECOMM ha fungido como su operador y asesor tecnológico, así como de cinco entidades de seguridad nacional (ESN): Secretaría de Gobernación (SEGOB), Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA), Consejo de Seguridad Nacional (CSN), Secretaría de Marina (SEMAR) y Procuraduría General de la República (PGR). Asimismo, participó en apoyo de la propia SCT, en los procedimientos de adquisición, fabricación, desarrollo y puesta en operación del satélite Bicentenario, que fue lanzado exitosamente el 19 de diciembre de 2012 desde la Guayana Francesa y que actualmente está siendo controlado al 100 por ciento por ingenieros y técnicos especializados del Organismo.

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.

El satélite Bicentenario es un satélite de comunicaciones de servicios fijos, un segmento será usado por la SCT a través de la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CSIC) para dar conectividad a comunidades remotas y marginadas donde la infraestructura de telecomunicaciones es inexistente y otro segmento será utilizado por las entidades de seguridad nacional para

comunicaciones críticas a sus funciones, entre ellas asistir a la población ante contingencias.

Con los satélites Centenario y Morelos 3, se pondrá en operación la red de telecomunicaciones móviles con cobertura en todo el territorio nacional y mar patrimonial que requieren las entidades de seguridad nacional para realizar sus funciones de seguridad, protección y ayuda a la población en caso de desastres.





---

## CAPÍTULO III

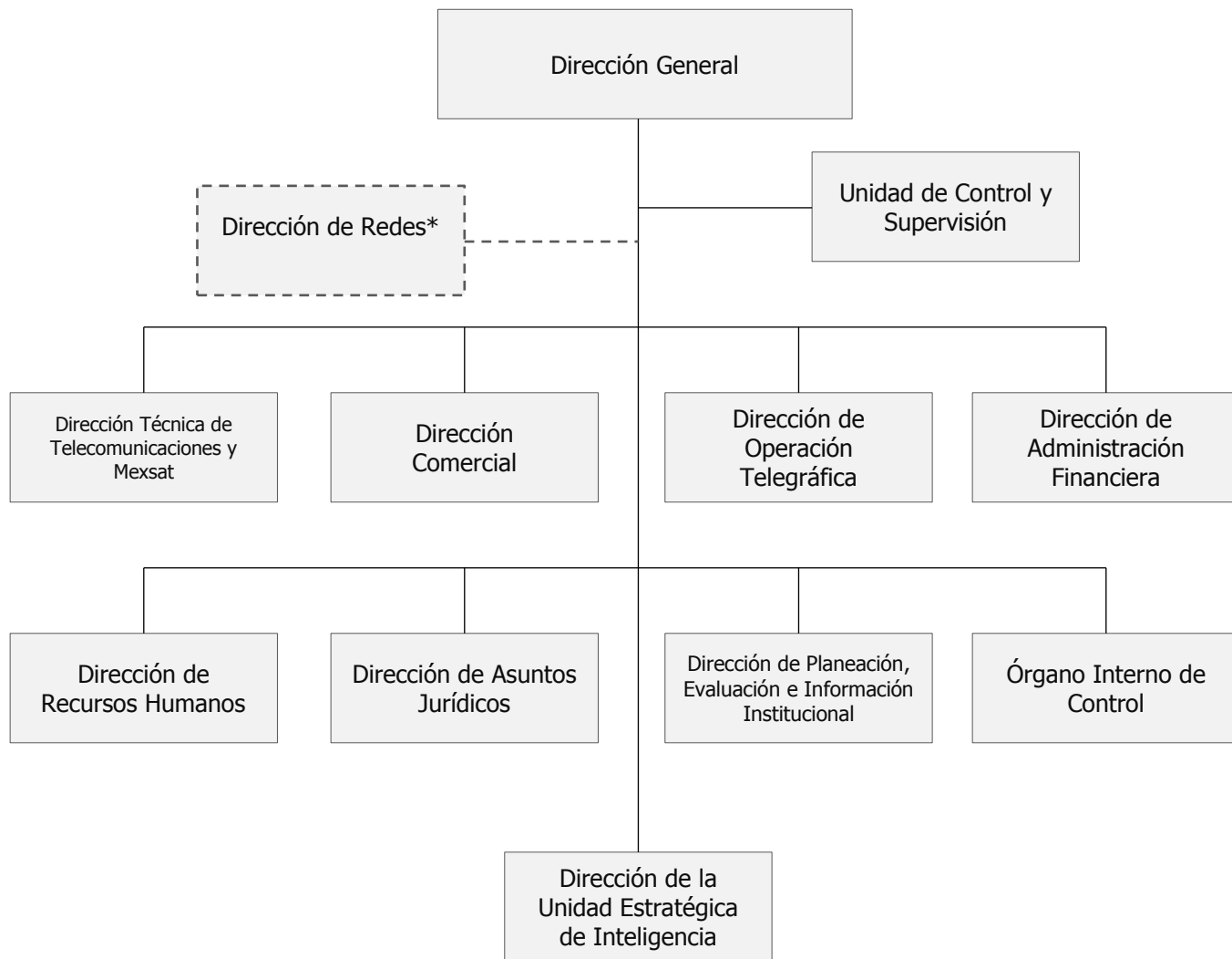
# ENTORNO DE TELECOMM

---



### III. ENTORNO DE TELECOMM

#### III.1. Estructura Orgánica



\* Unidad administrativa prevista para la operación de la Red de Fibra Óptica de CFE TELECOM.



## III.2. Servicios Financieros Básicos

Con base en lo dispuesto en su Decreto de Creación, Telecomunicaciones de México, presta los servicios públicos de telégrafos, giros telegráficos y asociados al giro telegráfico (financieros básicos).

### Transferencias Nacionales de Dinero

#### **Giro Telegráfico Nacional**

Es una orden de pago de dinero que realiza un remitente a favor de un beneficiario a través de la red telegráfica de TELECOMM<sup>1</sup>, para que sea pagado en efectivo. La transferencia de dinero mediante giro telegráfico nacional, es operada electrónicamente en línea y tiempo real con seguridad y confiabilidad en la recepción, manejo y pago del dinero. Se ofrece en dos modalidades: ocurre y a domicilio.

#### **Giro Telegráfico Nacional a Grandes Usuarios**

Servicio empresarial de orden de pago en efectivo, proporcionado a empresas que envían volúmenes superiores a 1,000 transferencias de dinero mensualmente.

#### **Pago de Programas Sociales**

TELECOMM proporciona el servicio de pago de dinero en efectivo de los programas sociales del Gobierno Federal y de los gobiernos estatales para sus beneficiarios quienes se identifican con características biométricas, hologramas y bases de datos previamente

<sup>1</sup> El Reglamento del Servicio de Giros Telegráficos define la Red Telegráfica como el conjunto de oficinas, sucursales y agencias.

autorizadas, tanto en las sucursales telegráficas como en los cerca de 4,500 puntos de pago temporales que se habilitan para llegar a las zonas más marginadas del país. Cuando es requerido, el Organismo participa en la entrega de programas sociales del Gobierno Federal.

#### **Servicios de Cobranza y Pago a Cuenta de Terceros**

Servicios que se ofrecen a dependencias de gobierno y empresas para recibir en la red telegráfica los pagos de impuestos, derechos, y servicios que se proporcionan, tales como recibos de teléfono, energía eléctrica, agua, televisión de paga, boletos de avión, recaudación de impuestos, abonos en compras domiciliadas; pago de nómina a IMSS-Oportunidades, Instituto Nacional para la Educación de los Adultos y el Consejo Nacional de Fomento Educativo, entre otros.

#### **Corresponsalías Bancarias**

Consiste en prestar servicios de corresponsalía bancaria por cuenta y orden de los bancos a los usuarios en las sucursales telegráficas (principalmente a la población donde no hay presencia bancaria), realizar operaciones bancarias de siete instituciones financieras con cobertura nacional: Banorte, Banamex, Scotiabank, Inbursa, HSBC, BBVA Bancomer, Santander y próximamente AFIRME. Modalidades de servicios: retiros (cuenta de débito y tarjeta de crédito), depósitos (pago de tarjeta de crédito, abono a cuentas de débito y abono a cuenta de cheques), pago de servicios, consultas de saldos y movimientos, y gestión de cuentas de débito.





## **Transferencias Internacionales de Dinero**

### **Giro Telegráfico Internacional (inbound)**

Recepción de dinero desde el extranjero para ser pagado en México en moneda nacional en efectivo, en cualquiera de las 1,620 sucursales telegráficas. El servicio es operado en línea, con seguridad, confiabilidad y rapidez en la recepción, manejo y entrega del dinero al beneficiario en México. Modalidades del servicio: ocurre y con entrega a domicilio. En los EUA se tienen convenios con seis empresas remeseras, que cuentan con 120 mil puntos de envío disponibles para los paisanos.

### **Servicios de Western Union**

Los servicios de “Dinero en Minutos” y “Dinero Día Siguiente” son marcas registradas de Western Union Financial Services. La expedición de estos servicios se ofrece directamente en las agencias autorizadas por esa empresa. El remitente debe notificar al beneficiario el número de la transferencia y la cantidad de dinero enviado se puede recibir en cualquier sucursal telegráfica en México. Modalidad del servicio: ocurre.

### **Servicios de Envío de Dinero al Extranjero (outbound)**

Son transferencias de dinero desde México hacia cualquier parte del mundo, que se paga a los beneficiarios en la moneda de curso legal en el país de destino. Se efectúa mediante la red de agentes de Western Union.

El servicio se ofrece directamente en cualquiera de las 1,620 sucursales telegráficas

para ser pagado en las agencias Western Union que se ubican en más de 200 países.

El remitente por su cuenta, debe notificar al beneficiario el número de la transferencia, la cantidad de dinero enviada, y puede realizar el cobro en la agencia Western Union ubicada en el país de destino.

### **Giro Paisano y Red Alterna**

Servicio de envío de dinero desde los Estados Unidos de América a México, de una manera rápida y sencilla. El “Giro Paisano” puede ser cobrado en la red telegráfica del país de manera segura, confiable e inmediata (la mayoría ubicada en poblaciones rurales y suburbanas en donde no existen bancos), a través de las más importantes empresas operadoras de remesas en los Estados Unidos de América y que tienen contrato con TELECOMM, tales como: Directo a México y Bancomer Transfer Services. Modalidad del servicio: ocurre.



## **Servicios de Comunicación**

### **Telegrama**

Mensaje de texto impreso con entrega a domicilio, que se transmite por red de cómputo y satelital por medio de las sucursales telegráficas. Modalidades de servicio: ordinario, urgente, telegramas con acuse de recibo y telegramas con contestación pagada.

El telegrama tiene además valor en procesos judiciales. El mensaje asume la confidencialidad de los datos (Secrecía).

### **Telegrama Internacional**

A través de este servicio se transmiten y reciben textos desde y hacia cualquier país en donde se proporcione este servicio, con entrega en el domicilio del destinatario (recibidos). Modalidad del servicio: ordinario.

### **Telegrama a Grandes Usuarios**

Es un servicio que se ofrece a empresas que envían grandes volúmenes de mensajes dentro de la República Mexicana, y utilizan el telegrama como medio de mensaje y que tiene valor documental para autoridades administrativas y judiciales. Se entrega en el domicilio del destinatario. Modalidades del servicio: ordinario, urgente y con acuse de recibo.

### **Franquicia Telegráfica**

Servicio Nacional de Telegramas que se presta libre de costo a organismos electorales, comités nacionales, regionales, estatales y distritales del IFE, al Poder Judicial, a la Cámara de Diputados y todos aquellos organismos dependientes del Gobierno Federal, que invocan la Ley de Amparo y que se encuentren registrados para obtener el beneficio de esta prerrogativa.

### **Datagrama**

TELECOMM ofrece el servicio de Datagrama a las empresas que requieran realizar trámites de identificación con sus clientes, a través de sistemas biométricos, o bien, realizar operaciones donde se requiera digitalizar la firma al momento de adquirir un servicio o un producto.

El siguiente cuadro de Servicios Financieros Básicos, muestra la evolución de los servicios que presta TELECOMM.

## SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS PRESTADOS POR TELECOMM

SERVICIOS	1986*	1989	1998	2005	2013
<b>Internacionales</b>	Giro Telegráfico Internacional	Giro Telegráfico Internacional			
	Girofax	Girofax			
			Dinero en Minutos	Dinero en Minutos	Dinero en Minutos
				Dinero Día Siguiente	Dinero Día Siguiente
				Giro Paisano	Giro Paisano
				Remesas al Exterior	Remesas al Exterior
<b>Nacionales</b>	Giro Telegráfico Nacional	Giro Telegráfico Nacional	Giro Telegráfico Nacional	Giro Telegráfico Nacional	Giro Telegráfico Nacional
			Pagos de Programas Sociales (1 programa)	Pagos de Programas Sociales (2 programas)	Pagos de Programas Sociales (12 programas)
			Por Cuenta de Terceros (11 empresas)	Por Cuenta de Terceros (38 empresas)	Por Cuenta de Terceros (90 empresas)
				Remesas para Servicios Bancarios (1 banco)	De Corresponsalía Bancaria (7 bancos)
<b>Servicios de Comunicación</b>	Telegramas	Telegramas	Telegramas	Telegramas	Telegramas
	Telemensaje				
		Fax Público	Fax Público	Fax Público	Fax Público
		Telex	Telex		
		Red Frame Relay	Red Frame Relay		

\*A través de Telégrafos Nacionales.

Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.

### III.3. Servicios Satelitales y Redes de Telecomunicaciones

Con base en lo dispuesto en su Decreto de Creación, Telecomunicaciones de México, presta los servicios de telecomunicaciones, de alojamiento e interconexión.

#### Telepuertos

##### **Estaciones Terrenas Fijas**

Proporcionan servicios de conducción de señales de voz, datos, audio y video, con cobertura nacional o internacional. Las operaciones se desarrollan a través de los telepuertos de Iztapalapa, Tulancingo y Hermosillo. En Iztapalapa se opera el centro de transmisiones digitales de televisión gubernamental, donde se transmite el canal del Poder Ejecutivo, canal de televisión del Poder Legislativo, canal de televisión del Poder Judicial, canal 11 de televisión, entre otros. En el Telepuerto de Tulancingo se encuentra instalada infraestructura para servicios de voz, datos y TV desde y a cualquier parte del mundo, y el de Hermosillo, sirve como respaldo para la transmisión de señales internacionales.

##### **Estaciones Terrenas Transportables**

Las estaciones terrenas transportables (ETT), están ubicadas en tres regiones estratégicas de la República Mexicana para desplazarse a cualquier sitio remoto. Proporcionan servicios de televisión ocasional con transmisiones de equipos analógicos y digitales.

##### **Televisión Ocasional**

Servicio de transmisión de señales de TV (audio y video asociados) vía satélite, con cobertura nacional e internacional, que se presta para conducir una señal por una ocasión en un tiempo determinado.

El servicio consiste en la renta de una estación terrena fija o transportable para conducción de señales analógicas, digitales o de alta definición por satélite, con cobertura nacional e internacional.

##### **Televisión Permanente**

El servicio consiste en la renta de una estación terrena fija para transmitir señales de TV (audio y video asociados) vía satélite, con cobertura nacional e internacional. La conducción de la señal satelital es continua durante las 24 horas, los 365 días del año.

##### **Servicios de Ingeniería**

Asesoría para la recomendación de soluciones integradas de ingeniería en comunicaciones satelitales y terrestres, que soliciten instituciones gubernamentales y usuarios privados.

#### Servicios de Operación de Redes

##### **Red 23 e-México**

Red Satelital con la que se proporciona servicio de Internet a 5,642 Centros Comunitarios Digitales (CCDs) con 15 computadoras promedio por sitio. Los usuarios son dependencias gubernamentales como la Secretaría de Educación Pública, Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Instituto Mexicano del Seguro Social, Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas, Consejo Nacional para la Cultura y las Artes, Secretaría de Desarrollo Social, y el Instituto Nacional de Antropología e Historia.

## Red 11K

Es la red satelital que brinda servicios de Internet y de Voz sobre Internet (VoIP) a 11 mil sitios, de los cuales 6,730 tendrán servicios de internet y VoIP dedicado, con un promedio de 20 Computadoras por sitio. Cuenta también con 4,270 sitios con el servicio de Internet y una instalación de servicio VoIP comunitario o domiciliar. Se tienen instaladas 6,152 terminales de esta Red Complementaria Satelital y también se tienen instalados 3,386 teléfonos rurales.

## Servicios de Redes Satelitales Privadas Virtuales

El servicio consiste en la operación de Hubs satelitales o suministrar enlaces a través de una plataforma de red satelital para brindar a los usuarios una solución integral llave en mano y puedan tener la conectividad complementaria que requieren en sitios remotos donde no existe una infraestructura de telecomunicaciones terrestre adecuada para la conectividad que requieren. La operación es continua durante las 24 horas, los 365 días del año.

## Servicios de Ingeniería

Asesoría especializada en proyectos y soluciones de telecomunicaciones satelitales. Desarrollo de ingeniería y especificaciones, administración y supervisión de proyectos asistiendo a instituciones gubernamentales y privadas.

## Servicios de Telefonía Móvil por Satélite

TELECOMM prestó el servicio Movisat Datos hasta el 30 de septiembre de 2013 y el servicio Movisat Voz hasta el 30 de noviembre de 2013, fecha en que el satélite Solidaridad 2

inició su proceso de desorbitación para liberar espacio en el arco orbital geoestacionario.

Los servicios tipo Movisat volverán a prestarse una vez que sea lanzado y probado el satélite "Centenario", el cual forma parte del nuevo sistema satelital Mexsat, adquirido por la SCT y el cual será operado por TELECOMM. Los servicios que se ofrecerán serán de última tecnología, con tasas de transferencia mucho más altas y bajo protocolo IP para facilitar la integración con aplicaciones que utilicen las entidades de seguridad nacional.

## Movisat Voz y Movisat Datos

El servicio Movisat Voz consistía en llamadas telefónicas que se interconectaban con la red pública de telefonía conmutada y con las redes privadas de los usuarios; también se prestaba el servicio opcional "Netradio" que era una modalidad de comunicación tipo Trunking.

El servicio Movisat Datos consistía en la transmisión de mensajes a base de caracteres, siendo una de las principales aplicaciones la transmisión de geoposiciones de vehículos en movimiento para rastreo en línea en la industria del autotransporte.

Estos servicios se proporcionaron a través de terminales satelitales para vehículos terrestres, aéreos, marítimos y terminales semifijas mediante la plataforma tecnológica que operaba TELECOMM. Éstas se interconectaban a las redes públicas de servicio telefónico y a redes privadas.

Estos servicios se proporcionaron y fueron utilizados por tres grandes grupos de usuarios:

- Entidades de Seguridad Nacional: con equipos de telecomunicación para vehículos terrestres, aéreos, marítimos y semifijos, con conexión a las redes públicas de servicio telefónico e interconexión a sus redes privadas.

- Telefonía Rural por satélite (Ruralsat): comunidades de entre 60 y 499 habitantes, mediante terminales semifijas interconectadas vía satélite con las redes públicas de telefonía conmutada.
- Flotillas de autotransporte: para el rastreo de vehículos por geolocalización.

### **Ruralsat**

TELECOMM atiende el Programa Sectorial SCT de telefonía rural por satélite denominado "Ruralsat", de cobertura social con el cual se presta el servicio público de telefonía, a través de las terminales telefónicas satelitales para poblaciones entre 60 y 499 habitantes. Modalidades del servicio: larga distancia nacional, larga distancia internacional, larga distancia mundial, llamadas entrantes, \*333 llamadas para la atención de una operadora telefónica.

### **Servicios Radiomarítimos**

#### **Radiotelefonía Marítima**

Comunicación hacia una embarcación, o bien desde el barco hacia la red telefónica pública. Modalidades del servicio: telefónico manual y telefónico automático.

### **Socorro y Seguridad en el Mar**

Servicio público de comunicación que se proporciona dentro de las 200 millas del mar patrimonial mexicano, para transmisiones del Servicio Meteorológico, de auxilio y emergencia de acuerdo con convenios internacionales ante la Organización Marítima Internacional (OMI). Modalidades del servicio: bandas VHF, MF/HF y HF.

### **Servicios de Alojamiento y Administración**

#### **Alojamiento y servicios administrados de cómputo (hosting)**

Servicios de renta de espacio en centros de datos y servicios administrados para que entidades gubernamentales y los particulares puedan establecer sitios alternos de continuidad de operación ante desastres. Hoy en día su implementación se ha facilitado por el desarrollo de tecnologías como la virtualización y almacenamiento de datos a través de interconexiones y esquemas de operación tipo Nube.

El siguiente cuadro muestra la evolución de servicios satelitales que presta TELECOMM.

## SERVICIOS SATELITALES PRESTADOS POR TELECOMM

SERVICIOS	1986**	1989	1998	2005	2013
<b>Operación de satélites</b>	Operación y explotación del satélite Morelos I	Operación y explotación de los satélites Morelos II y Solidaridad I y II	Dueño de la carga útil de banda "L" de los satélites Solidaridad		Apoyo a la SCT en todos los aspectos técnicos del diseño y construcción del sistema satelital mexicano (MEXSAT)
					Apoyo a la SCT en el lanzamiento y puesta en órbita del satélite Bicentenario
					Construcción de dos centros de control y comunicaciones del sistema MEXSAT
					Operador del MEXSAT (3 satélites)
					Alojamiento y administración de redes de datos para hospedar servidores de entidades del gobierno federal y para redes de telecomunicaciones
<b>Fijos (a través de telepuertos)</b>	Conducción de señales para radio y televisión	Conducción de señales para radio y televisión	Conducción de señales para televisión	Conducción de señales para televisión	Conducción de señales para televisión
	Redes de voz y datos	Redes de voz y datos	Redes de voz y datos	Redes de voz y datos	Redes de voz y datos
	Red de microondas para voz, datos, textos y televisión	Red de microondas para voz, datos, textos y televisión	Enlaces cortos de microondas	Enlaces cortos de microondas	Enlaces cortos de microondas
			Arrendamiento de Estaciones Terrenas Transportables	Arrendamiento de Estaciones Terrenas Transportables	Arrendamiento de Estaciones Terrenas Transportables
					Centros Comunitarios Digitales
					Red Complementaria Satelital
<b>Móviles para voz</b>			Telefonía Rural en comunidades entre 100 y 499 habitantes	Telefonía Rural en comunidades entre 60 y 499 habitantes	Telefonía Rural en comunidades entre 60 y 499 habitantes
			Para Seguridad Nacional	Para Seguridad Nacional	Para Seguridad Nacional
			Para Redes Privadas	Para Redes Privadas	Para Redes Privadas
<b>Móviles para datos</b>			Para Seguridad Nacional	Para Seguridad Nacional	Para Seguridad Nacional
			Para Autotransporte	Para Autotransporte	Para Autotransporte

Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.



### III.4. Cobertura del Servicio Telegráfico

El sistema telegráfico se integra por una red de pagos compuesta por 1,620 sucursales telegráficas y para el pago de los programas

sociales se habilitan alrededor de 4,500 puntos temporales, en caso de ser requeridos.

