

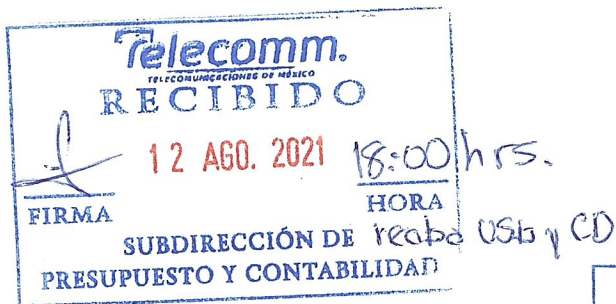


**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**130**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Dirección de la Red de Sucursales**

OF.- 4000

/2021

1612

Ciudad de México, a 12 de agosto del 2021



Mtro. Francisco Javier Rodríguez Mijarez.  
Subdirector de Presupuesto y Contabilidad  
Presente

En atención a su correo electrónico de fecha 10 de agosto del presente año, a través del cual informa qué mediante correo electrónico, el Lic. Tizoc Villalobos Ruíz, Director General de Auditoría del Desempeño a Programas Presupuestarios, da a conocer los resultados preliminares derivados de la Auditoría 366-DE "Promoción de los Servicios de Telecomunicaciones", antes de que éstos sean turnados a la Auditoría Superior de la Federación para que realice su informe de Auditoría y se presenten sus hallazgos como recomendaciones en la reunión de "confronta".

Por lo anterior, solicita qué a más tardar el jueves 12 de agosto, se aclaren los resultados 2, 3, 4 y 9 del Informe de Auditoría, que competen a la Dirección de la Red de Sucursales.

Al respecto, me permito brindar respuesta a cada uno de los puntos solicitados:

## **Resultado 2**

Se requiere que TELECOMM proporcione la evidencia documental que permita comprobar la apertura de las sucursales reportadas en el ejercicio 2020, y que aclare y precise si las aperturas registradas se realizaron en comunidades que carecieran de los servicios bancarios, asimismo, que acredite si existió una meta respecto de la población que se beneficiaría con las sucursales que se planificaron abrir en ese ejercicio, lo cual permita constatar que existe una planificación y apertura enfocada en las poblaciones carentes de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos.

**En atención a este punto, me permito informar lo siguiente:**

Recibi copia  
12 agosto 21

Centro TELECOMM I, Av. de las Telecomunicaciones s/n, Col. Leyes de Reforma, C.P. 09310, Teléfono: (55) 5090 1100 Alcaldía  
Iztapalapa, CDMX. www.gob.mx/Telecomm



**A) Se requiere que TELECOMM proporcione la evidencia documental que permita comprobar la apertura de las sucursales reportadas en el ejercicio 2020.**

**Respuesta:** Se adjuntan 17 Acuerdos de Apertura (**Anexo 1**) con la documentación soporte, mediante los cuales se dio cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente en la materia, relativa a la apertura de nuevos puntos de atención.

Así mismo, se adjuntan 17 Telegramas Circulares, mediante (**Anexo 2**) los cuales se informó a la Red de Sucursales sobre el inicio de operaciones de cada punto de atención en el año 2020 (17 nuevos puntos).

Por último, se incluye impresión del SIGITEL (**Anexo 2**) con las operaciones realizadas el primer día que operaron las 15 sucursales aperturadas en el año 2020, es importante señalar que los restantes dos puntos son ventanillas remotas, que pertenecen a una sucursal matriz de su adscripción, en este sentido todas las operaciones generadas por la ventanilla remota, se cargan a las sucursales matriz, motivo por el cual no hay un archivo que demuestre las operaciones diarias realizadas por las ventanillas.

**B) Que aclare y precise si las aperturas registradas se realizaron en comunidades que carecieran de los servicios bancarios.**

**Respuesta:** Bajo este tenor es importante señalar que, de las 17 aperturas realizadas en el periodo evaluado, solamente 2 se llevaron a cabo en municipios sin presencia bancaria, los cuales son los siguientes:

1. San Pedro Amuzgos, Oaxaca
2. Momax, Zacatecas.

**C) Que acredite si existió una meta respecto de la población que se beneficiaría con las sucursales que se planificaron abrir en ese ejercicio, lo cual permita constatar que existe una planificación y apertura enfocada en las poblaciones carentes de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos.**

**Respuesta:** Es importante manifestar que, sí existe una planificación de aperturas por año, tal y como se plasma y compromete en el "Programa de Trabajo Anual de la Dirección de la Red de Sucursales 2020" en el cual, se estableció 30 nuevas aperturas para ese año, en municipios sin presencia TELECOMM de acuerdo con el cuadro siguiente:



## APERTURAS

REGION	ESTADO	MUNICIPIO	POBLACION
CENTRO	GUERRERO	AHUACUOTZINGO	25,027
CENTRO	GUERRERO	Mártir de Cuilapan	17,702
CENTRO	GUERRERO	COPANATOYAC	18,855
CENTRO	HIDALGO	HUAZALINGO	12,779
CENTRO	MEXICO	OCOYOACAC	61,805
CENTRO	MEXICO	HUEYPOXTLA	39,864
CENTRO	MEXICO	OCUILAN	31,803
CENTRO	PUEBLA	IXTACAMAXTITLAN	25,326
CENTRO	PUEBLA	CHICHQUILA	24,148
CENTRO	PUEBLA	YAHUALTEPEC	22,976
CENTRO	TLAXCALA	TEPATITLA DE LARDIZABAL	18,725
CENTRO	TLAXCALA	Ixtacuixtla de Mariano Matamoros	35,162
NORESTE	SLP	SANTA CATARINA	11,835
NORESTE	TAMAULIPAS	GÜEMEZ	15,659
NOROESTE	CHUHUAHUA	ROSALES	16,785
OCCIDENTE	JALISCO	ACATIC	21,206
OCCIDENTE	MICHOACAN	NAHUATZEN	27,174
OCCIDENTE	MICHOACAN	SAN LUCAS	18,461
OCCIDENTE	MICHOACAN	ERONGARICUATO	14,555
SURESTE	CHIAPAS	TILA	71,432
SURESTE	CHIAPAS	TENEJAPA	40,268
SURESTE	CHIAPAS	TUMBALA	31,723
SURESTE	OAXACA	SANTA MARIA COLOTEPEC	22,562
SURESTE	OAXACA	SAN JOSE TENANGO	18,478