#### COBERTURA DE LA RED TELEGRÁFICA POR TIPO DE POBLACIÓN

Entidad	Municipios		Sucursales por Tipo de Población						Total de sucursales TELECOMM
	Total de Municipios	Municipios cubiertos por sucursales TELECOMM	Metrópolis (más de 1,000,000 de hab.)	Semi metrópoli (300,001 a 1,000,000 hab.)	Urbano (50,001 a 300,000 hab.)	Semi urbano (15,001 a 50,000 hab.)	En transición (5,001 a 15,000 hab.)	Rural (menos de 5,000 hab.)	
Aguascalientes	11	8	--	9	3	5	--	--	17
Baja California	5	5	10	19	2	--	--	--	31
Baja California Sur	5	5	--	--	27	1	--	--	28
Campeche	11	11	--	--	13	7	2	--	22
Chiapas	118	58	--	5	21	33	4	--	63
Chihuahua	67	31	5	5	8	16	10	1	45
Coahuila	38	28	--	11	20	8	8	2	49
Colima	10	10	--	--	12	7	2	--	21
Distrito Federal	16	16	22	62	4	--	--	--	88
Durango	39	33	--	7	2	19	15	2	45
Guanajuato	46	46	6	9	31	10	7	--	63
Guerrero	81	53	--	8	16	26	14	--	64
Hidalgo	84	40	--	--	13	25	5	--	43
Jalisco	125	78	19	8	20	39	15	3	104
México	125	65	5	25	36	17	4	--	87
Michoacán	113	59	--	6	18	31	12	--	67
Morelos	33	25	--	3	16	11	3	--	33
Nayarit	20	18	--	6	13	24	2	--	45
Nuevo León	51	29	6	10	7	8	7	1	39
Oaxaca	570	113	--	--	8	38	47	28	121
Puebla	217	50	6	--	21	21	9	2	59
Querétaro	18	17	--	5	7	7	3	--	22
Quintana Roo	10	9	--	5	12	6	--	--	23
San Luis Potosí	58	34	--	6	6	22	5	--	39
Sinaloa	18	18	--	36	16	17	--	--	69
Sonora	72	44	--	18	15	9	15	11	68
Tabasco	17	17	--	6	23	4	--	--	33
Tamaulipas	43	31	--	16	10	13	8	3	50
Tlaxcala	60	12	--	--	4	8	--	--	12
Veracruz	212	95	--	8	35	58	7	--	108
Yucatán	106	21	--	11	4	11	4	1	31
Zacatecas	58	31	--	--	8	16	6	1	31
<b>Total</b>	<b>2,457</b>	<b>1,110</b>	<b>79</b>	<b>304</b>	<b>451</b>	<b>517</b>	<b>214</b>	<b>55</b>	<b>1,620</b>

Fuente: Dirección de Operación Telefónica



La operación de los puntos de pago, incluye verificación de información, logística de organización para el pago, y el traslado de efectivo con los riesgos que son implícitos en el manejo de dinero.

TELECOMM enlaza su red telegráfica a través de: 1) Acceso a la red de internet proveída por concesionarios de redes de telecomunicaciones como Telmex y 2) Vía satélite, utilizando satélites operados por otros concesionarios. Con ello, es posible ofrecer además de los servicios de giros telegráficos y telegramas, el pago de nómina y pensiones, el cobro de servicios como teléfono, agua, energía eléctrica, televisión de paga, boletos de avión, abonos por compras a domicilio, recaudación de impuestos y derechos con algunos gobiernos estatales; así como, efectuar

los pagos a los beneficiarios de los programas sociales del Gobierno Federal y ser corresponsal bancario de instituciones de cobertura nacional (actualmente: Banorte, Banamex, Scotiabank, Inbursa, HSBC, BBVA Bancomer y Santander, próximamente AFIRME).

Con esa infraestructura, en 2013 se proporcionó servicio al 87.7% de la población en nuestro país y para atender a las comunidades rurales en situación de pobreza, se distribuyeron los recursos económicos de los programas sociales del Gobierno Federal, mediante puntos temporales de pago, con lo que se benefició a 4.5 millones de familias en situación de pobreza que se ubican en zonas rurales y urbanas populares.

### COBERTURA TELECOMM (ENERO 2014)

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

- Datos de la red telegráfica reportados por la DOT, al mes de enero de 2014.
- Estimaciones de la CONAPO con base en el Censo General de Población y Vivienda 2010 realizado por el INEGI.
- Proyecciones de la población de México (2010-2030) presentadas por la CONAPO:  
[http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/De\\_los\\_municipios\\_de\\_Mexico\\_2010\\_-\\_2030](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/De_los_municipios_de_Mexico_2010_-_2030)
- Los criterios utilizados para clasificar el tipo de población corresponden a los empleados por la Comisión Nacional Bancaria de Valores (CNVB) dentro de sus reportes de Inclusión Financiera: <http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Paginas/Inclusion.aspx>



### III.5. Cuadro FODA

#### SITUACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN A 2013

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Red de sucursales con cobertura nacional en zonas rurales y urbano populares.</li> <li>▪ Sistema de Giros Telegráficos (SIGITEL) con interconexión en línea y en tiempo real.</li> <li>▪ Flexibilidad para hacer diversos movimientos financieros en un solo lugar.</li> <li>▪ Personal técnico especializado.</li> <li>▪ Personal operativo con vocación de servicio.</li> <li>▪ Reconocimiento de marca en la población no bancarizada.</li> <li>▪ Operación eficiente de redes satelitales.</li> <li>▪ Innovación.</li> <li>▪ Posiciones orbitales y frecuencias asociadas (MEXSAT).</li> <li>▪ Disponibilidad de infraestructura de telecomunicaciones de grado técnico para el alojamiento de servidores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de indicadores de gestión efectivos para la toma de decisiones.</li> <li>▪ Escasa difusión de la organización y de sus servicios.</li> <li>▪ Falta de liquidez en sucursales telegráficas para la prestación eficiente de servicios financieros básicos.</li> <li>▪ Falta de un esquema de atracción y retención de talento.</li> <li>▪ Altos costos de operación (servicios personales y seguridad en traslado de dinero).</li> <li>▪ Ausencia de un esquema de costos institucional.</li> <li>▪ Riesgo de disponibilidad de servicios telegráficos por la falta de modernización de infraestructura.</li> <li>▪ Falta de calidad en la prestación de servicios</li> <li>▪ Falta de financiamiento para mejorar la liquidez de servicios satelitales adecuados al mercado.</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disposiciones para ampliar la participación de TELECOMM en la operación de nuevos servicios con base en la Reforma Constitucional de Telecomunicaciones y leyes secundarias.</li> <li>▪ Líneas de negocio con nuevos servicios (satelital, servicios móviles / Mexsat).</li> <li>▪ Posicionamiento con base en nueva identidad institucional.</li> <li>▪ Aceptación de los servicios de TELECOMM con valor agregado en poblaciones de menos de 5 mil habitantes.</li> <li>▪ Prestador de servicios preferente para el gobierno.</li> <li>▪ Demanda de servicios satelitales.</li> <li>▪ Operación de redes con apoyo en el satélite Bicentenario.</li> <li>▪ Uso de sistemas informáticos para la planeación y evaluación institucional.</li> <li>▪ Concesión de la red de fibra óptica de CFE TELECOM.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expansión acelerada de otros oferentes de servicios de remesas de dinero.</li> <li>▪ Decremento en la recepción de remesas por la desaceleración económica.</li> <li>▪ Limitaciones presupuestales para la modernización de infraestructura.</li> <li>▪ Expansión de redes celulares en zonas rurales.</li> <li>▪ Migración a servicios de Ultra Alta Definición.</li> </ul>

Fuente: Telecomunicaciones de México.



## III.6. Desafíos

### Los desafíos para el mediano y largo plazos:

1. Obtener los recursos económicos para adquirir la infraestructura e iniciar el proyecto para cumplir con las obligaciones de la concesión de telefonía rural móvil, que brindará telefonía y conectividad con valor agregado para los usuarios, con el propósito de consolidar los proyectos de inclusión financiera y digital.
2. Concluir con éxito el proyecto de los satélites de banda "L", Centenario y Morelos 3, del sistema satelital MEXSAT.
3. Consolidar los proyectos de nuevos esquemas de operación, ampliando los puntos de servicio tanto en zonas rurales y urbanas.
4. Recibir la concesión de la CFE para implementar el proyecto de la red troncal de banda ancha y su expansión de acuerdo con los lineamientos que determine la SCT y conforme a las leyes secundarias que se emitan relacionadas con la reforma de telecomunicaciones.
5. Implementar el modelo administrativo Planeación de Recursos para Gobierno (GRP, por sus siglas en inglés) para que directivos y mandos medios tengan la información oportuna que requieren para la toma de decisiones.
6. Lograr la viabilidad financiera de TELECOMM.







---

## CAPÍTULO IV

# TRAZANDO EL NUEVO RUMBO

---

## IV. TRAZANDO EL NUEVO RUMBO

### IV.1. Alineación Estratégica y Objetivos Generales

#### VINCULACIÓN DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO, PROGRAMA SECTORIAL DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES Y PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Meta Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	Objetivos Programas Transversales 2013-2018	Objetivos Programa Sectorial SCT 2013-2018	Objetivos TELECOMM 2014-2018
<p><b>META IV. MÉXICO PRÓSPERO:</b> Mejorar la productividad y la competitividad nacional a través del desarrollo de infraestructura estratégica. Un país próspero requiere estar bien comunicado.</p>	<p><b>I. DEMOCRATIZAR LA PRODUCTIVIDAD.</b> Generar condiciones para la accesibilidad universal de las telecomunicaciones. Desarrollar una infraestructura logística que integre a todas las regiones del país con los mercados nacionales e internacionales, de forma que las empresas y las actividades productivas puedan expandirse en todo el territorio nacional. Impulsar el desarrollo de la región sur-sureste que vincule efectivamente con el resto del país. Un país bien comunicado democratiza la productividad.</p>	<p>4. Ampliar la cobertura y el acceso a mejores servicios de comunicaciones en condiciones de competencia.</p>	<p>1. Proporcionar servicios financieros básicos principalmente a las zonas rurales y de difícil acceso así como a las zonas populares urbanas mediante la ampliación de la cobertura de servicios así como del uso eficiente, productivo, rentable y competitivo de la red de pagos a cargo de TELECOMM, para contribuir a la disminución de la brecha financiera y digital en México.</p>
<p><b>OBJETIVO 4.5.</b> Democratizar el acceso a servicios de telecomunicaciones.</p>	<p><b>II. GOBIERNO CERCANO Y MODERNO.</b> Establecer un canal digital de comunicación con los ayuntamientos del país. Que más mexicanos cuenten con programas de inclusión digital. Un país bien comunicado acerca el gobierno con los ciudadanos.</p>		<p>2. Proporcionar servicios de comunicación satelital en territorio mexicano para fines de cobertura social como educación, salud, desarrollo social, gobierno y seguridad nacional mediante la operación de servicios de calidad de clase mundial a través de la nueva infraestructura del sistema satelital mexicano MEXSAT a cargo de TELECOMM</p>
<p><b>ESTRATEGIA 4.5.1.</b> Impulsar el desarrollo e innovación tecnológica de las telecomunicaciones que amplíe la cobertura y accesibilidad para impulsar mejores servicios y promover la competencia, buscando la reducción de costos y la eficiencia de las comunicaciones.</p>	<p><b>III. PERSPECTIVA DE GÉNERO.</b> Incorporar la igualdad de género en las políticas públicas, programas, proyectos e instrumentos compensatorios de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. Un país bien comunicado contribuye a evitar la discriminación.</p>		<p>3. Consolidar, con base en los lineamientos de la SCT, el proyecto de la Red Troncal de Fibra Óptica para que la red troncal pueda proporcionar servicios de transporte al mayoreo a concesionarios de telecomunicaciones, además de proyectar e instrumentar junto con la SCT la expansión de la misma.</p>
			<p>4. Continuar proporcionando servicios de comunicación telegráfica a las personas físicas y morales así como a las dependencias del Gobierno Federal mediante el uso y aprovechamiento de la infraestructura de Telecomunicaciones de México, con calidad, eficiencia y viabilidad financiera.</p>
			<p>5. Impulsar la productividad, competitividad y viabilidad financiera de Telecomunicaciones de México a través de la gestión eficiente y transparente del talento humano y de los recursos financieros y patrimoniales asignados.</p>

Fuente: Telecomunicaciones de México.



## IV.2. Misión y Visión

### Misión

Proporcionar servicios integrales de telecomunicación, telegráficos y financieros básicos para la población, dependencias gubernamentales y empresas en todo el país, facilitando la inclusión social a través de sucursales telegráficas y una red moderna de telecomunicaciones con cobertura satelital, fibra óptica e informática, a precios competitivos y altos estándares de calidad.

### Visión

Telecomunicaciones de México será reconocido como un Organismo descentralizado de clase mundial, que participa de manera estratégica en el desarrollo y operación de una red robusta de servicios de telecomunicación, así como una red telegráfica consolidada que continúa innovando y prestando servicios telegráficos y financieros básicos en todo el país de manera eficiente, con personal altamente calificado y salud financiera.



### IV.3. Estrategias Transversales

Con el propósito de promover que las acciones operativas y administrativas de TELECOMM se realicen de manera integral, se identificaron cinco estrategias transversales, con las que se prevé alinear los procesos y proyectos de las diferentes áreas técnicas y administrativas con

los objetivos del Organismo, de tal manera que se generen sinergias e integración de esfuerzos con enfoque de eficiencia, eficacia, complementariedad, profesionalización, vocación social, impulso a la economía sectorial, calidad en la prestación de servicios y la viabilidad financiera de TELECOMM.

COBERTURA	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la cobertura y penetración de los servicios de telecomunicaciones y financieros básicos con la mejor tecnología de punta, y el máximo aprovechamiento de la infraestructura.</li> </ul>
OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operar el Organismo como un sistema integrado y eficiente; logrando que las redes MEXSAT operen con un 99.999% de disponibilidad, así como mejorar la infraestructura de la red telegráfica.</li> </ul>
DESARROLLO DE TALENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atraer, retener y desarrollar talento, así como generar sentido de pertenencia y compromiso en los colaboradores “Ser el mejor Organismo Público Descentralizado para trabajar en México”.</li> </ul>
POSICIONAMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Posicionar a TELECOMM a nivel nacional e internacional.</li> </ul>
INGRESOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Incrementar la rentabilidad financiera del Organismo a través de la generación eficiente de ingresos sustentado en mayor operación de servicios, control y el uso eficiente del gasto.</li> </ul>

**Nota:** Las estrategias de desarrollo de talento y posicionamiento se desarrollarán en el apartado correspondiente.  
Fuente: Telecomunicaciones de México.



## IV.4. Acciones Inmediatas

### *Acciones inmediatas para enfrentar los retos del Organismo en el corto plazo:*

#### • Cobertura

---

- Incrementar el número de sucursales de la red telegráfica utilizando los modelos operativos de agente rural y urbano<sup>2</sup> de acuerdo con el perfil de la población a atender, así como la implementación de puntos de servicio de aquellos programas del Gobierno Federal que requieran la participación de TELECOMM.
- Continuar con la implementación del proyecto de la concesión de telefonía rural satelital móvil para localidades rurales de hasta 5 mil habitantes.
- Desarrollar aplicaciones informáticas para dispositivos móviles que promuevan el uso de los servicios financieros básicos, la red telegráfica y puntos de servicio de TELECOMM.

#### • Operación

---

- Diversificar los servicios para incrementar los volúmenes de operación.
- Estandarizar y optimizar la ejecución de los procesos de áreas sustantivas y de soporte del Organismo para garantizar la continuidad y la calidad en la operación y prestación de servicios.
- Continuar con las acciones preventivas para garantizar la disponibilidad de sistemas de comunicación y continuidad del servicio en tanto se moderniza la infraestructura de TELECOMM.

#### • Desarrollo de Talento

---

- Implementar un programa de retención de talento.
- Impactar de manera positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores, fortaleciendo la integración, colaboración y trabajo en equipo entre las diferentes áreas del Organismo.
- “Ser el mejor Organismo Público Descentralizado para trabajar en México con un gran sentido social”.
- Impulsar los 5 pilares de acción de la oferta de valor, Identidad e Integración; Desarrollo de Oportunidades; Calidad de Vida; Recompensas; Reconocimiento y un Eje Transversal de Gestión.
- Generar las herramientas de gestión y control de incidencias laborales que permitan prevenir demandas laborales para el Organismo.

#### • Posicionamiento

---

- Proyectar la imagen y las capacidades de TELECOMM para abatir las brechas de acceso a los servicios financieros y de conectividad.

#### • Ingresos

---

- Actualizar tarifas, incrementar el número de contratos de prestación de servicios y de clientes, así como diversificar servicios.
- Gestionar las actualizaciones de tarifas de aquellos servicios, que por su ajuste tengan más impacto en el Organismo.

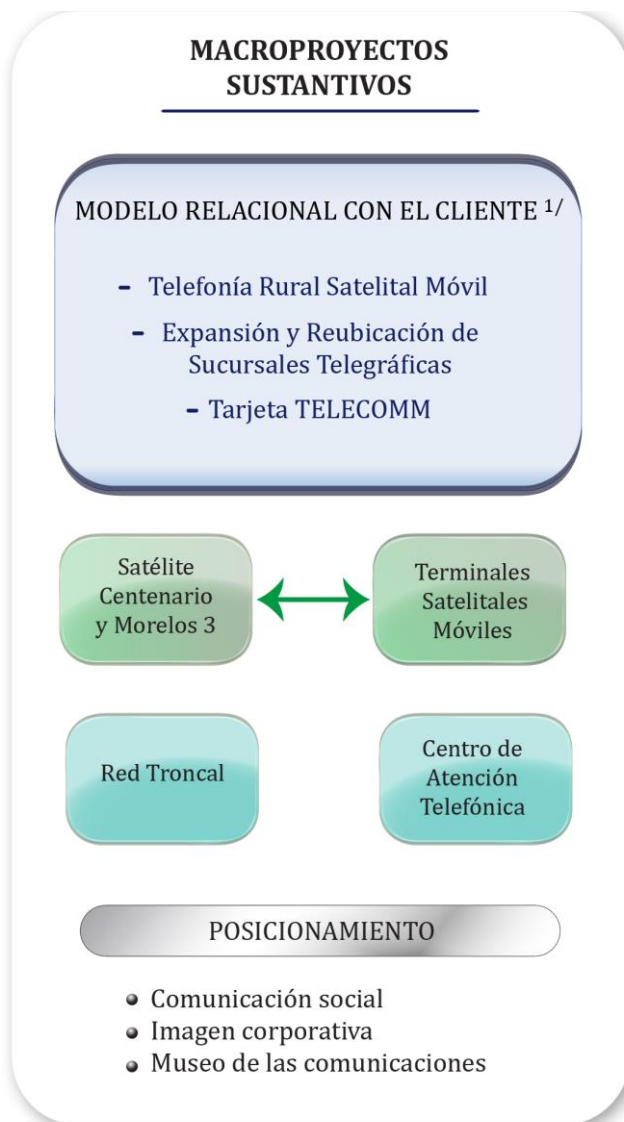
---

<sup>2</sup> Los modelos operativos de agente rural y urbano, son estrategias comerciales para la expansión de cobertura cuyo objetivo es proporcionar servicio en zonas rurales mediante la participación activa del gobierno local, beneficiarios y TELECOMM proveerá la conectividad, y el modelo urbano consiste en ampliar la cobertura de servicio mediante la alianza estratégica con cadenas comerciales.

## IV.5. Macroproyectos

Con base en los desafíos de TELECOMM y los objetivos trazados para el mediano plazo, se identificaron y se han puesto en marcha los siguientes macroproyectos para proporcionar servicios de telecomunicaciones, telegráficos y financieros básicos para la población,

dependencias y entidades gubernamentales, para contribuir de manera estratégica en la inclusión social de las zonas rurales y de difícil acceso a las nuevas tecnologías de comunicación.



1/ Se refiere a la tarjeta TELECOMM que está vinculada a una cuenta bancaria de nivel 2, que permite al usuario utilizar total o parcialmente su efectivo y realizar operaciones comerciales.

2/ Se refiere a las acciones en materia administrativa que servirán para fortalecer y consolidar los proyectos sustantivos de TELECOMM.

Fuente: Telecomunicaciones de México.

## PROYECTOS SUSTANTIVOS

Expansión con 1,300 nuevos puntos de servicio al público usuario, bajo los esquemas operativos de agentes rurales y urbanos, que se sumarán a la actual red de 1,620 sucursales.

Modernización del Sistema de Giros Telegráficos (Sigitel), comunicaciones, infraestructura de cómputo y equipo en la red telegráfica que se hace necesaria por el plan de expansión de puntos de servicios y para mantener la comunicación continua en toda la red de servicios.

Tarjeta TELECOMM cuyo modelo operativo relacional<sup>3</sup> permitirá que los usuarios puedan realizar operaciones financieras con seguridad ya que promueve las transacciones electrónicas del dinero e inhibe el uso de efectivo.

Programa de Telefonía Rural Satelital Móvil con el que se prestarán servicios de telefonía e internet en localidades rurales de hasta 5 mil habitantes.

Operación del Sistema Satelital Mexicano MEXSAT a través de los satélites Bicentenario, Centenario y Morelos 3, con los que se dará cobertura de servicios de telecomunicaciones en todo el territorio nacional y mar patrimonial.

Red Troncal de Banda Ancha para ampliar la cobertura y ofrecer servicios de conectividad a concesionarios, con base en los lineamientos y acuerdos que disponga el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

## PROYECTOS ADJETIVOS

Políticas Administrativas Nacionales: Planeación Financiera; Traslado de Valores; Bienes Inmuebles; Plan Integral de Recursos Humanos; Tecnologías de la Información; Estrategia Contenciosa Laboral; Política de Atención a Clientes; y Acuerdo de Productividad.

Programa de Alineación de Políticas Administrativas en Gerencias Regionales, Estatales y Red de Sucursales; y Comité de Instrumentación Administrativa.

<sup>3</sup> El modelo relacional se opera a través de la tarjeta TELECOMM y permite que el cliente o usuario del servicio además de realizar el retiro total o parcial de dinero en las sucursales telegráficas, pueda realizar además transacciones comerciales.



## IV.6. Concesión de la Red Troncal de Fibra Óptica, la Estrategia Digital Nacional y la Concesión de Red Pública de Telecomunicaciones

El Ejecutivo Federal ha definido en el Plan Nacional de Desarrollo 2013–2018, dentro de las cinco metas nacionales el tener un “México Próspero” que promueva el crecimiento sostenido de la productividad. Una infraestructura de telecomunicaciones adecuada permite fomentar y acrecentar el conocimiento de los individuos. Es por ello que el objetivo 4.5 “Democratizar el acceso a servicios de telecomunicaciones” es estratégico.

De lo anterior, TELECOMM tendrá una participación relevante a través de:

- 1) Aumentar el uso del Internet mediante el desarrollo de nuevas redes de fibra óptica que permitan extender la cobertura a lo largo del territorio nacional.
- 2) Desarrollar e implementar la infraestructura de banda ancha, incorporando nuevas tecnologías satelitales y propiciando la construcción de capacidades nacionales para las siguientes generaciones satelitales.
- 3) Contribuir a la modernización de los sistemas de comunicación del transporte terrestre, aéreo y marítimo, a través de la implementación de un sistema basado en tecnología satelital de navegación.

En coordinación con la SCT, TELECOMM tendrá una participación activa en la línea de acción uno, ya que como ha quedado señalado en la Reforma de Telecomunicaciones, la concesión que hoy opera CFE será cedida a

TELECOMM con el fin de expandir la red de fibra óptica de modo que se tenga una red troncal robusta y con más puntos de interconexión para cumplir con el incremento de cobertura.

Asimismo, TELECOMM continuará trabajando en desarrollar proyectos que utilicen infraestructura espacial de manera eficiente para dar cumplimiento a las líneas de acción tres y cuatro, para responder al reto de brindar banda ancha con tasas de transferencia más altas que se requerirán a futuro en las zonas marginadas que solo puedan ser atendidas vía satélite.

### **Concesión de la Red Troncal de Fibra Óptica**

El 11 de junio de 2013, se publicaron las reformas constitucionales de los artículos 6, 7, 27, 28, 73, 78, 94 y 106 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de Telecomunicaciones, Radiodifusión y Competencia. El artículo décimo quinto transitorio establece que la Comisión Federal de Electricidad cederá totalmente a TELECOMM su concesión para instalar, operar y explotar una red 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 TELECOMM el acceso efectivo y compartido a dicha infraestructura para su aprovechamiento eficiente, a fin de lograr el adecuado ejercicio de sus funciones y cumplimiento de sus objetivos. TELECOMM 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 (IFT).

Con la concesión de la red troncal de fibra óptica se avanza en la consecución del objetivo que consiste en democratizar el acceso a los servicios de telecomunicaciones. Para ello, es necesario ejecutar un programa de trabajo e inversiones para que el 95% de la población esté al menos a una distancia de 40 Km. de una punta de fibra óptica y los concesionarios puedan entregar conectividad de banda ancha por tierra o inalámbricamente a usuarios finales, de ahí la importancia que la red troncal sea una red robusta y se extienda para tener mayor proximidad de la gente que aún no está cerca de medios de telecomunicación de grandes volúmenes de transferencia de datos.

Esto implicará que la red troncal deberá de extenderse capilarmente con una estrategia de crecimiento donde participen agentes concesionados con inversión para interconectarse y en su caso habrá tramos que se extiendan con recursos de la Federación.

En una primera etapa TELECOMM estará ejecutando un programa de trabajo para poder recibir la concesión. Se integrarán tres equipos: i) un grupo legal que se encargará de evaluar el estatus que guarda la concesión, incluyendo todas las obligaciones establecidas por el órgano regulador y los lineamientos que marque el nuevo Instituto Federal de Telecomunicaciones; ii) un grupo técnico que revisará el estatus de los equipos y sistemas utilizados para la operación y explotación de la Concesión para determinar las fronteras técnicas entre CFE y TELECOMM en la operación futura teniendo como principal enfoque que la red sea robusta y pueda ser uno de los pilares del transporte de datos que

requerirá la red compartida y iii) un grupo financiero, administrativo y comercial que evaluará la explotación de la concesión, la revisión de tarifas, las necesidades de inversión y estrategias para entregar los servicios a los usuarios, siempre observando los objetivos establecidos en la propia Reforma Constitucional.

Estos grupos de trabajo tendrán el objetivo de preparar y recibir la Concesión y la transferencia de recursos y equipos necesarios para la explotación, de tal forma que TELECOMM pueda cumplir con el objetivo de promover el acceso de servicios de banda ancha y planear, diseñar y ejecutar la construcción y el crecimiento de una robusta red troncal de telecomunicaciones de cobertura nacional.

Uno de los retos importantes será convenir con la CFE un esquema de trabajo operativo acorde a las disposiciones que emita el IFT, para que primeramente el servicio tenga una alta disponibilidad con niveles de servicio garantizados a precios razonables y así como con el método de costo que determine el IFT.

El segundo reto será lograr un acuerdo con CFE para definir y concertar el modo de operar de todos aquellos equipos que serán compartidos por las necesidades que tiene CFE de monitorear la red de transmisión de energía eléctrica y asegurar el acceso efectivo y compartido de TELECOMM a la fibra óptica, derechos de vía, torres, postería, edificios e instalaciones que quedarán a cargo de la CFE teniendo en cuenta una alta disponibilidad de la red y niveles de servicio aceptables para que los concesionarios que usen esta red puedan cumplir con sus compromisos de calidad.

Para la operación y explotación de la Concesión, es de vital importancia que el IFT defina los lineamientos y acuerdos del artículo décimo quinto transitorio para visualizar las

obligaciones precisas, para que TELECOMM bajo la coordinación con la SCT determinen el esquema de implementación, la calendarización y el programa de inversión para gestionar la suficiencia presupuestaria.

### **Estrategia Digital Nacional**

La Estrategia Digital Nacional del Gobierno Federal busca asegurar la inclusión financiera mediante esquemas de banca móvil a través de la generación de nuevos esquemas de conectividad a través de redes locales, ampliación de las corresponsalías bancarias y ofertas de servicios de banca móvil en zonas rurales, TELECOMM tiene, entre otros objetivos, el de consolidar el modelo operativo de agente rural comercial de servicios financieros básicos y de telecomunicaciones, servicios que se realizan en las sucursales telegráficas, con base en los resultados obtenidos en la prueba en el poblado indígena de Santiago Nuyoó, Oaxaca; para iniciar con el despliegue en el periodo 2014-2018 de 1,300 puntos de servicio en zonas rurales con localidades de hasta 5 mil habitantes que no son atendidos por los particulares.

### **Título de Concesión para Instalar, Operar y Explotar una Red Pública de Telecomunicaciones**

Respecto de los servicios de telecomunicaciones, el pasado 5 de septiembre de 2013, la SCT entregó a TELECOMM el Título de Concesión para Instalar, Operar y Explotar una Red Pública de Telecomunicaciones, lo que permitirá poner en marcha el programa de telefonía rural satelital móvil y, con ello, ampliar la cobertura de servicios de

telecomunicaciones en localidades rurales y de difícil acceso a poblaciones con menos de 5 mil habitantes que no cuentan con servicio de telecomunicación comercial móvil.

En el diseño del programa de telefonía rural satelital móvil, objeto del Título de Concesión anterior, se consideró la experiencia técnica y operativa obtenida en la prueba piloto realizada en Santiago Nuyoó, Oaxaca, en la que se prestaron los servicios de telefonía móvil local, telefonía móvil de larga distancia y servicios de mensajes cortos, todos estos encaminados a reducir la brecha digital. Además se prestaron servicios de pagos móviles para fomentar la inclusión financiera

Para la prestación de los servicios anteriores se trabaja en el plan técnico-financiero para contar con una red híbrida que integre enlaces satelitales con radiobases inalámbricas tipo celdas y puntos de acceso inalámbrico con tecnología WiFi, de tal forma que puedan prestarse los servicios de una manera integrada utilizando dispositivos móviles.









---

## CAPÍTULO V

# SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS AL GIRO Y DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA

---

## **V. SERVICIOS FINANCIEROS ASOCIADOS AL GIRO Y DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA**

### **V.1. Diagnóstico de Remesas Nacionales de Dinero**

TELECOMM cuenta con una red de pagos de 1,620 sucursales telegráficas en el territorio nacional, mediante la cual presta los servicios de remesas nacionales e internacionales de dinero. Asimismo, cuenta con la capacidad y experiencia para la logística y operación de aproximadamente 4,500 puntos temporales de pago en zonas rurales y de difícil acceso, cuyo propósito es realizar la entrega económica de los programas sociales del Gobierno Federal a los beneficiarios que habitan en zonas rurales y de difícil acceso en territorio nacional, cuando es requerido.

Los servicios de remesas nacionales de dinero que realiza TELECOMM son el Giro Telegráfico Nacional; Pago de Programas Sociales del Gobierno Federal; Por Cuenta de Terceros, Corresponsalía Bancaria y servicios de Comunicación. Con ello, TELECOMM se ha consolidado como el brazo operador del Estado para prestar los servicios de remesas de dinero a través de servicios financieros básicos, en zonas populares urbanas y en zonas rurales apartadas y de difícil acceso que no son atendidas por los particulares debido a que no reúnen las condiciones de rentabilidad.

Los retos que encara TELECOMM para prestar los servicios financieros básicos son: 1) altos costos de operación que resulta de llevar el efectivo a los lugares rurales más apartados con los riesgos implícitos del traslado de

efectivo; 2) no cuenta con liquidez suficiente para operar adecuadamente los servicios requeridos en ventanilla.

De acuerdo con los estudios realizados por el Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA), el mercado de remesas nacionales se origina en buena medida por la migración laboral. Así, tanto la industria financiera bancaria como la no bancaria han avanzado en su proceso de modernización y en la inclusión financiera.

Las oportunidades potenciales que ofrece dicho mercado son amplias considerando que las cifras del Censo de Población y Vivienda 2010, indican que en ese año 19.7 millones de mexicanos residían en una entidad distinta a la de su nacimiento. Dicha migración interna comprendió al 17.6% de la población del país, por lo que es un indicador del mercado potencial de remesas internas.

Un requerimiento importante para este mercado es que haya eficiencia en el proceso de transferencia de dinero y una plena inclusión al sistema financiero de los que envían y reciben los fondos. Este requerimiento contribuye de manera significativa al desarrollo económico de un país, ya que se facilita el proceso de transferencia de recursos, las transacciones se llevan a cabo a costos bajos y se acrecientan los activos financieros de los que envían, reciben y hacen la intermediación.

La oferta de proveedores de remesas nacionales está integrada por bancos comerciales, cooperativas financieras, empresas remesadoras, establecimientos comerciales y las empresas nacionales de telégrafos y correos. En general, puede considerarse que en el país hay una industria de remesas nacionales emergente, que dedica una gran atención y esfuerzo al cumplimiento

legal, pero que tiene un desarrollo incipiente en cuanto a la variedad de productos ofrecidos, en la intermediación financiera que lleva a cabo con esos productos y en su innovación tecnológica, así como en el aprovechamiento de los sistemas de información. Recientemente, algunas empresas remesadoras han incursionado en el mercado de remesas nacionales con transferencias de dinero de persona a persona.

El SPEI (Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios) ofrecido por el Banco de México desde 2004 y puesto a disposición de los clientes de los bancos que operan en México, permite la transferencia de fondos en tiempo real entre cuentas bancarias de diferentes bancos. Sin embargo, hasta ahora este sistema ha sido poco utilizado para el mercado de remesas nacionales.

### PRINCIPALES RETOS EN EL MERCADO DE REMESAS NACIONALES

	¿En qué consiste el reto? Por el lado de la oferta y de la demanda	¿Cómo mitigan este obstáculo las nuevas disposiciones regulatorias?
Modelo de negocio	<p><b>OFERTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enfoque en productos que no resultan atractivos para la población de menores recursos y en zonas de difícil acceso.</li> <li>Provisión de servicios de transferencia a través de canales tradicionales que son costosos de llevar a la población no atendida.</li> </ul> <p><b>DEMANDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Altos costos de trasladarse a los puntos de servicio de los proveedores formales.</li> <li>Pocos incentivos para transitar del uso del efectivo debido a la falta de disponibilidad de puntos para carga y retiros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corresponsales bancarios (disminuyen los costos de traslado a puntos donde se provee el servicio).</li> <li>Cuentas de expediente simplificado (adecua el producto a las necesidades transaccionales de la población no atendida).</li> <li>Servicios financieros móviles (habilitan un canal de bajo costo y amplían la penetración entre la población no cubierta para enviar órdenes de transferencia de recursos).</li> </ul>
Liquidez y volumen transaccional	<p><b>OFERTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere de un adecuado manejo de efectivo para poder llevar a cabo todas las transacciones solicitadas.</li> </ul> <p><b>DEMANDA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buscan realizar muchas transferencias por montos bajos, sin embargo, en canales tradicionales el costo, tanto monetario como de oportunidad de este esquema transaccional resulta elevado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de redes de distribución especializadas en el manejo de efectivo como corresponsales de la institución financiera.</li> <li>Contratación de establecimientos comerciales con flujo de efectivo superavitario como puntos para retiro de efectivo.</li> <li>Cuentas de expediente simplificado (incentiva menos retiros y más ahorro y, por tanto, disminuyen los requerimientos de efectivo).</li> </ul>

Fuente: Dirección Comercial

Aunada a la existencia de una importante demanda insatisfecha, las instituciones financieras que proveen servicios de transferencias ahora se pueden beneficiar de las recientes modificaciones regulatorias que fomentan el desarrollo de modelos de negocio que incorporen a la población no atendida al sistema financiero.

En este contexto, la regulación fomenta el desarrollo de productos que se ajustan a las necesidades de la población, como las cuentas de expediente simplificado o los servicios financieros móviles y habilita canales alternativos que permiten ofrecer dichos productos en forma más rentable que bajo los esquemas de oferta ordinarios. Al implementar estos nuevos modelos de negocio, es necesario que las instituciones tomen en cuenta los retos que existen para que los servicios y canales por los cuales estos se ofrecen, sean atractivos para la población y resulten exitosos en fomentar un mayor nivel de inclusión financiera.

Actualmente, la población sin acceso a un producto que permita la transferencia electrónica de recursos, satisface sus necesidades por este servicio por medio de proveedores informales y compañías de envío de dinero. Estos mecanismos obligan a los usuarios a retirar, en una sola exhibición, todos los recursos enviados y ello fomenta el uso exclusivo del efectivo en sus operaciones cotidianas. Como resultado de lo anterior, los oferentes de servicios financieros en el mercado de remesas nacionales indican que un reto importante que enfrentan es la cultura del efectivo.

Las cifras en cuanto a las características transaccionales de esta población, así como la experiencia internacional, indican que el uso exclusivo del efectivo entre la población de menores recursos no se debe a la falta de canales alternativos tales como bancos, cajeros automáticos, puntos de servicio financiero de fácil acceso, adecuados a sus necesidades y que resulten atractivos para la población.

## V.2. Análisis FODA de los Servicios Financieros Básicos en TELECOM

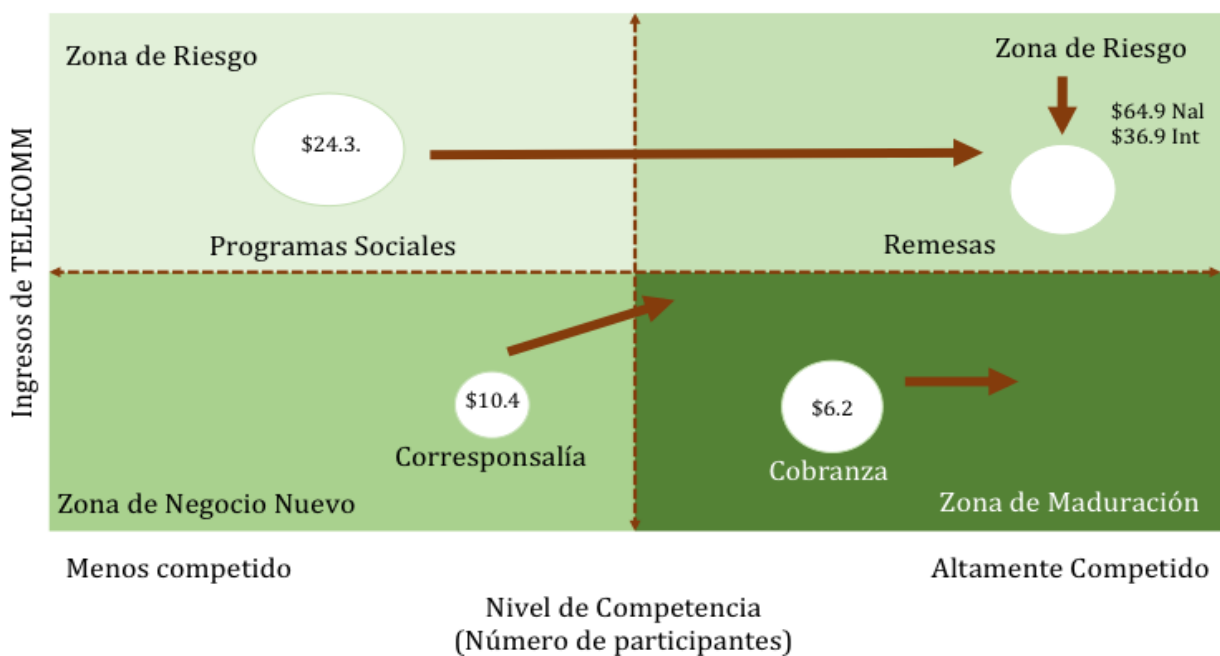
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura nacional a través de 1,620 sucursales telegráficas (ST), de las cuales 40% están en lugares que no tienen servicio bancario.</li> <li>Capacidad para atender grandes grupos de población en instalaciones propias y, en caso de ser requerido, el despliegue de alrededor de 4,500 puntos temporales de pago.</li> <li>Alianza estratégica con las principales Instituciones Bancarias y diversificación de servicios bancarios en ventanilla.</li> <li>Amplia gama de pago de servicios en un solo punto (+80 empresas).</li> <li>Operador de servicios de inclusión financiera y digital (pagos móviles).</li> <li>Infraestructura tecnológica de alta disponibilidad en línea y tiempo real, confiabilidad, eficiencia (SIGITEL).</li> <li>Única entidad no financiera que puede operar el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).</li> <li>Sistema propio que opera en línea y tiempo real a nivel de toda la red de sucursales telegráficas.</li> <li>Marca TELECOMM-TELÉGRAFOS reconocida en el mercado, con más de 50 años de operación continua de servicio de telegramas.</li> <li>Único Organismo que proporciona el servicio de telegramas en sus diferentes modalidades (ventanilla, fonotelegrama y Gran Usuario).</li> <li>El telegrama es un documento con validez oficial.</li> <li>Existen opciones para generar un telegrama, estos son por USB, por correo electrónico o bien mediante una conectividad VPN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Insuficiente recurso humano especializado.</li> <li>Falta de plan de negocios que posicione a TELECOMM ante entidades del Gobierno Federal y la SHCP.</li> <li>Crecimiento de competencia en el mercado.</li> <li>Sistema de atención en ventanilla ineficiente.</li> <li>Insuficiente liquidez en sucursales telegráficas.</li> <li>Prestación de servicios de comunicación y financieros básicos, fuera de estándares de calidad mundial.</li> <li>Política tarifaria inadecuada e ineficiente negociación de contratos con terceros.</li> <li>Capital de trabajo insuficiente para la prestación de servicios en los puntos de atención.</li> <li>Falta de recursos financieros, materiales y humanos para el despliegue de puntos de atención requeridos.</li> <li>Falta de conectividad para la ejecución del programa de expansión.</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>Demanda insatisfecha de servicios de comunicación y financieros en zonas rurales, por parte de los particulares.</li> <li>Modelo de red de agentes urbanos y rurales que permite extender la cobertura para la prestación de servicios.</li> <li>Inexistencia de oferta de servicios para pagos móviles y de comunicaciones en el medio rural y popular urbano.</li> <li>Se cuenta con el modelo operativo para el manejo de dispositivos electrónicos para pagos móviles.</li> <li>Bancos que buscan diversificar su red de corresponsales para ampliar su cobertura.</li> <li>Provisión de servicios a Micro-financieras y Sociedades financieras.</li> <li>Disponibilidad de los Bancos para apoyo de equipo y material publicitario.</li> <li>Empresas Emisoras (facturadores) que buscan opciones de pago con amplia cobertura, seguridad y precios competitivos.</li> <li>Versatilidad al envío de telegramas haciendo uso de internet y nuevas tecnologías que resulten rentables para el Organismo.</li> <li>Facilidad para operar el servicio desde la comodidad de su domicilio u oficina.</li> <li>Existe un 01800 para solicitar el envío de su mensaje sin costo para el usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrada de cadenas comerciales y tiendas de conveniencia bajo el modelo de Corresponsalía Bancaria.</li> <li>Presencia de instituciones y empresas con alta tecnología y facilidad para la entrega de apoyo económico.</li> <li>Competencia con gran velocidad para modificar y adoptar nuevos modelos operativos.</li> <li>Agresiva competencia basada en el precio, con altos presupuestos de mercadotecnia.</li> <li>La disponibilidad de los servicios telegráficos en riesgo, por falta de inversión para modernización de infraestructura.</li> <li>Que los operadores celulares entren al mercado de servicios financieros.</li> <li>La inseguridad inhibe la prestación de servicios y la apertura de sucursales telegráficas.</li> <li>Alta competencia de la Banca y empresas comerciales que buscan afluencia de clientes e ingresos marginales.</li> <li>Crecimiento del pago de servicios vía pagos móviles.</li> <li>Mensajes SMS y mensajes por correo electrónico, telefonía celular e internet que desplazan los servicios de comunicación telegráfica.</li> <li>Lavado de dinero.</li> <li>Afectación patrimonial por violencia y robo en sucursales telegráficas.</li> </ul>

Fuente: Dirección Comercial.

Con base en el diagnóstico y el análisis FODA de los servicios financieros básicos, así como con las expectativas que derivan de los proyectos de ampliación de cobertura con puntos de servicio de la red telegráfica, la diversificación de servicios con nuevos y mejores modelos operativos, la actualización de tarifas y precios, la captación de más usuarios y de contratos de servicios así como

de los beneficios económicos esperados en el mediano plazo, se prevé que los servicios financieros básicos pasen de una zona de nuevo negocio y de riesgo con menor competitividad, a una de maduración con mayor participación en el mercado, como lo muestra la siguiente imagen.

### Posicionamiento de los servicios financieros básicos de TELECOMM



Nota: Ingreso promedio por servicio.  
Fuente: Dirección Comercial.

La ejecución de los programas de ampliación de cobertura, diversificación de servicios, nuevos modelos operativos y el uso de tecnología de punta, fortalecen las capacidades y la presencia de TELECOMM en la industria y la sociedad. Particularmente se prevé tener un impacto relevante en las zonas rurales y de difícil acceso, participando en la disminución de las brechas de inclusión a servicios

financieros, proporcionando servicios bancarios de segundo nivel, comunicación y de conectividad, para que las dependencias y organismos encargados de la educación, salud, comercio, gobierno, protección civil y seguridad, tengan condiciones tecnológicas de comunicación para cumplir con sus funciones en las zonas rurales más desprotegidas.



### V.3. Diagnóstico de Remesas Internacionales de Dinero

El mercado internacional de remesas ha sufrido una transformación significativa en los últimos diez años, marcada por una evolución tanto en las formas de envío de dinero como también en la aparición de nuevos oferentes del servicio, con lo cual no sólo ha provocado una disminución en sus tarifas sino también la eficiencia con la que estos operan.

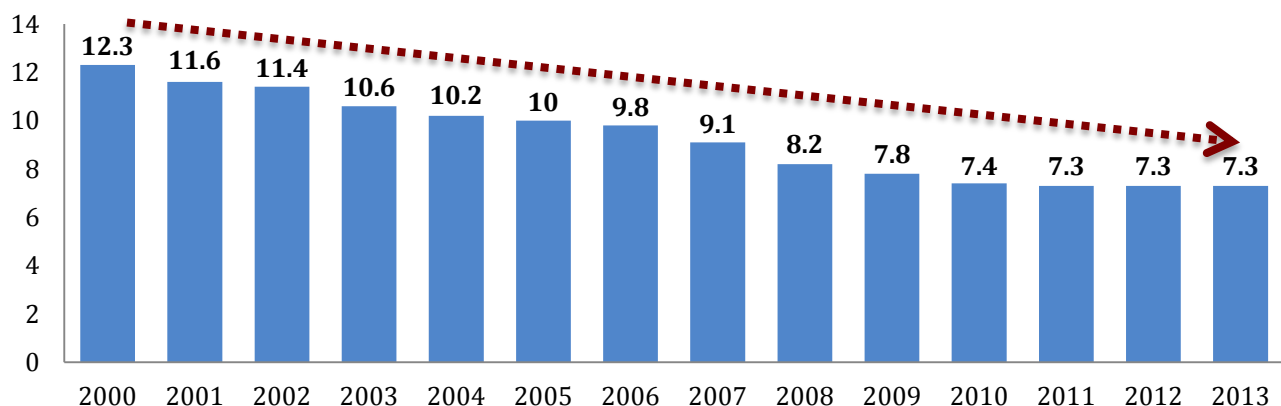
El mercado de remesas México-Estados Unidos de América se divide entre los expedidores – ubicados en los EE.UU.A.- y los pagadores – ubicados en el lado mexicano-. Existen en el mercado numerosas empresas especializadas en el envío de dinero.

Por lo que respecta a los pagadores, Bancomer Transfer Services (BTS) es la empresa líder en

operaciones pagadas en México, ya que procesó el 40% de las remesas electrónicas enviadas a México durante 2012, mientras que BBVA Bancomer operó el 56% de las remesas electrónicas pagadas en bancos del país. Esta actividad supuso un total de 28 millones de transacciones por un volumen de 10,377 millones de dólares.

Según datos reportados dentro del programa “Quién es Quién en el Envío de Dinero”, en los últimos 13 años se observa que la comisión cobrada por las empresas participantes disminuyó 9.7% en promedio, siendo Miami, Chicago, San José y Los Ángeles las ciudades que muestran las mayores reducciones. De 2000 a 2013, el costo de la comisión se redujo 5 dólares en promedio al pasar de 12.3 a 7.3 dólares.

**Comisión promedio anual por enviar 300 dls de EE.UU.A a México (dólares)**



Fuente : Programa "Quién es quién en el Envío de Dinero". Profeco





Existen varias opciones para el envío de dinero desde Estados Unidos, aunque las más utilizadas son las transferencias electrónicas – depósitos de una cuenta bancaria a otra– y los money orders, conocidos en México como giros postales u órdenes de pago. De acuerdo con datos del Banco de México, las transferencias electrónicas son la forma de envío más utilizada, la cual representó un 98.2% del total de las operaciones de envío de remesas que se realizaron durante 2012.

Estas cifras son indicativas de que cada vez un mayor número de migrantes ha recurrido a métodos que garantizan mayor seguridad y rapidez en el envío de sus remesas, como es el caso de las transferencias electrónicas y han dejado de lado el uso de otros medios percibidos como menos efectivos.

Los productos de estas compañías tienen características similares en materia de rapidez en la entrega del servicio, ya que todas ofrecen entrega inmediata, así como también en cuanto a los requisitos del servicio, ya que solamente se requiere de una credencial para recoger la transferencia correspondiente.

La estrategia seguida por las empresas oferentes de estos servicios con el propósito de posicionarse en un mercado de alta competencia, tiene dos vertientes principales:

- La expansión de su red de captación en los Estados Unidos de América ya sea a través de alianzas, fusiones y/o compra de otras empresas, promoviendo al mismo tiempo la diferenciación de sus productos y servicios.

- La expansión de su red de pagos en México, considerando aspectos relacionados con el número de sucursales y ubicación de la empresa pagadora.

De acuerdo con datos reportados por el Banco de México, a lo largo del año 2013 ingresaron al país alrededor de 22,438 millones de dólares por concepto de remesas internacionales. En términos generales, del año 2000 a la fecha se han triplicado el número de remesas que acceden anualmente a México, evidente en un crecimiento equivalente a 241% durante dicho periodo.

Si bien el flujo de remesas internacionales que ingresan a nuestro país ha presentado una tendencia decreciente en estos últimos 5 años desde su momento más alto durante el año 2007 (26,059 mdd), originada por una desaceleración en la economía estadounidense y el endurecimiento de algunas políticas anti-migrantes de ciertos estados norteamericanos, no cabe duda la importancia que actualmente continúan desempeñando dichos ingresos en la economía de muchas familias mexicanas, ya que éstos representan la manutención de casi un millón 350 mil hogares mexicanos de acuerdo a cifras presentadas en la última Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares (ENIGH).

Hoy en día, México ocupa el cuarto lugar dentro de los principales países receptores de remesas, sólo por debajo India, China y Filipinas, según lo indican estimaciones realizadas por el Banco Mundial, es por ello que el mercado de remesas internacionales no sólo resulta bastante extenso, sino de gran relevancia dentro del país.

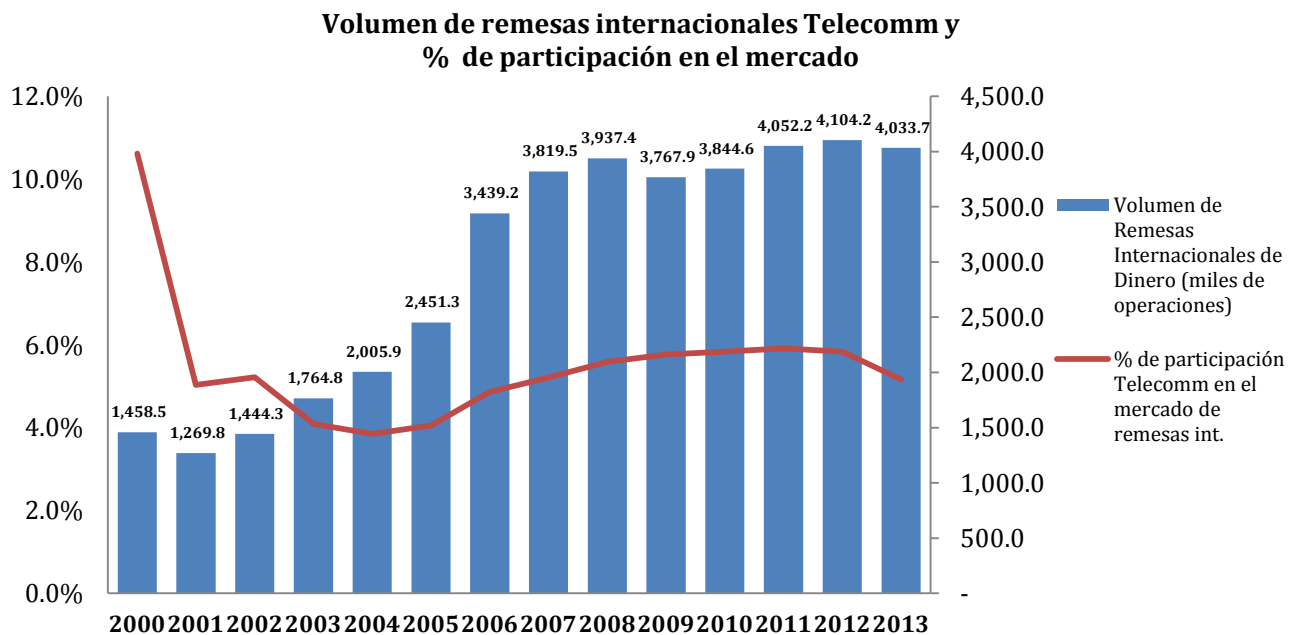


Las ventajas comerciales que presentan dichos servicios de TELECOMM frente a la competencia, pueden ser descritas a partir de los siguientes elementos:

- Amplia cobertura en los Estados Unidos de América para expedición del servicio “Dinero en Minutos” y “Dinero Día Siguiente”.
- Amplia cobertura y diversidad de empresas en los Estados Unidos de América para la expedición del servicio “Giro Paisano”.
- Amplia cobertura en México, para su pago, principalmente en las zonas rurales y populares urbanas.
- Rapidez, seguridad y confiabilidad en el envío y pago de la remesa.

- Tarifas competitivas.
- Se informa al remitente y beneficiario de la cantidad a cobrar y el tipo de cambio en pesos mexicanos.
- Incluye un mensaje sin costo.

Bajo este contexto, la participación del Organismo en el mercado de remesas internacionales del año 2000 al 2013 sufrió una disminución que se reflejó hasta 2003, año en el que se consolida la red alterna a Western Union y comienza a recuperar posición, manteniendo en los últimos 5 años, su porcentaje de participación, representado en un 5.6% promedio desde el año 2007 a 2013, como se muestra en la gráfica.

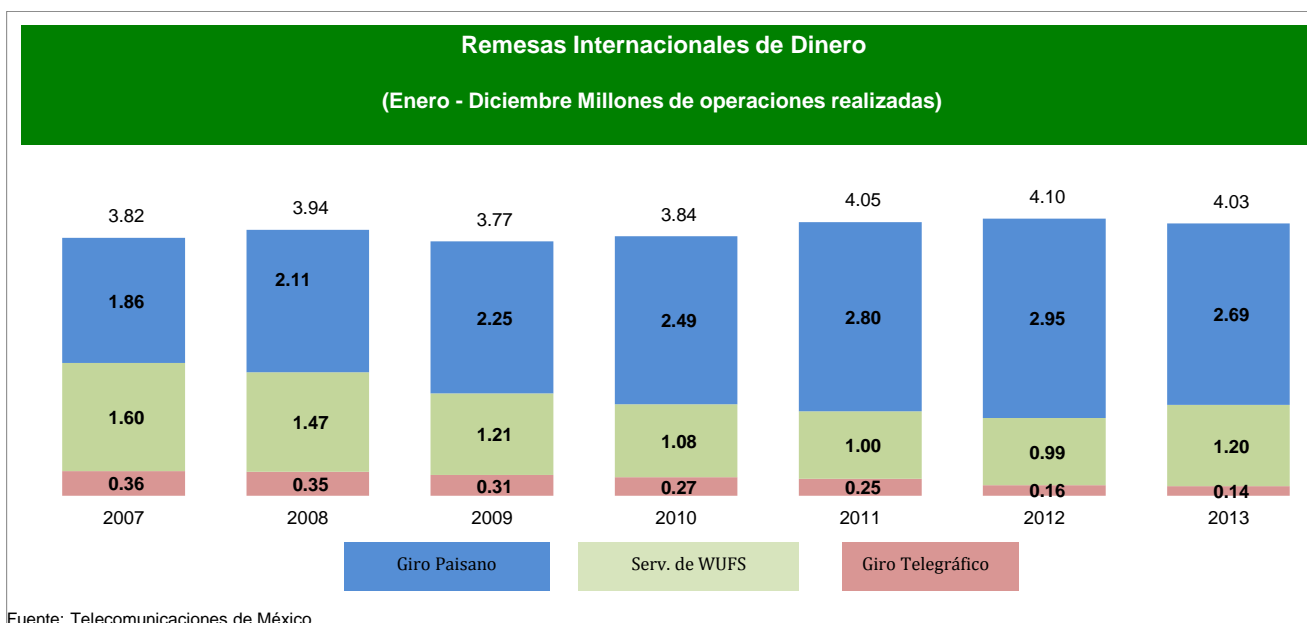


Fuente: Datos de Banco de México y SEROFA



Durante el año 2013, el volumen de remesas internacionales de dinero operado por TELECOMM fue de 4 millones de operaciones, cifra marginalmente inferior respecto a la del

año anterior, derivado de la salida de Bank of America cuya participación en el Organismo correspondía a 17% del volumen total.



En 2013 los envíos de remesas internacionales a través de TELECOMM ascendieron a 15,911.2 millones de pesos, 5.8% mayor respecto del año anterior y 26.7% con respecto al año 2007.

TELECOMM tiene ventaja sobre otros competidores en materia de puntos de pago, sobre todo en municipios en zonas rurales, en transición y semi urbanas<sup>4</sup> donde actualmente se tiene una cobertura del 56.5%, equivalente a 715 municipios que cuentan con la presencia

de al menos una sucursal telegráfica. Asimismo 79 de estos municipios no cuentan con la presencia de puntos de acceso de Banca Comercial, Banca de Desarrollo, Cooperativas, Microfinancieras, Cajeros y Terminales Punto de Venta.

<sup>4</sup> Dicha metodología de discriminación por tipo de población es la utilizada por Comisión Nacional Bancaria de Valores (CNBV) en sus Reportes de Inclusión Financiera. Rural (menos de 5,000 habs.); En transición (5,001 a 15,000 habs.); Semi-urbano (15,001 a 50,000 habs.); Urbano (50,001 a 300,000 habs.); Semi-metrópolis (300,001 a 1,000,000 habs.) y Metrópoli (más de 1,000,000 de habs.). << <http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Paginas/Inclusion.aspx> >>

## V.4. Cumplimiento de Metas de los Servicios Financieros Básicos y Comunicación Telegráfica a 2012

El siguiente cuadro muestra el volumen de la operación de los servicios telegráficos 2008-2012, y su comportamiento con base en las metas establecidas en el Programa Institucional del mismo periodo.

### EVOLUCIÓN DE LA OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS TELEGRÁFICOS 2008-2012

Servicio	Volumen (millones de operaciones)										Variación (programado vs real)				
	2008		2009		2010		2011		2012		2008	2009	2010	2011	2012
	Prog.	Real	Prog.	Real	Prog.	Real	Prog.	Real	Prog.	Real					
Servicios Financieros Básicos (Antes Servicios Telegráficos). (I+IV)	66.31	61.79	70.11	58.03	74.04	59.33	77.78	62.84	81.82	61.34	-6.82	-17.23	-19.87	-19.21	-25.03
Servicios Financieros Básicos con Telegramas	67.08	62.74	70.88	58.87	74.81	60.26	78.55	63.86	82.59	62.4	-6.47	-16.94	-19.45	-18.70	-24.45
I. Remesas de Dinero. (II+III)	53.52	57.37	56.49	52.11	59.37	55.57	61.92	59.52	64.62	58.39	7.19	-7.75	-6.40	-3.88	-9.64
II. Remesas Internacionales de Dinero	4.29	3.94	4.71	3.77	5.28	3.84	6.02	4.05	6.98	4.1	-8.16	-19.96	-27.27	-32.72	-41.26
III. Remesas Nacionales de Dinero. (A+B+C+D)	49.24	53.44	51.77	48.34	54.09	51.73	55.9	55.46	57.64	54.28	8.53	-6.63	-4.36	-0.79	-5.83
A. Giro telegráfico	6.34	5.64	6.43	4.98	6.59	4.49	6.82	4.28	7.23	4.06	-11.04	-22.55	-31.87	-37.24	-43.85
B. Programas Sociales	20.44	28.74	20.89	23.12	21.15	25.88	21.36	24.75	21.57	20.5	40.61	10.67	22.36	15.87	-4.96
Oportunidades	16.24	21.56	16.4	14.77	16.56	18.28	16.73	17.8	16.9	13.25	32.76	-9.94	10.39	6.40	-21.60
Otros Pagos a Programas	4.2	7.18	4.49	8.35	4.58	7.6	4.63	6.96	4.68	7.25	70.95	85.97	65.94	50.32	54.91
C. Servicios a Cuenta de Terceros	12.61	13.05	13.36	13.45	14.15	15.03	14.79	18.3	15.52	20.24	3.49	0.67	6.22	23.73	30.41
Cobranza	12.37	12.88	13.11	13.25	13.9	14.56	14.53	17.65	15.26	19.51	4.12	1.07	4.75	21.47	27.85
Pago de Nóminas	0.24	0.16	0.25	0.2	0.25	0.47	0.26	0.65	0.26	0.73	-33.33	-20.00	88.00	150.00	180.77
D. Corresponsalía Bancaria	9.86	6.01	11.09	6.8	12.2	6.33	12.93	8.13	13.32	9.48	-39.05	-38.68	-48.11	-37.12	-28.83
IV. Servicios de Comunicación	12.79	4.42	13.62	5.91	14.67	3.76	15.86	3.32	17.19	2.95	-65.44	-56.61	-74.37	-79.07	-82.84
Grandes Usuarios	11.6	3.75	12.46	5.32	13.44	3.23	14.54	2.81	15.79	2.5	-67.67	-57.30	-75.97	-80.67	-84.17
Telegramas de ventanilla	0.95	0.57	1.02	0.57	1.09	0.51	1.17	0.5	1.25	0.44	-40.00	-44.12	-53.21	-57.26	-64.80
Fax	0.24	0.1	0.14	0.02	0.15	0.02	0.15	0.01	0.15	0.01	-58.33	-85.71	-86.67	-93.33	-93.33
V. Telegramas (Poder Judicial)	0.77	0.94	0.77	0.85	0.77	0.93	0.77	1.02	0.77	1.06	22.08	10.39	20.78	32.47	37.66

Fuente: Dirección Comercial.

Las metas programadas 2008-2012 de TELECOMM que no se alcanzaron, son principalmente la operación de remesas internacionales, el giro telegráfico nacional, la corresponsalía bancaria y los servicios de comunicación; debido al aumento de las redes bancarias y a la presencia de establecimientos comerciales como tiendas de electrodomésticos y cadenas comerciales, los cuales a diferencia de las sucursales telegráficas, cuentan con horarios continuos de atención al público y una importante promoción comercial.

En lo que corresponde a las metas de servicios de comunicación a través del telegrama de ventanilla y fax, no se alcanzaron debido a la incorporación de nuevas tecnologías como son el correo electrónico y uso de internet.

Para recuperar el importante ingreso que se pierde con esta reducción de operaciones (entre 13 y 15 millones de operaciones anuales), se han establecido acciones que permitirán a TELECOMM incorporar paulatinamente volumen, entre ellas se encuentran: i) la incorporación de microfinancieras a través de un megacontrato con PRONAFIM; ii) la formalización de la entrega de apoyos a los beneficiarios productores agrícolas y agropecuarios de los Programas de SAGARPA; iii) el lanzamiento de la tarjeta TELECOMM que permitirá migrar de un sistema operacional a uno relacional en el Organismo y que forma parte de la política comercial autorizada por la Junta Directiva en la segunda sesión ordinaria de 2011; y iv) la captación de las aportaciones de la CONSAR y PROCESAR.

Asimismo, para revertir la contracción del servicio del Giro Telegráfico Nacional se desarrolló una estrategia basada en la incorporación de Agentes Urbanos para mejorar la atención al usuario, aumentar la cobertura y facilitar la emisión del Giro; se pilotea la figura del Agente Rural para acercar el punto de cobro al usuario y se obtuvo

autorización de una tarifa más competitiva que se implementará en cuanto el volumen de los agentes lo justifique.

En la Cobranza por Cuenta de Terceros, las operaciones e ingresos crecen de manera constante; sin embargo el ingreso promedio tiende a la baja con la incorporación de nuevos servicios de bajo monto. La entrada de nuevos jugadores para el cobro de los servicios de mayor volumen (Telmex, CFE) impone presiones tarifarias al Organismo.

Respecto de las Remesas Internacionales, se ha recuperado participación de mercado, sin embargo la dependencia de BTS representa un riesgo constante para el Organismo. Asimismo, se estima que la negociación directa con WUFS representa una oportunidad de crecimiento.

El crecimiento constante de la Corresponsalía Bancaria y las crecientes restricciones de efectivo asociadas al pago de programas sociales por parte de la Tesorería de la Federación (TESOFE) incrementaron las intermitencias del servicio impactando negativamente a la imagen y los ingresos del Organismo.

El servicio de Telegrama está en desuso a nivel mundial, pocos países lo sostienen. En México el nicho de mercado de cobranza de empresas financieras y casas comerciales lo continúan utilizando. No obstante la aprobación tarifaria para una aplicación de mayor descuento sobre volumen, el servicio continúa a la baja.

En lo que se refiere a grandes usuarios, para revertir la disminución del servicio, en 2011 se propuso un nuevo tabulador de tarifas con base en el volumen de operaciones, sin embargo las empresas interesadas en el uso de este servicio, no lograron los volúmenes esperados.

El servicio a Cuenta de terceros: cobranza y pago de nómina, superó las metas previstas debido a que complementa los servicios



financieros, en zonas donde no hay presencia bancaria.

Respecto del programa Oportunidades, en los años anteriores a 2012, se lograron las metas y en 2012 no fue así, debido a la negociación con el Bansefi respecto de los criterios de asignación de puntos de pago, toda vez que a TELECOMM se encomendaba atender los puntos más lejanos y de menor volumen con la misma tarifa. Por ello, se negoció que la cartera excluyera dichos criterios.

De ahí que la programación para los siguientes seis años implique un enfoque especial en tres líneas básicas de acción:

1) Infraestructura: extensión de la cobertura con nuevas sucursales

telegráficas y a través de red de agentes; así como la reubicación de sucursales telegráficas, permitirá atraer demanda nueva y recuperar parte de la que se ha perdido como resultado de las bondades que ofrece la competencia.

2) Precios, Tarifas y Comisiones: actualización de las tarifas y comisiones por servicio, que permitirá incrementar el ingreso del Organismo, guardando congruencia con el mercado.

3) Servicios: reingeniería de procesos y modernización de los servicios financieros básicos y de comunicación, para brindar servicios de calidad.



## V.5. Análisis FODA de las Remesas Internacionales en TELECOMM

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobertura nacional a través de 1,620 sucursales telegráficas, de las cuales 40% están en lugares que no tienen servicios bancarios.</li> <li>• Relación Comercial con las principales empresas operadoras de Remesas Internacionales (+60 operadores).</li> <li>• Infraestructura tecnológica de alta disponibilidad en línea y tiempo real, confiabilidad, eficiencia (SIGITEL).</li> <li>• Software propietario de servicios financieros básicos, que permite brindar nuevos productos.</li> <li>• Personal especializado y con experiencia en productos y servicios financieros básicos.</li> <li>• Única entidad no financiera que puede operar el Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI).</li> <li>• Credibilidad y confiabilidad hacia el personal que atiende los puntos de venta.</li> <li>• Capacidad para operar un mayor volumen de servicios.</li> <li>• Marca TELECOMM-TELÉGRAFOS reconocida en el mercado de Remesas Internacionales en Estados Unidos y México.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lentitud de respuesta a los cambios y condiciones del mercado.</li> <li>• Altos costos fijos y de traslado de valores.</li> <li>• Ausencia de una política tarifaria.</li> <li>• Falta de recursos para mantenimiento y actualización de TIC's.</li> <li>• Falta de un programa de capacitación en temas comerciales.</li> <li>• Falta de procesos de estandarización de sucursales.</li> <li>• Insuficiente publicidad de los servicios.</li> <li>• Organismo vulnerable en materia de seguridad, en los puntos de atención al cliente.</li> <li>• Falta de capital de trabajo para hacer frente al flujo de efectivo en la Red Telegráfica y a nivel central.</li> <li>• Estandarización de imagen institucional de la red de sucursales telegráficas.</li> <li>• Alta complejidad para la reubicación de personal y de sucursales telegráficas.</li> <li>• Horarios de algunas sucursales no acorde a las necesidades del mercado.</li> <li>• Poca participación en plazas de alto volumen.</li> <li>• Falta de normas, lineamientos y procedimientos alineados con el mercado.</li> <li>• Falta de presupuesto para acciones de mercadeo.</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operador de servicios de inclusión financiera y digital (pagos móviles).</li> <li>• Atención insuficiente de servicios de comunicación y financieros básicos en zonas rurales, por parte de los particulares.</li> <li>• Red de agentes que permitirá extender la cobertura para la prestación de servicios.</li> <li>• Integración de un modelo de manejo de efectivo para entidades del Gobierno Federal.</li> <li>• Inexistencia de oferta de servicios para pagos móviles y de comunicaciones en el medio rural y popular urbano.</li> <li>• Manejo de dispositivos electrónicos para pagos.</li> <li>• Apropiación del tipo de cambio del peso frente al dólar.</li> <li>• Inclusión financiera y digital en poblaciones rurales y remotas.</li> <li>• Empresas operadoras que buscan opciones de pago con amplia cobertura, seguridad y precios competitivos.</li> <li>• Surgimiento de nuevos medios de envío de remesas a través de cuentas bancarias, que requieren el pago en efectivo en México.</li> <li>• Se puede mejorar la atención y disponibilidad del servicio en las sucursales telegráficas.</li> <li>• Se puede mejorar la señalización en las sucursales telegráficas.</li> <li>• Posibilidad de mejorar las condiciones tarifarias, guardando una relación adecuada con los costos del Organismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Que los operadores celulares entren al mercado de servicios financieros.</li> <li>• La inseguridad inhibe la prestación de servicios y la apertura de sucursales telegráficas.</li> <li>• Falta oportuna de autorización de tarifas de servicios.</li> <li>• Normatividad que reconoce sólo a entes financieros para transferencias de fondos.</li> <li>• Obligación de recortes presupuestales al gasto corriente para la operación.</li> <li>• Caída del mercado.</li> <li>• Alta competencia de la Banca y empresas comerciales que buscan afluencia de clientes e ingresos marginales.</li> <li>• Agresiva competencia basada en el precio y con altos presupuestos de mercadotecnia.</li> <li>• Crecimiento del pago de remesas vía tarjetas plásticas.</li> <li>• Falta de regulación determinante, lo que origina la entrada de competidores informales.</li> </ul>

Fuente: Dirección Comercial.

## V.6. Ingresos Esperados 2014-2018

Cada una de las líneas de negocio pertenece a una industria particular con una demanda específica. Los servicios como el giro telegráfico nacional y el de telegramas, registran una tendencia negativa en sus ingresos; sin embargo, las remesas internacionales, los servicios por cuenta de terceros y corresponsalía bancaria, van en aumento.

La creciente bancarización y la proliferación de puntos de pago de servicios impactan a la baja los ingresos de TELECOMM. El modelo actual depende demasiado de los puntos de pago temporales, el cual enfrenta aumento en costos y riesgos por el traslado de valores.

### PROYECCIÓN ESTADÍSTICA DE LA OPERACIÓN. RESUMEN SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS 2014-2018 VOLUMEN (MILES DE OPERACIONES)

CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018
<b>REMESAS INTERNACIONALES</b>	<b>4,066</b>	<b>4,188</b>	<b>4,314</b>	<b>4,443</b>	<b>4,577</b>
<b>REMESAS NACIONALES</b>					
GIRO NACIONAL	3,632	3,845	3,836	3,860	3,925
TELECOMM	3,630	3,522	3,416	3,313	3,214
Agentes	1	323	420	547	711
<b>PROGRAMAS SOCIALES</b>	<b>8,825</b>	<b>6,600</b>	<b>6,600</b>	<b>6,600</b>	<b>6,600</b>
OPORTUNIDADES	2,225				
OTROS PROGRAMAS SOCIALES	6,600	6,600	6,600	6,600	6,600
<b>SERVICIOS POR CUENTA DE TERCEROS</b>					
COBRANZA	21,311	21,950	22,609	23,287	23,986
PAGOS	910	937	965	994	1,024
<b>CORRESPONSALÍA</b>	<b>9,361</b>	<b>9,642</b>	<b>9,931</b>	<b>10,229</b>	<b>10,536</b>
<b>SERVICIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>2,349</b>	<b>2,370</b>	<b>2,391</b>	<b>2,412</b>	<b>2,434</b>
<b>NUEVAS SUCURSALES</b>	<b>2,299</b>	<b>4,697</b>	<b>7,094</b>	<b>8,586</b>	<b>10,047</b>
Sucursales	2,183	4,363	6,543	7,860	9,176
Agente Rural	116	335	551	726	870
<b>TOTAL</b>	<b>52,752</b>	<b>54,230</b>	<b>57,740</b>	<b>60,412</b>	<b>63,127</b>

Fuente: Dirección Comercial.



## RESUMEN SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS 2014-2018 INGRESO (MILONES DE PESOS)

CONCEPTO	2014	2015	2016	2017	2018
<b>REMESAS INTERNACIONALES</b>	<b>131</b>	<b>134</b>	<b>138</b>	<b>142</b>	<b>146</b>
<b>REMESAS NACIONALES</b>					
<b>GIRO NACIONAL</b>	<b>228</b>	<b>237</b>	<b>236</b>	<b>235</b>	<b>237</b>
TELECOMM	228	221	214	208	202
Agentes		16	21	27	36
<b>PROGRAMAS SOCIALES</b>	<b>217</b>	<b>166</b>	<b>166</b>	<b>166</b>	<b>166</b>
OPORTUNIDADES	53				
OTROS PROGRAMAS SOCIALES	164	166	166	166	166
<b>SERVICIOS POR CUENTA DE TERCEROS</b>					
<b>COBRANZA</b>	<b>123</b>	<b>129</b>	<b>133</b>	<b>137</b>	<b>141</b>
<b>PAGOS</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>13</b>
<b>CORRESPONSALÍA</b>	<b>119</b>	<b>125</b>	<b>129</b>	<b>133</b>	<b>137</b>
<b>SERVICIOS DE COMUNICACIÓN</b>	<b>53</b>	<b>53</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>55</b>
<b>NUEVAS SUCURSALES</b>	<b>23</b>	<b>47</b>	<b>71</b>	<b>86</b>	<b>101</b>
Sucursales	22	44	66	79	92
Agente Rural	1	3	6	7	9
<b>TOTAL</b>	<b>905</b>	<b>904</b>	<b>938</b>	<b>966</b>	<b>996</b>

Fuente: Dirección Comercial.

### V.7. Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción de Servicios Financieros Básicos 2014-2018

Para el logro de este objetivo es necesario desarrollar un modelo autosustentable de operación y cobertura, en donde las ventajas competitivas del Organismo se capitalicen complementándose con todos los jugadores de la industria, y transformando al Organismo en donde se tengan rezagos u obsolescencia.

#### V.7.1 Servicios Financieros Básicos y Asociados al Giro Telegráfico

TELECOMM, diversificó la oferta de sus servicios financieros básicos, apoyándose en su decreto de creación y en forma específica en el servicio de Giro Telegráfico, de ahí surgieron los Servicios por Cuenta de Terceros y Corresponsalía Bancaria. Algunas poblaciones Rurales en México sin cobertura de comunicación con tecnología celular, son atendidas por medio del fideicomiso e-México (*conectividad*) y por FONCOS (*telefonía rural*). Pagos Móviles de TELECOMM es una alternativa, integral y convergente con capacidad de despliegue rápida y focalizada para la inclusión social.

## PROYECCIÓN DE COBERTURA DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS 2014-2018

2013								2014	2015	2016	2017	2018	
Tipo de Población	Municipios Totales	Núm. de Hab.	Municipios con presencia de TELECOMM (red de sucursales)	Número de sucursales	Porcentaje de distribución de la red de sucursales	Población atendida	% de Población atendida	% de Población atendida	% de Población atendida	% de Población atendida	% de Población atendida	% de Población atendida	
Rural	Rural (menos de 5,000 habs.)	669	1,601,970	54	55	3%	162,448	10.1%	31.0%	45.9%	60.5%	77.6%	100.0%
	En transición (5,001 a 15,000 habs.)	644	6,031,218	207	214	13%	2,107,342	34.9%	47.0%	60.1%	73.1%	86.3%	100.0%
	Semi urbano (15,001 a 50,000 habs.)	721	19,850,222	457	517	32%	13,313,966	67.1%	72.7%	78.5%	84.2%	89.7%	95.7%
	<b>Total rural</b>	<b>2034</b>	<b>27,483,410</b>	<b>718</b>	<b>786</b>	<b>49%</b>	<b>15,583,756</b>	<b>56.7%</b>	<b>64.6%</b>	<b>72.5%</b>	<b>80.4%</b>	<b>88.2%</b>	<b>96.9%</b>
Urbano	Urbano (50,001 a 300,000 habs.)	345	37,352,056	314	451	28%	34,735,404	93.0%	93.0%	93.0%	93.0%	93.0%	93.0%
	Semi metrópoli (300,001 a 1,000,000 habs.)	67	37,537,791	67	304	19%	37,537,791	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	Metrópoli (más de 1,000,000 de habs.)	11	16,021,797	11	79	5%	16,021,797	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	<b>Total urbano</b>	<b>423</b>	<b>90,911,644</b>	<b>392</b>	<b>834</b>	<b>51%</b>	<b>88,294,992</b>	<b>97.1%</b>	<b>97.1%</b>	<b>97.1%</b>	<b>97.1%</b>	<b>97.1%</b>	<b>97.1%</b>
<b>Total Nacional</b>		<b>2457</b>	<b>118,395,054</b>	<b>1,110</b>	<b>1,620</b>	<b>100%</b>	<b>103,878,748</b>	<b>87.7%</b>	<b>89.6%</b>	<b>91.4%</b>	<b>93.2%</b>	<b>95.1%</b>	<b>97.1%</b>

- Datos de la red telegráfica reportados por la DOT, al mes de enero de 2014.
- Estimaciones de la CONAPO con base en el Censo General de Población y Vivienda 2010 realizado por el INEGI.
- Proyecciones de la población de México (2010-2030) presentadas por la CONAPO:  
[http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/De\\_los\\_municipios\\_de\\_Mexico\\_2010\\_-\\_2030](http://www.conapo.gob.mx/es/CONAPO/De_los_municipios_de_Mexico_2010_-_2030)
- Los criterios utilizados para clasificar el tipo de población corresponden a los empleados por la Comisión Nacional Bancaria de Valores (CNBV) dentro de sus reportes de Inclusión Financiera: <http://www.cnbv.gob.mx/Prensa/Paginas/Inclusion.aspx>

**Objetivo.-** Incrementar el volumen de operaciones de servicios financieros básicos mediante una mejor oferta de servicios y con ello incrementar los ingresos propios del Organismo.

**Estrategia de cobertura.-** Incrementar la cobertura, penetración y diversificación de los servicios financieros básicos con tecnología de punta y modelos operativos que permitan el máximo aprovechamiento de la infraestructura con estándares de calidad y seguridad, con el propósito de acercar al mayor número de habitantes los servicios financieros básicos y de comunicación, reduciendo la brecha digital y económica.

**Líneas de acción:**

1. Elaborar el programa de ampliación de cobertura de servicios financieros básicos y de telecomunicaciones en zonas rurales y populares urbanas que no cuentan con servicio proporcionado por los particulares, a través de tres modelos operativos que respondan al tamaño poblacional de las localidades: sucursal telegráfica, ventanilla remota o agentes rurales comerciales.
2. Ampliar el número de puntos de servicio de la red de sucursales telegráficas con base en el programa de ampliación de cobertura de servicios financieros básicos y de telecomunicaciones, con más y mejores servicios a partir del ejercicio de los títulos de concesión de redes públicas de telecomunicación que le sean otorgados, uso de nuevas tecnologías, nuevos modelos operativos y modalidades de servicios, así como alianzas estratégicas con otros oferentes de servicios.
3. Realizar un diagnóstico del hardware (equipos de comunicación, de procesamiento, de almacenamiento y respaldo) y de nuevos desarrollos necesarios, que cumplan con los

requerimientos y recomendaciones que permitan el mayor aprovechamiento de la infraestructura en el otorgamiento de servicios.

4. Establecer convenios con nuevos agentes transmisores de dinero y con propósitos afines, a nivel nacional e internacional con objeto de promover la ampliación y cobertura de servicios.
5. Atender necesidades de telecomunicaciones en zonas rurales en coordinación y colaboración con los tres órdenes de gobierno, y de representaciones legislativas federales y locales.

**Estrategia de operación.-** Operar la red de sucursales con un sistema de información moderno, integrado y eficiente para la prestación de servicios con calidad y seguridad.

**Líneas de acción:**

1. Establecer el programa de reorganización y modernización de sucursales telegráficas que considere la distribución por zonas geográficas, estandarización de la operación, la demanda de servicio, productividad, rentabilidad y uso de métricas.
2. Implementar el modelo operativo relacional de la tarjeta TELECOMM para promover el uso de pago electrónico de dinero en transacciones comerciales y financieras asociadas al giro y, con ello, inhibir el uso de efectivo.
3. Ejecutar el Programa de Cultura de la Calidad en la prestación de servicios financieros básicos en ventanilla, con el objetivo de conocer las expectativas del cliente y las condiciones operativas.
4. Diseñar y poner en operación un plan estratégico de seguridad para el patrimonio del Organismo y, para la operación y prestación de los servicios.

5. Diseñar y poner en marcha el programa para atender las disposiciones del artículo 95 Bis, en materia de prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo de la Ley General de Organizaciones y Actividades Auxiliares de Crédito.
6. Diseñar y desarrollar sistemas informáticos que permitan una operación más eficiente, previendo esquemas de seguridad de la operación y resguardo de la información, así como de aplicaciones informáticas que detecten actividades irregulares.
7. Promover la eficiencia operativa del Sistema de Giros Telegráficos (SIGITEL) por renovación tecnológica de la plataforma que promueva el uso de nuevas aplicaciones y permita agilizar la atención en ventanilla.
8. Impulsar la diversificación y la complementación de tecnologías de telecomunicaciones alámbricas e inalámbricas para ampliar y mejorar la cobertura y ampliación de la oferta de servicios financieros básicos.
9. Mantener los equipos de radiocomunicaciones en condiciones óptimas para la operación eficiente de servidores y del SIGITEL.
10. Fomentar, en coordinación con otras dependencias del Gobierno Federal (SEP, CNBV y la SE, entre otras), la adopción de nuevas tecnologías digitales entre la población que habita en zonas rurales que se incorporan en la cobertura del programa de inclusión financiera y digital, para hacer de los servicios financieros básicos una actividad cotidiana.

**Estrategia de ingresos.-** Incrementar la rentabilidad financiera del Organismo a través de la generación eficiente de recursos por cada una de las líneas de servicios financieros

básicos, así como del control y reducción del gasto.

**Líneas de acción:**

1. Realizar estudios de mercado y los necesarios para la diversificación de servicios, realización de alianzas estratégicas con empresas y agentes comerciales a nivel nacional e internacional, para incrementar la capacidad de operación y la oferta en el mercado de los servicios, así como de demanda, precios y tarifas, de productividad, entre otros.
2. Elaborar el programa comercial de servicios financieros básicos y asociados al giro telegráfico.
3. Desarrollar y comercializar nuevos productos y servicios de acuerdo con la demanda del mercado y el uso de nuevas tecnologías, que permitan el incremento de los ingresos propios del Organismo.
4. Realizar negociaciones con socios comerciales extranjeros para la prestación de servicios internacionales, que contengan las mejores condiciones para el Organismo y evitar la dependencia estratégica de alguno de éstos.
5. Establecer alianzas comerciales con nuevos agentes transmisores de dinero para aumentar la cobertura a nivel nacional e internacional.
6. Incrementar la productividad y el ingreso del Organismo por cada una de las líneas de negocios de servicios financieros básicos y asociados al giro telegráfico, así como reducir los costos de operación mediante un uso adecuado y explotación eficiente de los recursos asignados.
7. Diseñar e implementar un sistema informático de contabilidad y finanzas de acuerdo con la normatividad aplicable, que permita apoyar la toma de decisiones.
8. Establecer la Política Tarifaria de los servicios financieros básicos y asociados

al giro telegráfico a partir de un modelo de análisis de costos.

## V.8. Comunicación Telegráfica

Los servicios de comunicación que proporciona el Organismo, se han concentrado en el telegrama en sus tres modalidades y en forma muy incipiente al servicio de Fax, el cual se encuentra en proceso de desaparición por ser un servicio que está siendo sustituido por otros de tecnología más avanzada y de bajo costo.

**Estrategia de cobertura.-** Incrementar la cobertura, penetración y diversificación de los servicios de comunicación telegráfica con tecnología de punta y modelos operativos que permitan el máximo aprovechamiento de la infraestructura con estándares de calidad y seguridad.

### Líneas de acción:

1. Elaborar el programa de servicios de comunicación telegráfica para atender necesidades de comunicación en zonas rurales considerando las ventajas jurídicas que contiene este instrumento de comunicación.

**Estrategia de operación.-** Incrementar el volumen de los servicios telegráficos mediante estrategias que permitan en un contexto de calidad y seguridad el máximo aprovechamiento de la infraestructura disponible, así como de la innovación de procesos operativos, que permitan una mayor captación de usuarios públicos y privados.

### Líneas de acción:

1. Modernizar la infraestructura tecnológica para la prestación del servicio de comunicación telegráfica, con base en un diagnóstico de infraestructura y la

planeación de configuraciones que cumplan con la normatividad y el mayor aprovechamiento de la infraestructura.

2. Implementar el programa de cultura de la calidad para mejorar la satisfacción de clientes y usuarios de servicios, a través de la prestación eficiente del servicio de comunicación telegráfica.
3. Implementar el programa de supervisión con el que se verifique la aplicación de la normatividad, la calidad y seguridad de la operación en la prestación de servicios, con el propósito de verificar la observancia en la prestación de los servicios telegráficos para mejorar la calidad del servicio e identificación de áreas de oportunidad y mejora continua.
4. Establecer sistemas de capacitación de acuerdo a las necesidades de actualización del personal en los nuevos procesos operativos.
5. Mejorar el servicio de reparto y entrega a domicilio de los servicios telegráficos de comunicación, a través de la identificación de necesidades operativas que deriven en acciones concretas para dotar a esta línea de negocio con los implementos que faciliten y optimicen su prestación con estándares de calidad y oportunidad adecuados.

**Estrategia de ingresos.-** Incrementar la rentabilidad financiera del Organismo a través de la generación eficiente de recursos por cada una de las líneas de servicios financieros básicos, así como del control y reducción del gasto.

### Líneas de acción:

1. Elaborar el programa para la comercialización de los servicios de comunicación telegráfica.
2. Realizar estudios de mercado y técnicos necesarios para identificar demanda, precios y tarifas, competencia, tendencias



de la oferta de servicios, rentabilidad y productividad, entre otros.

3. Identificar oportunidades de mejora para incrementar la rentabilidad y la productividad del servicio de comunicación telegráfica para promover su viabilidad operativa y productividad.
4. Incrementar la productividad y el ingreso del Organismo por la prestación de servicios de comunicación telegráfica, así

como reducir los costos de operación, a partir del uso y explotación eficiente de los recursos asignados.

5. Establecer la Política Tarifaria de los servicios de comunicación telegráfica que contenga el modelo de análisis de costos y actualización de tarifas comerciales, que promuevan la viabilidad financiera del Organismo.





---

## CAPÍTULO VI

# SERVICIO DE COMUNICACIÓN SATELITAL

---





## **VI. SERVICIO DE COMUNICACIÓN SATELITAL**

### **VI.1. Diagnóstico**

Las telecomunicaciones constituyen un sector de gran trascendencia para cualquier país, desempeñando un papel fundamental en el desarrollo de la economía y en la calidad de vida de sus habitantes. Por ello, el Gobierno Federal ha decidido impulsar la Reforma Constitucional en materia de Telecomunicaciones con el propósito de que la población tenga acceso a los servicios con una mayor cobertura y que los servicios sean más y a precios competitivos.

En este contexto, la figura de TELECOMM resulta relevante, no únicamente por el papel histórico que ha desempeñado a lo largo de los últimos años en el desarrollo del sector de las comunicaciones en México, sino por que actualmente se mantiene como el principal operador de redes satelitales para el Gobierno Federal con el mayor número de sitios conectados con tecnología satelital para la operación de los Centros Comunitarios Digitales (CCD'S) del sistema e-México, además de proveer servicios de telefonía rural en un número significativo de comunidades apartadas.

Las responsabilidades de TELECOMM en materia de servicios satelitales ha venido reafirmando en los últimos cuatro años, desde que en noviembre de 2010 la SCT lo designó como operador del Sistema Satelital Mexicano MEXSAT y como supervisor del diseño y construcción, así como de la fabricación de tres satélites: el primero de ellos, el satélite "Bicentenario" (Mexsat 3)

para bandas de frecuencias "C" y "Ku" que fue puesto en órbita el 19 de diciembre de 2012, y los satélites "Centenario" (Mexsat 1) y "Morelos 3" (Mexsat 2) para banda de frecuencia "L", cuya construcción concluyó y esperan ventana de lanzamiento a bordo de los cohetes Protón y Atlas V, respectivamente.

A través de este nuevo sistema satelital se pretende dar servicios de cobertura social (servicios de comunicación, internet, telemedicina, educación, servicios de gobierno) y auxilio a la población en zonas afectadas por desastres naturales y; seguridad nacional (protección fronteriza, combate al narcotráfico, rescate naval); de comunicación con tropas; comunicación intergubernamental, servicios móviles de voz y datos para programas sociales; y servicios para redes de comunicación.

Derivado de lo anterior, el 14 de abril de 2011, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se reforman y adicionan diversos artículos del Decreto de Creación de TELECOMM, acorde a las nuevas obligaciones y facultades del Organismo en materia satelital:

- Proporcionar servicios de alojamiento, interconexión y servicios administrados para equipos y aplicaciones informáticas.
- Ocupar y explotar posiciones orbitales y comercializar derechos de emisión y recepción de señales.
- Operador de redes públicas de telecomunicaciones y su interconexión con las de otros operadores.



- Continuar proporcionando servicios asociados al giro telegráfico.

Estas reformas son las más importantes que ha tenido TELECOMM desde que se creó en 1986. Sin embargo, son muchos los retos que TELECOMM deberá afrontar dentro del mercado de las telecomunicaciones, fundamentalmente por el crecimiento tan importante que ha desarrollado la competencia dentro de este sector en los últimos años, en su mayor parte, empresas privadas que tienen una mejor forma de responder a las necesidades de los clientes y que pueden conducirse de forma más ágil en la impartición de sus servicios, sin la carga y la regulación interna de un Organismo público.

Asimismo, en septiembre de 2013 la SCT otorgó a TELECOMM, el título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones, el cual fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2013. Las principales características de la red es proveer servicios exclusivamente en poblaciones con menos de 5 mil habitantes no servidas por red pública de telecomunicaciones alguna; la infraestructura de telecomunicaciones principal (back bone) es satelital; ofrece servicios de telecomunicación locales-rurales empleando tecnología celular con emisión y recepción en un radio de 5 Km; y utiliza bandas de frecuencia libres en el ámbito local.

Es por ello que TELECOMM tiene la compleja tarea de hacer frente a exigencias que se desprenden de atender un segmento de mercado marginado y sin infraestructura de telecomunicaciones, sin descuidar la responsabilidad social que dan sentido a este Organismo.

En este sentido, nuevos proyectos como la puesta en marcha del sistema satelital

mexicano MEXSAT, operar la nueva red 11K de e-México, la recepción de la concesión de fibra óptica de la CFE, y la concesión para instalar, operar y explotar la red de telefonía rural satelital móvil, son los proyectos en los que estará trabajando TELECOMM para cumplir con el objetivo de tener un “México Próspero” sirviendo a la sociedad donde las empresas privadas no lo hacen.

## VI.2. Infraestructura para la Comunicación Vía Satélite

Lograr proveer diferentes servicios, es una actividad que TELECOMM realiza en buena medida por medio de la infraestructura e instalaciones con las que cuenta como las siguientes:

**Torre Central de Telecomunicaciones.**- Ubicada en el Eje Central en la ciudad de México, es además de referencia geográfica, uno de los principales centros concentradores de comunicaciones donde alberga múltiples antenas y de microondas junto con enlaces dedicados, que permiten la interconexión con diferentes entidades gubernamentales y privadas para proporcionar servicios de telecomunicaciones.

**Contel (Conjunto Nacional de las Telecomunicaciones).**- Ubicado al oriente de la ciudad de México, cuenta dentro de sus instalaciones con el Centro de Control Satelital primario para los satélites de sistema MEXSAT, así como el Telepuerto de Iztapalapa, Hubs Satelitales, Centro de Atención Telefónica, Escuela Nacional de Telecomunicaciones y Telegrafía, almacenes generales, etc.

**CTO (Centro Técnico Operativo).**- Concebido originalmente para operar los servicios telegráficos, actualmente, además de continuar



proporcionando el servicio de telegramas, funciona como el centro que alberga redes e-México, así como Hubs satelitales para entidades del Gobierno Federal y particulares.

**Tulancingo.-** Ubicado en el estado de Hidalgo a las afueras de la ciudad del mismo nombre. Proporciona servicios de comunicación vía satélite y de enlaces vía microondas, además de un Centro de Datos el cual ofrece alojamiento de datos (hosting) a entidades del Gobierno Federal o empresas privadas, ya sea

como centro de datos primario o plan en caso de desastres (DRP – Disaster Recovery Plan).

**Hermosillo.-** En este sitio se encuentra ubicado el Centro de Control Satelital Alterno, que permite el control y monitoreo de la flota satelital y de la red de telecomunicaciones de Mexsat, permitiendo que este sistema sea redundante y en caso de situaciones de emergencia, respalde las operaciones del Centro de Control Satelital primario.



## VI.3. Cumplimiento de Metas de los Servicios Satelitales en 2012

### EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS SATELITALES 2008-2012

Servicio	Volumen (no. de servicios)									
	2008		2009		2010		2011		2012	
	Prog.	Real	Prog.	Real	Prog.	Real	Prog.	Real	Prog.	Real
TV Permanente	5	49	5	50	5	48	4	48	4	48
Nacional		-		-		-		-		-
Internacional		-		-		-		-		-
Teleaudición permanente vía satélite	2	12	2	3	1	-		-		-
Enlaces Locales	21	238	21	286	29	294	26	288	25	300
Enrutamientos		-		-		-		-	3	36
Estaciones Terrenas para Voz y Datos	4	61	6	61	2	12	2	12	1	20
Estaciones Terrenas receptoras		-		-		-		-	4	48
Uso de capacidad satelital		-		-		-		-	33	1,632
Interconexión de redes		-		-		-		-	19	240
Televisión ocasional y eventos especiales	1,800	2,102	2,414	1,559	1,643	910	1,250	599	1,250	390
TV ocasional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TV ocasional Nacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TV ocasional Internacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Enlaces Terrenas Transportables	140	189	225	176	200	183	260	130	260	174
Tiempo de arrendamiento	-	-	-	-	-	274	520	502	520	388
Giras presidenciales	21	28	30	24	31	20	20	16	20	121
Nacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	89
Internacional	-	-	-	-	-	-	-	-	-	24
Centro de Datos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hosting	-	-	-	-	-	-	-	-	120	3
Redes Satelitales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Crucero Fronterizo	450	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Permanente por uso de Estación Terrena Fija (Edusat)	-	-	-	-	-	-	-	40	-	-
SERVICIOS INTERNACIONALES	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Señales voz/datos digitales integrados IBS/Intelsat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Señales voz/datos digitales o analógicos IDR/Intelsat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serv. Vsat Internal vía intelsat	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Dirección Comercial.



## VI.4. Análisis FODA

### ANÁLISIS FODA DE LOS SERVICIOS SATELITALES EN TELECOMM

Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Operador de satélites .</li> <li>▪ Distribuidor Satelital de los principales operadores del segmento dentro de la República Mexicana.</li> <li>▪ Operador de las principales redes satelitales del Gobierno Federal.</li> <li>▪ Poseedor de Múltiples Instalaciones en lugares estratégicos.</li> <li>▪ Personal con experiencia y reconocidos por esta característica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de Inversión para modernizar la infraestructura y equipo de comunicaciones.</li> <li>▪ Procesos administrativos ineficientes.</li> <li>▪ Perdida de personal especializado.</li> <li>▪ Falta de un programa de incentivos y retención de talento especializado.</li> <li>▪ Falta un modelo de financiamiento de capital de trabajo acorde al mercado.</li> </ul>
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Servicios Integrales de enlaces satelitales y operación de redes privadas satelitales virtuales.</li> <li>▪ Nuevas Tecnologías.</li> <li>▪ Demanda de servicios con el nuevo Sistema Satelital.</li> <li>▪ Contratación de segmento satelital y enlaces satelitales para entidades gubernamentales que lo requieran.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Competencia de múltiples operadores.</li> <li>▪ Obsolescencia tecnológica.</li> <li>▪ Personal especializado con perspectiva de retiro laboral.</li> <li>▪ Insuficiente personal especializado que afecta la operación del servicio.</li> <li>▪ Penetración de servicios celulares a zonas rurales.</li> <li>▪ Falta de inversión para modernizar infraestructura.</li> </ul>

Fuente: Dirección Comercial.

## VI.5. Ingresos Esperados

Para facilitar la comprensión de los diversos servicios que ofrece TELECOMM, se dividieron en 7 grupos por la importancia y complejidad de los proyectos:

- 1) **Centenario y Morelos 3** – son los ingresos que se generarán por la prestación de

servicios, los cuales iniciarán en 2016. Una vez que sean lanzados, iniciarán las pruebas así como de los equipos en tierra, ya que “Centenario” consta del satélite más una red compleja en tierra para suministrar los servicios móviles, estas pruebas serán exhaustivas y tomarán varios meses de ejecución.

- 2) **Bicentenario** – son los ingresos que generará la conducción de señales vía satélite que utilicen los 6 usuarios que la misma SCT determinó y los cuales son: SEMAR, SEDENA, CISEN, PGR, Policía Federal y la SCT-CSIC. Este satélite ya está en operación y deberá generar ingresos a partir del 2014 para cubrir los gastos de operación que implica operar dicho satélite a través de los dos centros de control ubicados en la Ciudad de México y la ciudad de Hermosillo.
- 3) **Capacidad satelital** – son los ingresos que se generan por los contratos de suministro de ancho de banda satelital a diversos clientes, donde TELECOMM actúa en su capacidad de distribuidor de operadores satelitales extranjeros como Hispasat, SES y SATMEX, quien fue adquirido recientemente por EUTELSAT, facilitando la adquisición de capacidad satelital comercial a diferentes organizaciones gubernamentales, principalmente.
- 4) **Redes e-México** – son los ingresos que se generan por la operación de las redes 23 y 11K de la SCT-CSIC, donde se instalan y operan estaciones terrenas remotas en escuelas, centros de salud, centros de desarrollo social, principalmente en programas de cobertura social.
- 5) **Telefonía rural** – son los ingresos que se generan por la operación de las dos redes de telefonía rural, la red ruralsat y las terminales de la red 11K.
- 6) **Telepuertos** – son los ingresos que se generan por la operación de servicios tradicionales que TELECOMM ofrece como la difusión satelital de señales de TV y servicios ocasionales de TV para eventos especiales. Aquí se reflejarán los ingresos por operación de Hubs satelitales y servicios integrados de enlaces de telecomunicación satelital.
- 7) **Hospedaje** – son los ingresos que se generan por la renta y operación de centros de datos, utilizando infraestructura de inmuebles, de energía y enfriamiento que tiene TELECOMM en diversos sitios.

### ***Consideraciones y supuestos por línea utilizados para la elaboración de la proyección de ingresos:***

**Centenario:** Se consideró un primer lote consistente en un conjunto de 17,224 terminales de varios tipos, una parte de esa población será usada por entidades de seguridad nacional y otra por usuarios privados. El despliegue y activación de ese lote de terminales será en un período de 10 meses a partir del mes de marzo de 2016. Se consideraron supuestos sobre utilización de llamadas telefónicas, utilización de datos, servicios de comunicación en grupo y videoconferencias. También se consideraron precios unitarios diferenciados para entidades de seguridad nacional y para usuarios privados.

**Bicentenario:** Se consideró que en el año 2014, los usuarios determinados por la SCT iniciarán sus operaciones, ya que durante el último trimestre de 2013 estuvieron recibiendo el equipamiento, estaciones terrenas maestras y remotas para iniciar operaciones durante el 2014. Para las proyecciones se tomó en cuenta una curva de utilización de la capacidad, la cual considera que conforme pasen los meses, el satélite tendrá una ocupación cada vez mayor, iniciando el primer mes con 10% y terminando en el 2014 con una ocupación del 80% para continuar durante el 2015 con una utilización del 90% y lograr una ocupación promedio del 95% a partir de 2016

**Capacidad satelital:** En esta línea de ingresos se ha considerado mantener a los clientes actuales, por considerar que gran parte del personal estará ocupado atendiendo a los usuarios que utilizarán el satélite "Bicentenario" donde se prevé dar una atención especial para asistir a los usuarios en las diferentes tareas, mientras logran superar

la curva de aprendizaje para operar sus propios equipos y al equipo de TELECOMM para definir, poner en práctica y dominar los procedimientos de atención y soporte de acuerdo a las mejores prácticas de la industria satelital. En 2016 y 2017, muchos de los recursos humanos con experiencia técnica serán destinados para el inicio de operaciones de los satélites "Centenario" y su respaldo en órbita el "Morelos 3".

**Redes e-México:** Para esta línea de servicio, los supuestos consideran continuar la operación de las mismas tal y como se ha venido haciendo, ya que la SCT-CSIC estará haciendo licitaciones por servicios para poder apoyar al desarrollo de concesionarios.

**Telefonía rural:** Los supuestos para la proyección de esta línea de ingresos fueron de dos tipos, continuar con la operación de la red Ruralsat y de las terminales de telefonía rural de la red 11K basándonos en consumos históricos, ya que se prevé que la demanda de llamadas no se incremente sustancialmente y el otro supuesto, es el despliegue de la infraestructura para cumplir con la Concesión de telefonía rural móvil donde el supuesto fue iniciar instalando en el año 2014 un total de 30 radiobases en comunidades de menos de 5 mil habitantes y continuar instalando 130 radiobases para terminar el 2015, para finales de 2016 se tendrían 250 radiobases activas, para finales del 2017, 370 radiobases activas, para que al término de 2018, sean 500 las radiobases activadas. Cada radiobase estará atendiendo una cantidad estimada promedio de 500 dispositivos móviles y generando un ingreso mínimo de \$100 MN mensuales por un servicio básico de llamadas dentro de la localidad.

**Telepuertos:** Los supuestos para la proyección contemplan que los servicios de Televisión permanentes y ocasionales se

mantienen constantes. Los ingresos se recuperan a través de la operación de un nuevo servicio de operación de enlaces satelitales bajo la modalidad de redes satelitales privadas, donde se le garantiza al cliente un nivel de servicio que se determina de acuerdo a sus necesidades y se complementa con servicios de interconexión para aplicaciones de voz sobre IP satelital,

videoconferencias, intranet y acceso a internet opcional.

**Hospedaje:** Los supuestos para la proyección contemplan que en el año 2014 se duplicará la capacidad que actualmente se tiene vendida. Es una proyección conservadora ante la falta de leyes secundarias de la Reforma de Telecomunicaciones.

### PROYECCIÓN ESTADÍSTICA DE INGRESOS 2014-2018 EN PESOS

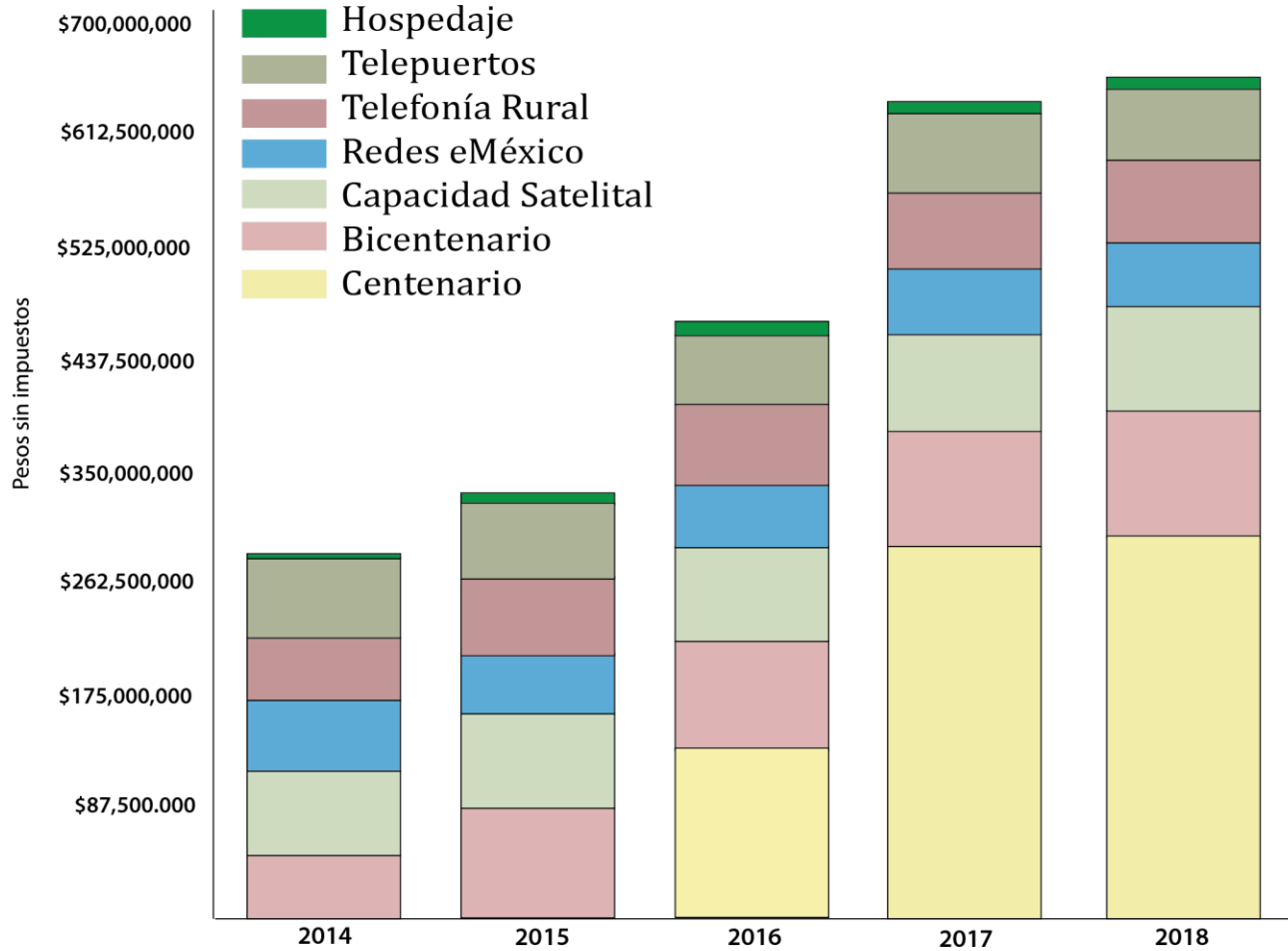
Servicio	2014	2015	2016	2017	2018	Totales en M.N.
Centenario	\$0	0	\$126,784,909	\$288,239,729	\$299,769,318	\$714,793,956
Bicentenario	\$53,795,826	\$83,639,651	\$88,400,264	\$92,997,987	\$97,671,573	\$416,485,302
Capacidad Satelital	\$65,598,449	\$71,458,154	\$72,887,317	\$75,948,584	\$78,986,527	\$364,879,031
Redes eMéxico	\$49,557,840	\$49,557,840	\$49,557,840	\$49,557,840	\$49,557,840	\$247,789,200
Telefonía Rural	\$54,586,116	\$61,473,136	\$61,473,136	\$61,473,136	\$61,473,136	\$300,478,658
Telepuertos	\$57,354,282	\$57,721,442	\$58,095,945	\$58,898,131	\$59,694,205	\$291,764,006
Hospedaje	\$4,031,040	\$9,457,44	\$9,457,440	\$9,457,440	\$9,457,440	\$41,860,800
<b>Totales en M.N.</b>	<b>\$284,923,553</b>	<b>333307662.636</b>	<b>\$466,656,851</b>	<b>\$636,552,847</b>	<b>\$656,610,040</b>	<b>\$2,378,050,954</b>

Fuente: Dirección Comercial.

Dirección Técnica de Telecomunicaciones y Mexsat.



### Proyección de Ingresos Dirección Comercial



Fuente: Dirección Comercial.



## VI.6. Objetivos, Estrategias y Líneas de Acción de Servicios Satelitales 2014-2018

A continuación se indican los objetivos y líneas de acción que se estarán efectuando, a fin de dar continuidad a los servicios satelitales, en el periodo de 2014 al 2018, estableciendo las bases que permitan cubrir las necesidades de nuestros usuarios.

### **MEXSAT. Satélites Bicentenario y Centenario**

El bienestar social que los servicios satelitales proporcionan en aquellas poblaciones donde no existe cobertura es invaluable. Esto es debido a los beneficios en comunicación y acceso a la información que de otra forma es complicado obtener. De forma similar, los beneficios obtenidos mediante servicios satelitales de vanguardia, coadyuvan a que las entidades de seguridad nacional protejan y asistan a la población por medio de servicios de comunicación, localización y acceso a datos para resguardar el patrimonio nacional.

**Objetivo.-** Operar los satélites “Bicentenario” y “Centenario” del Sistema Satelital MEXSAT, para que México capitalice la inversión realizada por el Gobierno Federal en el nuevo Sistema Satelital Mexicano Mexsat, ofreciendo servicios de telecomunicación con tecnología satelital en apoyo a la ejecución de las políticas públicas de seguridad, gobierno, educación, salud y economía con cobertura nacional, con apego a normas de calidad.

**Estrategia de cobertura.-** Operar los satélites “Bicentenario” y “Centenario” para dar cobertura de servicios de telecomunicaciones con tecnología satelital en todo el territorio nacional, incluyendo el mar patrimonial.

#### **Líneas de acción:**

1. Establecer los convenios con las entidades que fueron determinadas para ser los usuarios del satélite “Bicentenario”.
2. Proveer servicios de telecomunicaciones en zonas rurales y de difícil acceso en las que no se cuenta con la participación de los particulares a través de modelos operativos innovadores, con el propósito de contribuir en la disminución de la brecha financiera y digital en México y cumpliendo con las obligaciones de la concesión para telefonía rural móvil recientemente obtenida.

**Estrategia de operación.-** Operar la flota de satélites y la red que provisionará los servicios móviles del satélite “Centenario” por medio de los sistemas adecuados para la prestación de servicios eficientes, confiables y seguros.

#### **Líneas de acción:**

1. Elaborar el programa de operación del Sistema Satelital Mexicano MEXSAT, a partir de la política en la materia y de seguridad nacional que emita el Gobierno Federal.
2. Diseñar y desarrollar sistemas informáticos que permitan una operación más eficaz y eficiente, previendo esquemas de seguridad de instalaciones, infraestructura, operación y resguardo de

la información, así como de aplicaciones informáticas que detecten actividades irregulares.

3. Continuar la coordinación y supervisión de la construcción y puesta en órbita de los satélites, así como la operación de los centros de control que conforman el Sistema Satelital Mexicano MEXSAT.
4. Supervisar y autorizar los prototipos e inversión en instalaciones, equipos y terminales de tecnología satelital aplicables al Sistema Satelital MEXSAT.
5. Diseñar y poner en operación un plan estratégico de seguridad del sistema satelital MEXSAT, en coordinación con las entidades gubernamentales para la implementación de servicios.
6. Definir e implementar un plan general para la prevención de riesgos generados por siniestros y desastres naturales y de origen humano, mitigación de efectos catastróficos, para garantizar la continuidad en la prestación de servicios.
7. Actualizar y mejorar permanentemente las Políticas de Seguridad de las Instalaciones Estratégicas de Telecomunicaciones de México, a fin de prevenir y evitar cualquier eventualidad que vulnere la seguridad y ponga en riesgo la continuidad de las operaciones y los servicios que se proporcionan.
8. Supervisar el estricto cumplimiento de los lineamientos en materia de seguridad implementados en las Instalaciones Estratégicas.

**Estrategia de ingresos.-** Concretar los ingresos derivados de la operación de los satélites MEXSAT para que el Organismo alcance la autosuficiencia en los gastos de operación recurrentes por operar los satélites y la red de aprovisionamiento de servicios móviles.

#### **Líneas de acción:**

1. Elaborar el programa comercial de servicios satelitales, proponiendo productos y servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios, soluciones integradas si fuera necesario, haciendo estudios comparativos de mercado y fijando los objetivos de ingresos para alcanzar la autosuficiencia de las áreas que conforman y participan activamente en los servicios satelitales.
2. Coordinar la elaboración de los estudios requeridos para lograr obtener la determinación de tarifas de los servicios actuales y futuros.
3. Desarrollar y comercializar nuevos productos y servicios de acuerdo con la demanda del mercado y las necesidades de los usuarios, considerando el uso de nuevas tecnologías, que permitan el incremento de los ingresos propios del Organismo.
4. Proponer la realización de alianzas estratégicas con empresas y agentes comerciales a nivel nacional e internacional, para potenciar la capacidad de operación e incrementar el valor agregado que pueda aportar TELECOMM a sus usuarios y clientes.
5. Detectar y proponer alianzas estratégicas a nivel internacional para que en caso de ser necesario, se integren soluciones en las propuestas que requieran gestión, coordinación y supervisión de servicios internacionales.

#### **Telefonía Rural Satelital Móvil**

TELECOMM proporciona servicios de telefonía rural satelital a comunidades de menos de 500 habitantes siendo éste el único medio de comunicación para estas localidades que se encuentran en zonas rurales y remotas en la República.

**Objetivo.-** Incrementar la cantidad de habitantes con acceso a infraestructura de telecomunicaciones en zonas rurales y marginadas a través de una red híbrida de tecnología satelital e inalámbrica donde los habitantes puedan tener comunicaciones de voz y datos.

**Estrategia de cobertura.-** Incrementar la cobertura y penetración de los servicios de telefonía rural móvil con tecnología satelital en localidades rurales de hasta 5 mil habitantes que no cuenten con la oferta de servicios de los particulares.

**Líneas de acción:**

1. Llevar a cabo y dar cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones que señala el título de concesión en tiempo y forma, el programa técnico de ampliación de cobertura de telefonía rural satelital, a partir de los lineamientos previstos en el título de concesión para instalar y operar una red de telecomunicaciones otorgada por la SCT el 5 de septiembre de 2013.
2. Coordinar la elaboración de los estudios necesarios para que se puedan definir las tarifas a aplicar a los diferentes servicios que puedan prestarse a través de la plataforma tecnológica que se utilice.
3. Establecer convenios de colaboración con los gobiernos locales y del congreso de la unión y con entidades públicas para que se determinen los primeros 500 sitios donde se instalará y se pondrá a disposición el servicio de telefonía rural móvil.
4. Proponer servicios innovadores de valor agregado que puedan ser incorporados a la red de telefonía rural móvil, para que los usuarios puedan tener acceso a servicios modernos que puedan brindarse a través de la plataforma tecnológica que se implemente.

**Estrategia de operación.-** Operar la red pública de telecomunicaciones del programa de telefonía rural satelital móvil cumpliendo las obligaciones señaladas en el título de concesión.

**Líneas de acción:**

1. Realizar los estudios requeridos de inversión que solicita la SHCP y presentar el proyecto de inversión para obtener los recursos presupuestales para llevar a cabo la inversión.
2. Desarrollar el programa comercial, sitios y cronograma de despliegue de la red de telefonía rural móvil para 2014-2018.
3. Operar eficientemente la infraestructura asignada al programa de telefonía rural satelital de acuerdo con la demanda del mercado y el uso de nuevas tecnologías, que permitan el incremento de los ingresos propios del Organismo.
4. Identificar oportunidades de mejora para incrementar la productividad y calidad de los servicios de telecomunicaciones en poblaciones rurales de hasta 5 mil habitantes, para promover su viabilidad operativa y financiera.
5. Definir e implementar un plan general para la prevención de riesgos generados por siniestros y desastres naturales y de origen humano, mitigación de efectos catastróficos, para garantizar la continuidad en la prestación de servicios.

**Estrategia de ingresos.-** Concretar los ingresos que se requieran para lograr la autosuficiencia de las áreas y recursos que utilice TELECOMM para brindar el servicio.

**Líneas de acción:**

1. Incrementar los ingresos del Organismo para lograr la autosuficiencia de las áreas y recursos involucrados en la prestación del servicio de telecomunicaciones en zonas rurales.

2. Establecer la Política Tarifaria de los servicios de telecomunicaciones en zonas rurales a partir de un modelo de análisis de costos.

### **VI.6.1. Operación de Redes e-México y Otras Redes Satelitales**

México requiere disminuir la brecha digital en comunidades marginadas donde no existe infraestructura de telecomunicaciones y de la misma forma, suministrar servicios digitales para mejorar las actividades productivas en sitios remotos. Esto puede ser posible mediante la implementación de programas encaminados a mejorar la cobertura social, mediante un esfuerzo de coordinación con diferentes instancias del Gobierno Federal y local.

**Objetivo.-** Continuar operando eficientemente las redes satelitales a cargo de TELECOMM, que son la red 23 y la red 11K, y operar redes satelitales para otras entidades del Gobierno Federal o Estatal.

**Estrategia de cobertura.-** Proporcionar conectividad digital y operar las redes de telecomunicaciones que benefician a poblaciones que atienden entidades públicas y las cuales carecen de oferta de servicios relacionados a gobierno, educación, salud, economía y comunicación; siendo esta última un promotor de desarrollo para los sitios que se atiendan.

#### **Líneas de acción:**

1. Elaborar el programa de conectividad de redes de telecomunicaciones en zonas rurales y populares urbanas que no cuentan con la atención de los particulares.
2. Atender los requerimientos de conectividad de telecomunicaciones que

soliciten las dependencias del Gobierno Federal con tecnologías alámbricas e inalámbricas, bajo criterios de calidad y continuidad del servicio.

3. Establecer convenios de colaboración con otros operadores de redes de telecomunicaciones con el propósito de ampliar la cobertura y penetración del servicio.
4. Desarrollar nuevos modelos operativos complementarios de cobertura, de acuerdo con las necesidades de conectividad de otras entidades del Gobierno Federal o Estatal, facilitando soluciones de conectividad en sitios donde no se tenga infraestructura terrestre de telecomunicaciones.

### **VI.6.2. Telepuertos**

Los servicios que se proporcionan a través de los Telepuertos del Organismo, permiten proporcionar comunicación vía satélite a diferentes entidades de Gobierno, como es el caso de: CEPROPIE, IPN y los canales Judicial y de las Cámaras del poder Legislativo, permitiendo la difusión de sus contenidos en toda la República. Asimismo, se proporcionan servicios de TV a empresas privadas que así lo necesiten, tanto a nivel nacional como internacional, por lo que se plantea la promoción de los servicios y modernización para continuar con los servicios que se brindan.

**Objetivo.-** Mantener el volumen de ingresos de los servicios de telecomunicaciones a través de las estaciones terrenas fijas y móviles con tecnología de punta.

**Estrategia de cobertura.-** Incrementar la cobertura y penetración de los servicios de Telepuertos actualizando la infraestructura tecnológica.

#### **Líneas de acción:**

1. Elaborar el programa de comercialización de servicios de telecomunicaciones de alta definición, videostreaming e Internet a través de las estaciones terrenas fijas y móviles del Organismo.
2. Establecer convenios de colaboración con otros operadores de redes de telecomunicaciones con el propósito de ampliar la cobertura y penetración del servicio.
3. Desarrollar nuevos modelos operativos, productos y servicios de redes de telecomunicaciones, de acuerdo con la demanda de servicios de televisión permanente y ocasional de alta definición, los canales de gobierno y de empresas privadas que demandan los servicios.

**Estrategia de operación.-** Operar los telepuertos con nuevas tecnologías de radiodifusión que permitan continuar brindando servicios de calidad y eficiencia, de acuerdo con los estándares internacionales.

#### **Líneas de acción:**

1. Elaborar el programa técnico de inversión para modernizar la infraestructura de estaciones terrenas fijas y móviles, así como la actualización tecnológica de televisión de alta definición, videostreaming e Internet.
2. Elaborar el programa técnico para la operación de telepuertos.
3. Proponer nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades específicas que requieran las entidades públicas y privadas, que solicitan servicios de televisión, video e internet que se operan a través de las estaciones terrenas fijas y móviles.
4. Realizar los estudios necesarios para la diversificación de servicios, proponer las alianzas estratégicas con agentes del sector a nivel nacional e internacional,

para potenciar la capacidad de operación y la oferta de servicios.

**Estrategia de ingresos.-** Mantener el volumen de ingresos derivados de la prestación de servicios de televisión de alta definición, videostreaming e Internet.

#### **Líneas de acción:**

1. Mantener los ingresos e incrementar la productividad del Organismo por la prestación de servicios de televisión de alta definición, videostreaming e Internet, así como reducir los costos de operación mediante un uso adecuado y explotación eficiente de los recursos asignados.
2. Establecer la Política Tarifaria de los servicios de televisión de alta definición, videostreaming e Internet a partir de un modelo de análisis de costos.

### **VI.6.3. Hospedaje TI**

Debido a la creciente dependencia que tienen las entidades de las tecnologías de la información, es necesario que cuenten con centros de procesamiento de información de producción y respaldo que sean seguros y que cuenten con las condiciones adecuadas de hospedaje de sus equipos informáticos. TELECOMM tiene instalaciones de centros de datos que pueden ser utilizadas por otros organismos.

**Objetivo.-** Generar ingresos adicionales para continuar manteniendo la operación y mejorando la infraestructura de los centros de datos del Organismo para proveer mejores niveles de servicio.

**Estrategia de cobertura.-** Operar servicios de hospedaje de TI a las entidades públicas y privadas que requieran la prestación de servicio.



1. Elaborar el programa de comercialización de servicios de hospedaje de TI.
2. Establecer convenios de colaboración con otros operadores de redes de telecomunicaciones con el propósito de ampliar la cobertura y penetración del servicio.

**Estrategia de operación.-** Operar los sitios de centros de datos con eficiencia, brindando espacios que permitan compartir actividades paralelas como hospedaje de equipamiento informático.

**Líneas de acción:**

1. Desarrollar esquemas de servicios de “piso blanco”, “virtualización” y “soluciones *Ad Hoc*”, estos dos últimos a través de alianzas tecnológicas para dar soluciones integrales.
2. Desarrollar los modelos operativos, productos y servicios de hospedaje TI, de acuerdo con la demanda de las entidades de gobierno y de empresas privadas, promoviendo una mejor explotación de activos e incremento de la productividad.
3. Elaborar el programa técnico de inversión para mantenimiento, mejoramiento y modernización de infraestructura para la prestación de servicios de hospedaje de TI.
4. Realizar los estudios necesarios para la diversificación de servicios, realización de alianzas estratégicas con agentes del sector a nivel nacional e internacional, para potenciar la capacidad de operación y la oferta de servicios, así como de demanda, precios y tarifas, productividad y calidad, entre otros.

**Estrategia de ingresos.-** Generar los ingresos que le permitan al Organismo operar, mantener y mejorar los Centros de Datos con autosuficiencia.

**Líneas de acción:**

1. Incrementar la productividad y el ingreso del Organismo por la prestación de servicios de Hospedaje TI, así como reducir los costos de operación mediante un uso adecuado y explotación eficiente de los recursos asignados.
2. Establecer la Política Tarifaria de los servicios de conectividad y operación de servicios de Hospedaje TI a partir de un modelo de análisis de costos.

## VI.6.4. Capacidad Satelital

Es de especial relevancia que el complemento satelital ofrezca servicios de telecomunicaciones avanzadas que mejoren las condiciones de vida de la población y proporcionen un valor agregado en la cadena productiva del país.

**Objetivo.-** Incrementar la disponibilidad de ancho de banda que cubra el territorio nacional, incluyendo segmento espacial de operadores satelitales extranjeros, para que dicho segmento pueda ser utilizado por concesionarios o por programas gubernamentales de conectividad en un futuro inmediato y a largo plazo.

**Estrategia de cobertura.-** Aumentar la capacidad del segmento satelital distribuido por TELECOMM ofreciendo mejores y mayores opciones facilitando los procesos de adquisición de diversas entidades gubernamentales.

**Líneas de acción:**

1. Elaborar el programa de comercialización de la capacidad satelital del Sistema MEXSAT, a partir de la política en la materia que emita el Gobierno Federal.
2. Establecer convenios de colaboración con las entidades de públicas y privadas, que

permitan la operación y la prestación de servicios de capacidad satelital en las huellas de cobertura de los servicios satelitales.

3. Promover la constante innovación de modelos operativos y la incorporación de nuevas tecnologías.

**Estrategia de operación.-** Operar la flota de satélites y sus redes asociadas para la prestación de servicios eficientes, confiables y seguros.

**Líneas de acción:**

1. Elaborar el programa comercial de servicios vinculados a la capacidad satelital del Sistema MEXSAT.
2. Desarrollar y proponer los nuevos productos y servicios de capacidad satelital del Sistema MEXSAT de acuerdo con la demanda del mercado y el uso de nuevas tecnologías, que permitan la recuperación de los gastos de operación de la flota satelital.
3. Realizar estudios de mercado y los necesarios para la aprobación de tarifas de los productos y servicios, y su tramitación.
4. Proponer y llevar a cabo los acuerdos de interconexión nacionales y extranjeros que contengan las mejores condiciones para el Organismo y evitar la dependencia estratégica de alguno de éstos.
5. Diseñar y poner en operación un plan estratégico de seguridad en el uso y explotación de la capacidad satelital del Sistema MEXSAT.
6. Definir e implementar un plan general para la prevención de riesgos generados por siniestros y desastres naturales y de origen humano, mitigación de efectos catastróficos, para garantizar la continuidad en la prestación de servicios

vinculados a la capacidad satelital del Sistema MEXSAT.

7. Diseñar y desarrollar sistemas informáticos que permitan una operación más eficaz y eficiente, previendo esquemas de seguridad de instalaciones, infraestructura, operación y resguardo de la información, así como de aplicaciones informáticas que detecten actividades irregulares.
8. Supervisar y autorizar los prototipos e inversión en instalaciones, equipos y terminales de tecnología satelital aplicables al uso y explotación de los servicios vinculados a la capacidad satelital del Sistema MEXSAT.

**Estrategia de ingresos.-** Generar los ingresos que cubran los gastos operativos por el uso de la infraestructura y prestación de servicios vinculados a la capacidad satelital del Sistema MEXSAT.

**Líneas de acción:**

1. Ejecutar en tiempo y forma el plan de ingresos vinculados a los servicios asociados a la capacidad satelital del Sistema MEXSAT, así como reducir los costos de operación mediante un uso adecuado y explotación eficiente de los recursos asignados.
2. Realizar los estudios de mercado, proponer y tramitar las tarifas asociadas a los servicios que se proporcionarán a través del satélite "Centenario".

## VI.6.5. Comunicación Radiomarítima

Nuestro país tiene el compromiso de proporcionar los servicios de radiocomunicación marítima para el Sistema Mundial de Socorro y Seguridad Marítima, compromiso contraído ante las autoridades



internacionales como son la Organización Marítima Internacional (OMI) y la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

**Objetivo.-** Proporcionar servicios de comunicación radiomarítima y para la salvaguarda de la vida humana en el mar, cumpliendo con los compromisos asumidos por nuestro país ante los organismos internacionales.

**Estrategia de cobertura.-** Continuar proporcionando los servicios de comunicación radiomarítima y para la salvaguarda de la vida humana en el mar en territorio nacional y zona económica exclusiva.

**Líneas de acción:**

1. Elaborar el programa de servicios de comunicación radiomarítima y salvaguarda de la vida humana en el mar.
2. Elaborar el programa de inversión y obtener la aprobación de recursos para actualizar la infraestructura utilizada para estas comunicaciones y que considere cumplir con la cobertura al 100% que se requiere.
3. Atender requerimientos de comunicación radiomarítima y salvaguarda de la vida humana en el mar que soliciten las dependencias del Gobierno Federal, organismos internacionales y los particulares con tecnologías de cobertura satelital, bajo criterios de calidad y continuidad del servicio.
4. Establecer convenios de colaboración con otros operadores de redes de telecomunicaciones con el propósito de ampliar la cobertura y penetración del servicio.
5. Desarrollar nuevos modelos operativos, productos y servicios de redes de telecomunicaciones, de acuerdo con la demanda de servicios, promoviendo una

mejor explotación de activos e incremento de la productividad.

6. Proponer a las entidades gubernamentales alternativas tecnológicas para solucionar sus necesidades de telecomunicaciones para cobertura social.
7. Coordinar con las organizaciones gubernamentales la implementación de las alternativas tecnológicas propuestas.

**Estrategia de operación.-** Realizar la operación de los servicios de comunicación radiomarítima y salvaguarda de la vida humana en el mar, con mayor eficiencia que permita cumplir con los compromisos adquiridos por nuestro país.

**Líneas de acción:**

1. Elaborar el programa técnico para la modernización de la infraestructura dedicada a la prestación de servicios de comunicación radiomarítima y salvaguarda de la vida humana en el mar.
2. Desarrollar nuevos productos y servicios de acuerdo con las necesidades específicas que requieran las entidades públicas, organismos internacionales y los particulares vinculados a la comunicación radiomarítima, así como el uso de nuevas tecnologías, que permitan el incremento de los ingresos propios del Organismo.
3. Realizar los estudios necesarios para la diversificación de servicios, realización de alianzas estratégicas con agentes del sector a nivel nacional e internacional, para potenciar la capacidad de operación y la oferta de servicios, así como de demanda, precios y tarifas, de productividad, entre otros.
4. Impulsar la diversificación y la complementación de tecnologías de telecomunicaciones alámbricas e inalámbricas para ampliar y mejorar la cobertura y ampliación de la oferta de

servicios de comunicación radiomarítima y salvaguarda de la vida humana en el mar.

**Estrategia de ingresos:** Incrementar la eficiencia operativa del Organismo para la prestación de servicios de comunicación radiomarítima y salvaguarda de la vida humana en el mar, así como del control y reducción del gasto.

**Líneas de acción:**

1. Incrementar la productividad y el ingreso del Organismo por la prestación de servicios de redes sociales de telecomunicaciones, así como reducir los costos de operación mediante un uso adecuado y explotación eficiente de los recursos asignados.
2. Establecer la Política Tarifaria de los servicios de conectividad y operación de las redes sociales de telecomunicaciones a partir de un modelo de análisis de costos.

La demanda de servicios de Telecomunicaciones día con día va en incremento. Dicha demanda está vinculada invariablemente a una mejor calidad en la prestación de los servicios a través de la velocidad de ancho de banda ligada a un eficiente uso del espectro satelital.

Se estima que el tráfico de información por internet (IP) en el período 2012-2017 crecerá de la siguiente forma:

**CRECIMIENTO EN MÉXICO DEL TOTAL DE TRÁFICO IP 2012 – 2017**

Descripción	2012	Proyección 2017	CAGR	Comentario
El total del tráfico IP		2.2X	18%	1.3 Exabytes por mes en 2017 – En 2012 era de 594 Petabytes por mes
El total de tráfico IP por día	20 Petabytes x día	44 Petabytes x día	18%	
El total de tráfico IP anual	7.1 Exabytes	16.1 Exabytes	18%	Equivalente a 4,000 millones de DVD's por año, 335 millones DVD's por mes o 458,839 DVD's por hora
El total de tráfico IP por cápita anual	5 Gigabytes	11 Gigabytes	18%	
Cantidad de tráfico móvil per cápita	64 MB x mes	1,049 MB x mes	75%	
Total de usuarios de internet	51,000,000	69,000,000		

CAGR: Compounded Annual Growth Rate (Tasa de crecimiento anual compuesta).  
Fuente: Cisco – Pronósticos VNI 2012 - 2017.



El cuadro anterior muestra que la demanda de segmento satelital también se incrementará con base en el crecimiento en tráfico IP. De la misma forma, TELECOMM afrontará retos importantes debido a la salida de circulación de las redes de Movisat voz y datos que requieren un reemplazo para mantener la base instalada y con ello, la disminución de los ingresos por la prestación de servicios.

Para satisfacer la demanda de servicios ocasionales de TV con alta definición, requiere de actualización tecnológica que, de no realizarse oportunamente, se puede ver reflejado en la disminución de la operación y de los ingresos.

Otro reto es lograr el lanzamiento de los satélites “Centenario” y “Morelos 3” en tiempo y de forma exitosa, así como la puesta en operación de los dispositivos de control y mando de los satélites, lo que requiere de una coordinación precisa para que los tiempos entre la creación de prototipos y la entrega de los productos finales sea la más adecuada.

Con esta concesión, TELECOMM puede atender a poblaciones de menos de 5 mil habitantes en las que actualmente no existe la oferta de servicios de otros operadores.







---

## CAPÍTULO VII

# PROGRAMAS ADMINISTRATIVOS

---



## **VII. PROGRAMAS** **ADMINISTRATIVOS**

### **VII.1. Recursos Humanos**

#### **Diagnóstico**

La Administración de Recursos Humanos en el Organismo ha estado orientada a conducir de conformidad con la normatividad aplicable las funciones de administración de los Recursos Humanos, estableciendo los sistemas para su desarrollo y evaluación, al diseño de estrategias de reclutamiento, selección, contratación y capacitación de los empleados del Organismo, así como prestar asesoría y apoyo en la materia a las Unidades administrativas de la Entidad.

Derivado de la necesidad de crecimiento del Organismo y de la necesidad que los recursos humanos sean un diferenciador de productividad y servicio que se refleje en una mejor consecución de los objetivos planteados por la Dirección General, se establece la línea estratégica de Desarrollo de Talento, que tiene como principal objetivo el atraer, retener y desarrollar el talento, así como generar sentido de pertenencia y compromiso en los colaboradores buscando “Ser el mejor Organismo para trabajar en México”.

Como resultante de la definición de la línea estratégica de Desarrollo de Talento, la función de Recursos Humanos adiciona a su marco de actuación los siguientes objetivos que van a contribuir al objetivo marcado para el periodo 2014-2018:

1. Definir e implementar la estrategia de medición de clima laboral en el Organismo y en cada una de las Direcciones de área, así como definir los esquemas, planes y programas que permitan incrementar el nivel de satisfacción laboral del personal.
2. Definir, implementar y supervisar el modelo de comunicación de requerimientos laborales, generando un vínculo directo con la Dirección de Asuntos Jurídicos y con el Sindicato, que permita reducir la incidencia de demandas laborales y se traduzca en ahorros al Organismo.
3. Definir e implementar políticas y lineamientos de desarrollo de recursos humanos que permitan atraer, retener y desarrollar al personal del Organismo, así como identificar las posiciones clave de la estructura que permita documentar el conocimiento.
4. Definir, ejecutar y supervisar los lineamientos, políticas y disposiciones normativas y presupuestarias para la correcta asignación y otorgamiento de las prestaciones de carácter social y económico de los trabajadores del Organismo.
5. Homologar los criterios de Recursos Humanos a nivel nacional, derivado de ello, todas las áreas de recursos humanos en los 32 Estados de la República, reportarán de manera matricial a la Dirección de Recursos Humanos.

## Objetivo

La Dirección de Recursos Humanos tiene como objetivo atraer, retener y desarrollar el talento, así como generar sentido de pertenencia y compromiso en el personal, buscando “Ser el mejor Organismo Público Descentralizado para trabajar en México con un gran sentido social”, a través de la definición e implementación de estrategias integrales de administración de Recursos Humanos a nivel nacional que contribuyan al desarrollo de la línea estratégica de Desarrollo de Talento.

La línea Estratégica de Desarrollo de Talento se está instrumentado a través de la Oferta de Valor de Recursos Humanos.

El objetivo de la Oferta de Valor es impactar de manera positiva en la satisfacción laboral de los colaboradores, fortaleciendo la integración, colaboración y trabajo en equipo entre las diferentes áreas del Organismo. La Oferta de Valor de Recursos Humanos está conformada de la siguiente manera:



## Estrategias

Las estrategias de administración de Recursos Humanos están definidas en seis pilares fundamentales:

### 1. Pilar de Identidad



Consolidar la identidad del Organismo en todos y cada uno de los niveles de la organización a través de la definición e instrumentación de programas encaminados a generar sentido de pertenencia en el Organismo.

### 2. Pilar de Desarrollo de oportunidades



Generar oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional capacitando al personal del Organismo, identificando el talento, competencias y compromisos de cada empleado hacia el Organismo.



En el marco del pilar de desarrollo de oportunidades se desarrollan las siguientes estrategias:

- Implementar la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) enfocada a procesos naturales de cada área.
- Desarrollar y aplicar planes de estudio para repositonar a la Escuela Nacional de Telecomunicaciones y Telegrafía (ENTEL) como eje del crecimiento y desarrollo de TELECOMM.
- Impartir capacitación especializada para desarrollar talento con visión, integridad y conocimiento para elevar la productividad en el Organismo.
- Impulsar el trabajo interdisciplinario en recursos humanos para empatar el talento con el crecimiento y desarrollo del Organismo.
- Medir el impacto de la capacitación en la operación del Organismo.
- Optimizar el proceso de capacitación a través de la alineación de capacitación y desarrollo con los objetivos estratégicos del Organismo, desarrollando capacitación acorde a los diferentes procesos al interior del Organismo.
- Formar agentes multiplicadores internos de la capacitación a nivel nacional.

El Plan de Capacitación considera acciones de nivel nacional encaminadas a fortalecer las capacidades profesionales orientadas a desarrollar el liderazgo y las habilidades directivas; a desarrollar comportamientos orientados, a observar valores y fines del servicio público; considerando los siguientes elementos:

- Acciones de Capacitación de inducción y re-inducción.
- De fortalecimiento del desempeño; acciones para reforzar, complementar y perfeccionar el desempeño de las funciones del puesto.
- De actualización; acciones que tienden a mantener vigentes los conocimientos, habilidades y aptitudes que el desempeño de las funciones del puesto exigen al trabajador.
- De desarrollo; acciones que permiten incrementar los conocimientos, habilidades y aptitudes del servidor público, con el fin de prepararle para asumir funciones de mayor responsabilidad y complejidad.

En el marco del pilar de desarrollo de oportunidades se definirá e implementará el modelo de servicio “SÍ AL CLIENTE” con seis principios fundamentales:

- 1) Convertir a TELECOMM en un Organismo 100% orientado al cliente generando una visión compartida sobre el valor del cliente, enfocándonos en la actitud de los colaboradores y en la mejora de los procesos.
- 2) Potenciar el desempeño de los colaboradores transformando la actividad hacia una mejor atención al cliente interno y externo, relacionando los aspectos de estrategia del Organismo que nos permitan generar valor.
- 3) Generar en TELECOMM una cultura cercana al cliente, líder en servicio, con colaboradores comprometidos, rentable y responsable, una cultura basada en el cliente tomando conciencia de los factores de actitud

que intervienen en el servicio que prestamos.

- 4) Involucrar, comprometer y crear conciencia en nuestros colaboradores sobre el impacto de la actitud de servicio en la percepción del Organismo y en el logro de los resultados del mismo.
- 5) Reconocer los comportamientos sobresalientes de nuestros colaboradores en relación al servicio, al cliente interno y externo, igualmente los colaboradores tendrán la oportunidad de reconocer a alguna Dirección del Organismo.
- 6) Incentivar y reconocer en nuestros colaboradores el incremento en la venta de nuestros servicios y productos como resultado de una cultura orientada al cliente interno y externo.

### 3. Pilar de Calidad de Vida



Generar un ambiente de trabajo que propicie el compromiso de todos los colaboradores, buscando lograr un balance entre vida personal y laboral.

Generar programas de bienestar y salud, mejora de ambiente de trabajo, bienestar familiar y bienestar económico.

Fortalecer la conciliación vida/trabajo de nuestros colaboradores.

### 4. Pilar de Reconocimiento



Generar los esquemas de reconocimiento individual y grupal en el Organismo que nos permita premiar el desempeño especial de los colaboradores.

Generar sentido de pertenencia hacia el Organismo a través del desarrollo de una cultura de reconocimiento a colaboradores.

Desarrollar el Esquema de Valuación del Desempeño que incentive el logro y cumplimiento de los objetivos estratégicos y objetivos por área definidos en el Organismo.

### 5. Pilar de Recompensas



Generar beneficios no económicos al personal del Organismo que contribuyan al desarrollo laboral, familiar e impacten en la mejora del clima laboral en el organismo.

## 6. Ejes transversales de gestión



Los ejes transversales de gestión consideran:

### 1.- Gestión Efectiva Laboral:

- Asegurar el ejercicio efectivo y responsable de los mandos en la gestión de las relaciones laborales.
- Prevenir conflictos laborales mediante capacitación y asesoría.
- Contribuir a la construcción de un ambiente de trabajo adecuado.

- Reducir el daño patrimonial originado por desapego a la normatividad y leyes, reduciendo los gastos derivados de conflictos laborales.

### 2.- Comunicación:

- Comunicación institucional en todos los programas de Recursos Humanos.
- Generar pertenencia e identidad.
- Homologar criterios en la comunicación de los beneficios a empleados.
- Intranet: comunicación de nombramientos, cambios organizacionales y nuevos ingresos.



## VII.2.Administración Financiera

### Programa de inversiones 2014-2018

Con objeto de apoyar el cumplimiento de los objetivos y metas sustantivas del Programa Institucional, se requiere mejorar la administración y el control de la operación de la entidad, con base en las siguientes líneas de acción:

- Los sistemas administrativos deben estar orientados a la consolidación del Sistema Integral de Contabilidad y Presupuesto, con la finalidad de que la información que se proporcione, coadyuve al mejor control y eficiencia en el manejo de los recursos financieros, evitando las posibles discrepancias en los registros contables y presupuestales.
- La consolidación de la Contabilidad de Costos dentro del Sistema Integral de Contabilidad y Presupuesto permitirá al Organismo realizar una revisión periódica al catálogo de servicios que presta a los usuarios y a la vez, tener precios competitivos acordes a las condiciones vigentes en el mercado.

- El desarrollo del Sistema Integral de Contabilidad y Presupuesto contemplará para el control eficiente de las operaciones el control del efectivo en caja y bancos en oficinas centrales y Gerencias Estatales, con ello, se optimizará el monto de los importes disponibles en cada entidad federativa, así como el envío y recepción de las remesas de las Gerencias Estatales, Regionales y el área central, con base en el control de las cuentas bancarias (apertura y cancelación) y en los ingresos y egresos que maneja diariamente cada oficina telegráfica.

Se actualizarán de manera continua los manuales de procedimientos para normar y optimizar la administración y operación del Organismo.

Para tal efecto a continuación se muestra los proyectos de inversión que se estiman realizar.

### PROGRAMA DE INVERSIONES 2014 -2018

NOMBRE DEL PROYECTO	2014	2015	2016	2017	2018	2014 - 2018
Administrativo	130,100,000	240,100,000	35,924,000	439,000	944,500	407,507,500
Equipamiento administrativo	20,000,000	55,000,000	824,000	439,000	944,500	77,207,500
Rehabilitación integral de la infraestructura de la Torre Central de Telecomunicaciones.	75,000,000	150,000,000	25,000,000			250,000,000
Sustitución de equipo electromecánico.	10,100,000	10,100,000	10,100,000			30,300,000
Infraestructura Informática.	25,000,000	25,000,000				50,000,000

Fuente: Dirección de Administración Financiera.

## PROYECCIÓN DE LA OPERACIÓN FINANCIERA 2014-2018

PROGRAMA INSTITUCIONAL 2014-2018		Unidad	2014	2015	2016	2017	2018
Telecomunicaciones de México		de					
No Considera franquicias del Poder Judicial y Partidos Políticos		medida					
<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>							
<b>INGRESOS TOTALES</b>		<b>MP</b>	<b>1,025.3</b>	<b>1,079.1</b>	<b>1,127.0</b>	<b>1,178.9</b>	<b>1,247.7</b>
NÓMINA TOTAL CONSOLIDADA (CON RETIRO)		MP	1,868.2	1,868.2	1,868.2	1,868.2	1,868.2
MATERIALES Y SUMINISTROS		MP	52.3	58.2	60.3	72.0	74.7
SERVICIOS GENERALES		MP	884.1	977.2	1,006.2	1,136.6	1,174.7
GASTOS DIVERSOS							
GASTOS DE OPERACIÓN		MP	2,804.6	2,903.6	2,934.7	3,076.8	3,117.6
RESULTADO DE OPERACIÓN		MP	-1,779.3	-1,824.5	-1,807.7	-1,897.9	-1,869.9
DEPRECIACIONES		MP	42.4	42.4	42.4	42.4	42.4
AMORTIZACIONES		MP	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0
UTILIDAD O (PÉRDIDA) NETA DE OPERACIÓN		MP	-1,841.7	-1,886.9	-1,870.1	-1,960.3	-1,932.3
OTROS INGRESOS Y GASTOS		MP	22.1	22.1	22.1	22.1	22.1
UTILIDAD O (PÉRDIDA) DE OPERACIÓN		MP	-1,819.6	-1,864.8	-1,848.0	-1,938.2	-1,910.2
SUBSIDIOS DE OPERACIÓN		MP	1,819.6	1,864.8	1,848.0	1,938.2	1,910.2
TRANSFERENCIAS RECIBIDAS		MP	1,819.6	1,864.8	1,848.0	1,938.2	1,910.2
RETIRO VOLUNTARIO		MP					
<b>(PÉRDIDA) Ó UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>MP</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
<b>INGRESOS</b>							
TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES		MP	127.6	140.3	157.2	179.2	207.9
GIROS NACIONALES		MP	234.5	238.0	244.0	252.5	267.6
PROGRAMAS SOCIALES, PAGOS Y COBROS DE TERCEROS Y BANCARIZACIÓN		MP	394.1	411.0	424.5	434.6	443.1
TELEGRAMAS		MP	56.6	60.3	65.0	70.1	76.0
PAGOS DEL GOB. FED. P/PODER JUD. Y PART.POL.		MP	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
TELEPUERTOS		MP	119.9	130.0	133.1	135.8	138.3
MÓVIL		MP	92.6	99.4	103.3	106.6	114.8
RADIO MARITIMO		MP		0.0	0.0	0.0	0.0
<b>INGRESOS TOTALES</b>		<b>MP</b>	<b>1,025.3</b>	<b>1,079.1</b>	<b>1,127.0</b>	<b>1,178.9</b>	<b>1,247.7</b>
UTIL. EN CAMBIOS		MP					
<b>GASTOS</b>							
<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>							
<b>TOTAL</b>		<b>MP</b>	<b>52.3</b>	<b>58.2</b>	<b>60.3</b>	<b>72.0</b>	<b>74.7</b>

PROGRAMA INSTITUCIONAL 2014-2018		Unidad	2014	2015	2016	2017	2018
Telecomunicaciones de México		de					
No Considera franquicias del Poder Judicial y Partidos Políticos		medida					
<b>SERVICIOS GENERALES</b>							
<b>TOTAL</b>	<b>MP</b>		<b>884.1</b>	<b>977.2</b>	<b>1,006.2</b>	<b>1,136.6</b>	<b>1,174.7</b>
<b>INVERSIONES</b>							
<b>PLAN DE INVERSIÓN MULTIANUAL</b>	<b>MP</b>		<b>2,800.0</b>	<b>824.0</b>	<b>477.6</b>	<b>286.5</b>	<b>479.6</b>
<b>FLUJO DE EFECTIVO</b>							
<b>DISPONIBILIDADES INICIALES</b>	<b>MP</b>		<b>117.5</b>	<b>117.5</b>	<b>117.5</b>	<b>117.5</b>	<b>117.5</b>
SERVICIOS TELEGRÁFICOS	MP		812.8	849.8	890.6	936.5	994.6
ICO Y TELEPUERTOS	MP		119.9	130.0	133.1	135.8	138.3
MOVISAT	MP		92.6	99.4	103.3	106.6	114.8
SERVICIOS SATELITALES	MP		212.5	229.4	236.4	242.4	253.1
INGRESOS POR VENTA DE SERVICIOS	MP		1,025.3	1,079.1	1,127.0	1,178.9	1,247.7
INGRESOS PROPIOS	MP		1,025.3	1,079.1	1,127.0	1,178.9	1,247.7
GASTO CORRIENTE	MP		2,804.6	2,903.6	2,934.7	3,076.8	3,117.6
SUPERÁVIT O ( DÉFICIT ) DE OPERACIÓN	MP		-1,779.3	-1,824.5	-1,807.7	-1,897.9	-1,869.9
RETIRO VOLUNTARIO	MP						
INVERSIÓN	MP		2,800.0	824.0	477.6	286.5	479.6
SUPERÁVIT O ( DÉFICIT ) A/TRANSFERENCIAS	MP		-4,579.3	-2,648.5	-2,285.3	-2,184.4	-2,349.5
TRANSFERENCIAS	MP		4,579.3	2,648.5	2,285.3	2,184.4	2,349.5
PAGOS P/CTA. DE TERCEROS P/P.J. Y PART. POL.	MP						
DÉFICIT FINANCIERO	MP		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>DISPONIBILIDAD FINAL</b>	<b>MP</b>		<b>117.5</b>	<b>117.5</b>	<b>117.5</b>	<b>117.5</b>	<b>117.5</b>

MP: Millones de Pesos.

Fuente: Dirección de Administración Financiera.

**Objetivo.-** Administrar y controlar los recursos financieros, tecnologías de la información y comunicación, así como los bienes patrimoniales del Organismo, promoviendo que su ejercicio se realice con eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, mejoramiento de las condiciones de la organización, la modernización administrativa y aplicación de la normatividad, mediante el uso racional de los recursos y el desarrollo de sistemas informáticos que faciliten la disponibilidad de información confiable y oportuna para la toma de decisiones.

**Líneas de acción:**

1. Administrar, controlar, evaluar y vigilar que la ejecución del gasto y el registro contable de las actividades sustantivas, operativas y administrativas del Organismo se encuentren alineadas a la normatividad vigente, así como controlar la elaboración anual del presupuesto.
2. Consolidar y administrar eficientemente los recursos materiales, servicios generales y obra del Organismo a través de los procedimientos y normatividad de contratación de servicios y adquisiciones.
3. Elaborar e implementar el programa de modernización para la infraestructura y



- optimización de recursos asignados para hacer del Organismo, una entidad productiva y reducir sistemáticamente las transferencias federales por recursos propios.
4. Adquirir, administrar, controlar y contabilizar los activos y patrimonio del Organismo de acuerdo a la Normatividad Vigente.
  5. Promover la innovación y modernización administrativa de la organización y de los procesos inherentes a las funciones y atribuciones del Organismo, así como la transparencia y la rendición de cuentas.
  6. Implementar el Sistema de Costos para la determinación de tarifas y precios de servicios.
  7. Atender los procesos judiciales, laborales y administrativos, contenciosos, civiles y fiscales del Organismo.



## VII.3. Posicionamiento

### Diagnóstico

Telecomunicaciones de México no contaba con un área de Comunicación Social dentro de su estructura orgánica desde los últimos 15 años, razón por la cual estuvo en desventaja con sus principales competidores de servicios financieros básicos y de telecomunicaciones que, aunado a la falta de inversión en la actualización de infraestructura y tecnologías de telecomunicaciones, causaron entre otros factores, la pérdida de penetración en el mercado y la disminución de sus ingresos.

En paralelo, la ausencia de comunicación interna afectó la integración de equipos de trabajo de alto desempeño, repercutiendo en una baja identidad y compromiso del capital humano para la consolidación de nuevos proyectos.

Para asegurar el correcto posicionamiento de TELECOMM como Entidad Clave para la inclusión digital y financiera del país ante la sociedad civil, las empresas y los tres niveles de gobierno, se desarrollará la estrategia de comunicación social en tres ejes: Inclusión Social, Transformación de los Servicios y Modernidad.

En esta responsabilidad comprometida con el bienestar social y económico de la ciudadanía, es pilar fundamental la publicidad, la comunicación y la información oportuna, sobre todo, en un momento globalizador en que las redes sociales y los medios de comunicación están en constante movimiento, generando mercados altamente competitivos.

De lo anterior, se desprende la urgente necesidad de contar con suficiencia presupuestaria, ya que es de suma importancia hacer frente a la constante competencia comercial, con el propósito de que el Organismo cumpla con los compromisos objeto de su Decreto de Creación, así como con los objetivos del Gobierno de la República en los que TELECOMM tiene una fuerte participación, como el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2013-2018.



Contando con una robusta comunicación social, TELECOMM se acercará a los sistemas económico, político y social del país, dándose a la tarea de generar ingresos adicionales, rescatar la contribución activa de todas las personas que lo integran, abrir espacios para la difusión de sus servicios e incluso, encontrar soluciones colectivas que beneficien en primera instancia, a la inclusión social de la población mexicana, y por ende, al impulso del Organismo hacia una transformación como una entidad autosustentable.

## Objetivo

Difundir a la población en general, beneficios de los servicios y avances que TELECOMM ha logrado en materia de telecomunicaciones a favor de la inclusión social y financiera, así como a la equidad de los mexicanos.

## Estrategia

Reposicionar al Organismo, como un prestador de servicios de vanguardia para realizar operaciones financieras y de telecomunicaciones a favor de la inclusión financiera y social.

### Líneas de acción:

1. Innovar las páginas web oficial e intranet, alineadas a la normatividad de Presidencia de la República, con un sentido comercial y de responsabilidad social.
2. Elaborar y ejecutar el Programa de Comunicación Social de mediano plazo para reposicionar la imagen de TELECOMM en la población y en el mercado nacional e internacional, utilizando medios adecuados a los propósitos comerciales y de vocación social, a través del plan de mercadotecnia y campañas en medios de comunicación.
3. Difundir acciones y resultados a favor de la inclusión social y que se encuentren alineados al Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes y al Plan Nacional de Desarrollo, 2013-2018, en campañas publicitarias de manera coemitida con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
4. Disponer de las redes sociales para la difusión del TELECOMM moderno, promoción de servicios y el impulso de la inclusión financiera y social.
5. Implementar talleres de habilidades comunicativas para líderes de comunicación interna en la República Mexicana, impulsando el Manual de Identidad Institucional, con la nueva imagen moderna del Organismo y las sucursales telegráficas.
6. Cubrir y difundir eventos internos y externos relacionados con el tema de Telecomunicaciones que posicione nacional e internacionalmente al Organismo dentro de los más importantes en el ramo.
7. Participar en diversos foros nacionales e internacionales, con el propósito de que TELECOMM destaque sus servicios e infraestructura moderna en beneficio de la sociedad.
8. Modernizar el Museo del Telégrafo, a fin de transformarlo en un Museo interactivo de telecomunicaciones.





esa  
ariane

ariane



---

## CAPÍTULO VIII

# INDICADORES ESTRATÉGICOS

---



## VIII. INDICADORES ESTRATÉGICOS

Los indicadores estratégicos forman parte del Sistema de Evaluación del Desempeño con el que la SHCP da seguimiento y evalúa la contribución de la misión de TELECOMM en el desarrollo nacional. Los indicadores son de Fin

(cobertura de servicios); Propósito (volumen de servicios en población en situación de pobreza); Componente (volumen de servicios); y de Actividad (calidad y continuidad del servicio).

### INDICADOR DE FIN (Cobertura de servicios)

Nombre del Indicador:	Población atendida con servicios de TELECOMM a nivel nacional y por tipo de municipio (rural, en transición, semi urbana, urbana, semi metrópoli y metrópoli)
<b>Objetivo:</b>	Contribuir a ampliar la cobertura y el acceso a mejores servicios de comunicaciones, mediante el uso de tecnologías que faciliten la accesibilidad a los servicios de comunicación y financieros básicos, para que una mayor parte de los mexicanos pueda comunicarse.
<b>Definición:</b>	Medir la población atendida a partir de la presencia de la red telegráfica de TELECOMM a nivel nacional según el tipo de población (rural, en transición, semi urbana, urbana, semi metrópoli, metrópoli).
<b>Tipo de Indicador:</b>	Estratégico
<b>Dimensión del Indicador:</b>	Eficiencia
<b>Método de cálculo:</b>	(Número de hab. en municipios que cuentan con al menos una sucursal telegráfica por tipo de población: rural ( $\leq 5$ mil hab.); en transición ( $> 5$ mil hab. y $\leq 15$ mil hab.); semi urbana ( $> 15$ mil hab. y $\leq 50$ mil hab.); urbana ( $> 50$ mil hab. y $\leq 300$ mil hab.); semi metrópoli ( $> 300$ mil hab. y $\leq 1$ millón hab.) y metrópoli ( $> 1$ millón hab.) / el número de hab. en municipios totales por tipo de población (rural, en transición, semi urbana, urbana, semi metrópoli, metrópoli)) * 100
<b>Medición por tipo de población</b>	<b>Rurales:</b> Número de hab. en municipios que cuentan con al menos una sucursal telegráfica en poblaciones rurales ( $> 15$ mil hab. y $\leq 50$ mil hab.) / Número de hab. en municipios rurales ( $> 15$ mil hab. y $\leq 50$ mil hab.) * 100
	<b>En transición:</b> Número de hab. en municipios que cuentan con al menos una sucursal telegráfica en poblaciones en transición ( $> 50$ mil hab. y $\leq 300$ mil hab.) / Número de hab. en municipios en transición ( $> 50$ mil hab. y $\leq 300$ mil hab.) * 100
	<b>Semi urbanas:</b> Número de hab. en municipios que cuentan con al menos una sucursal telegráfica en poblaciones semi urbanas ( $> 300$ mil hab. y $\leq 1$ millón hab.) / Número de hab. en municipios semi urbanos ( $> 300$ mil hab. y $\leq 1$ millón hab.) * 100
	<b>Urbanas:</b> Número de hab. en municipios que cuentan con al menos una sucursal telegráfica en poblaciones urbanas ( $> 50$ mil hab. y $\leq 300$ mil hab.) / Número de hab. en municipios urbanos ( $> 50$ mil hab. y $\leq 300$ mil hab.) * 100
	<b>Semi metrópolis:</b> Número de hab. en municipios que cuentan con al menos una sucursal telegráfica en poblaciones semi metropolitanas ( $> 300$ mil hab. y $\leq 1$ millón hab.) / Número de hab. en municipios semi metropolitanos ( $> 300$ mil hab. y $\leq 1$ millón hab.) * 100
	<b>Metrópolis:</b> Número de hab. en municipios o delegaciones que cuentan con al menos una sucursal telegráfica en poblaciones metropolitanas ( $> 1$ millón hab.) / Número de hab. en municipios o delegaciones metropolitanas ( $> 1$ millón hab.) * 100
<b>General:</b> Número de hab. en municipios o delegaciones a nivel nacional que cuentan con al menos una sucursal telegráfica / Número de hab. en municipios o delegaciones a nivel nacional * 100	
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Datos de la red telegráfica reportados por la Dirección de Operación Telegráfica. Estimaciones del CONAPO con base a las "Proyecciones de la población de México 2010-2050"
<b>Periodo de Aplicación</b>	Anual
<b>Comentarios:</b>	Los criterios utilizados para clasificar el tipo de población corresponde a los utilizados por la CNVB en el Reporte de Inclusión Financiera Vol 3, abril 2011.

Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.

**INDICADOR DE PROPÓSITO**  
**(Población en situación de pobreza que cuenta con servicios de TELECOMM)**

Nombre del Indicador:	Población en situación de pobreza con servicios de telecomunicaciones atendida por TELECOMM
<b>Objetivo:</b>	La población en situación de pobreza cuenta con servicios públicos telegráficos de transferencias de dinero, servicios financieros básicos y de telecomunicaciones.
<b>Definición:</b>	Población en situación de pobreza que cuenta con servicios de TELECOMM.
<b>Tipo de Indicador:</b>	Estratégico
<b>Dimensión del Indicador:</b>	Eficiencia
<b>Método de cálculo:</b>	$\left( \frac{\text{Volumen real de los servicios públicos telegráficos}}{\text{Población en situación de pobreza}} \right) * 100$
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Base de datos del Sistema de Estadísticas de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA) y Comunicado de Prensa 003/2013 Resultados de la Medición de la Pobreza 2012, publicado por el Coneval.
<b>Periodo de Aplicación</b>	Anual

Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.

## INDICADOR DE COMPONENTE 1 (Volumen de servicios prestados)

Nombre del Indicador:	Volumen de los servicios básicos prestados
<b>Objetivo:</b>	Servicios públicos de remesas de dinero, financieros básicos y telegramas proporcionados por TELECOMM.
<b>Definición:</b>	Participación porcentual de los servicios financieros básicos prestados, respecto de los servicios programados en el periodo de referencia.
<b>Tipo de Indicador:</b>	Estratégico
<b>Dimensión del Indicador:</b>	Eficiencia
<b>Método de cálculo:</b>	$\left( \frac{\text{Distribución real de los recursos económicos operados por TELECOMM en el trimestre } n}{\text{Distribución programada de los recursos económicos operados por TELECOMM en el trimestre } n} \right) * 100$
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Base de datos del Sistema de Estadísticas de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA).
<b>Periodo de Aplicación</b>	Trimestral

Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.

## INDICADOR DE COMPONENTE 2 (Estaciones operativas de telecomunicaciones)

Nombre del Indicador:	Estaciones de telecomunicaciones operadas por TELECOMM
<b>Objetivo:</b>	Estaciones de telecomunicaciones de Telefonía Rural (TR) vía satélite y de Centros Comunitarios Digitales (CCD) operados por TELECOMM.
<b>Definición:</b>	Número de estaciones operativas de comunicaciones de TR y CCD.
<b>Tipo de Indicador:</b>	Estratégico
<b>Dimensión del Indicador:</b>	Eficiencia
<b>Método de cálculo:</b>	$(\text{Estaciones de TR y CCD en operación en el trimestre } n, \text{ año } t / \text{Estaciones de TR y CCD operativas en el trimestre } n, \text{ año } t-1) * 100$
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Base de datos del Sistema de Estadísticas de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA).
<b>Periodo de Aplicación</b>	Trimestral

Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.



### INDICADOR DE COMPONENTE 3

(Presencia de TELECOMM en poblaciones de hasta 15 mil habitantes frente a la competencia)

Nombre del Indicador:	Evolución de la cobertura de TELECOMM frente a la competencia en poblaciones rurales y en transición
<b>Objetivo:</b>	Presencia de TELECOMM en poblaciones de hasta 15 mil habitantes frente a la competencia (puntos de atención).
<b>Definición:</b>	Comparativo del número de sucursales telegráficas respecto de la red bancaria y la red comercial en el servicio de transferencia de dinero en poblaciones rurales y en transición.
<b>Tipo de Indicador:</b>	Estratégico
<b>Dimensión del Indicador:</b>	Eficiencia
<b>Método de cálculo:</b>	$(\text{Total de sucursales de TELECOMM en municipios de hasta 15 mil habitantes año } t / \text{Número de sucursales (comerciales y bancarias) de la competencia en municipios de hasta 15 mil habitantes año } t) * 100$
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Información contenida en la red de sucursales telegráficas distribuidas a nivel nacional.
<b>Periodo de Aplicación</b>	Anual

Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.

## INDICADOR ACTIVIDAD 1 (Calidad en el servicio)

Nombre del Indicador:	Calidad: Oportunidad de la atención al usuario en ventanilla
<b>Objetivo:</b>	Compromiso de calidad para la atención al usuario en ventanilla.
<b>Definición:</b>	Compromiso de calidad, atención y entrega oportuna de los servicios en ventanilla al usuario.
<b>Tipo de Indicador:</b>	Gestión
<b>Dimensión del Indicador:</b>	Calidad
<b>Método de cálculo:</b>	(Atención oportuna de los servicios en ventanilla en el trimestre n, año t / Atención oportuna de los servicios en ventanilla en el trimestre n, año t-1) *100
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Carta Compromiso al Ciudadano
<b>Periodo de Aplicación</b>	Trimestral

Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.

## INDICADOR ACTIVIDAD 2 (Calidad y continuidad del servicio)

Nombre del Indicador:	Continuidad del servicio de la red satelital
<b>Objetivo:</b>	Mantenimiento de la infraestructura de estaciones de la red satelital.
<b>Definición:</b>	Número de mantenimientos a estaciones de la red satelital.
<b>Tipo de Indicador:</b>	Gestión
<b>Dimensión del Indicador:</b>	Calidad
<b>Método de cálculo:</b>	(Mantenimiento efectuado a estaciones de la red satelital / Mantenimiento programado a estaciones de la red satelital) *100
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Base de datos del Sistema de Estadísticas de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos. Indicadores
<b>Periodo de Aplicación</b>	Trimestral

Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.

### INDICADOR ACTIVIDAD 3 (Calidad en la prestación del servicio)

Nombre del Indicador:	Calidad: Quejas recibidas
<b>Objetivo:</b>	Quejas reportadas en la prestación de los servicios.
<b>Definición:</b>	Medir el desempeño del servicio desde la perspectiva del cliente a partir del número de quejas recibidas durante el trimestre.
<b>Tipo de Indicador:</b>	Gestión
<b>Dimensión del Indicador:</b>	Calidad
<b>Método de cálculo:</b>	$\left( \frac{\text{Quejas reportadas por la prestación de los servicios en el trimestre } n, \text{ año } t}{\text{Quejas reportadas por la prestación de los servicios en el trimestre } n, \text{ año } t-1} \right) * 100$
<b>Unidad de Medida:</b>	Porcentaje
<b>Fuente:</b>	Reporte de indicadores de desempeño elaborado por la Dirección de Operación Telegráfica.
<b>Periodo de Aplicación</b>	Trimestral

Fuente: Dirección de Planeación, Evaluación e Información Institucional.