REGION	ESTADO	MUNICIPIO	POBLACION
SURESTE	OAXACA	SANTA CRUZ ZEZONTEPEC	17,897
SURESTE	VERACRUZ	IXHUATLAN DEL CAFÉ	21,407
SURESTE	VERACRUZ	SOLEDAD ATZOMPA	21,380
SURESTE	VERACRUZ	IXHUATLANCILLO	21,150
SURESTE	VERACRUZ	ACULTZINGO	20,973
SURESTE	YUCATAN	HALACHO	19,072
TOTAL		30	766,189

Sin embargo, derivado a la llegada a México de la pandemia mundial del COVID-19, La Secretaría de Salud del Gobierno Federal, estableció un semáforo epidemiológico, con diversas restricciones para municipios y estados, dependiendo del color epidemiológico en que se encontrará cada entidad, lo cual, limitó considerablemente el poder ejecutar el Plan de Expansión tal y como había sido construido en 2020, al encontrarse con el cierre de la actividad económica en diversos estados, municipios y localidades del país, lo que entorpeció las gestiones para la obtención de espacios en comodato en los municipios donde se tenía prospectado abrir los nuevos puntos de atención.

Es importante manifestar que a pesar de las diversas restricciones ya manifestadas, con la firme intención de incrementar los puntos de atención e ingresos del Organismo, se lograron las aperturas ya reportadas en lugares que beneficiaran a la población en un radio cercano de cada localidad, aunado a posicionar a TELECOMM dentro de municipios tales como, Tijuana, donde se abrieron cuatro sucursales telegráficas en el mismo número de Delegaciones, acercando los servicios que ofrece TELECOMM al personal de las Delegaciones Municipales, así como a la población que asiste a realizar trámites a estas Delegaciones.

Otro caso de éxito, es la apertura de la sucursal Parque Tabasco, la cual se instaló en una feria de recaudación de impuestos del Gobierno del Estado, donde cabe destacar que TELECOMM fungió como el único medio de cobro para que la población que asistió a este lugar pudiera realizar el pago de derechos y aprovechamientos.



### **Resultado 3**

**Requerimiento:** en términos de la estrategia prioritaria 1.1 y la acción puntual 1.1.7 del Programa Institucional de Telecomunicaciones 2020-2024, se requiere que TELECOMM proporcione evidencia documental de la metodología empleada para identificar el total de municipios que son susceptibles de contar con sucursales TELECOMM, así como las bases de datos extraídas que utiliza la entidad para identificar los municipios carentes de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos lo cual le permita realizar un análisis diagnóstico de demanda de esos servicios.

### **En atención a este punto informo lo siguiente:**

**Respuesta:** Con el objetivo de identificar el total de municipios que son susceptibles de contar con sucursales Telecomm, primero se utiliza la base de datos del Catálogo Único de Claves de Áreas Geoestadísticas Estatales, Municipales y Localidades del INEGI para identificar el número y nombre de los municipios existentes en la República Mexicana, posteriormente se busca en la sección del Portafolio de Información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) el archivo con la información de sucursales, cajeros y otras variables por municipio.

Con ambos archivos se realiza un cruce con la información del Directorio de la Red de sucursales de Telecomm, para identificar aquellos municipios carentes de servicios telegráficos y de transferencias de fondos.

Como evidencia se envían en CD 3 archivos electrónicos en Excel donde se visualizan: el número de municipios por estado, el número de municipios con presencia de TELECOMM, el número de sucursales por Estado y el número de municipios sin Presencia Bancaria, así como las bases antes referidas tanto del INEGI como de la CNBV

### **Resultado 4**

Se requiere que se proporcione la evidencia documental que acredite las supervisiones realizadas en cuanto a la calidad en la prestación de los servicios que otorga TELECOMM, así como los mecanismos que implementó para atender las quejas reportadas durante 2020 por los usuarios inconformes, además, se solicita la evidencia de las encuestas efectuadas en comparación con la representatividad de operaciones que se registraron en ese año y que se explique si se cuenta con parámetros mediante



los cuales se evalúen los resultados, así como la evidencia de las acciones correctivas y preventivas que contribuyeron a mejorar la eficiencia operativa en favor de los clientes.

**A fin de dar atención a este punto, informo lo siguiente:**

- a) Se requiere que se proporcione la evidencia documental que acredite las supervisiones realizadas en cuanto a la calidad en la prestación de los servicios que otorga TELECOMM**

**Respuesta:**

En relación a la evidencia documental respecto de las supervisiones realizadas, referente a la calidad de la prestación de los servicios, se remite en memoria USB, en carpeta denominada "RESULTADO 4 INCISO B" lo siguiente:

1. Soporte de las 1452 supervisiones realizadas en el ejercicio 2020, consistente en cada una de las cedulas de supervisión en Excel (Cedula ClyS), resultantes de las vistas realizadas a 1452 sucursales telegráficas, con lo que se acredita la realización de cada una de las supervisiones integrales, en las cuales se podrán identificar entre otros datos, las inconsistencias detectadas por los supervisores que realizaron cada una de las revisiones. Se precisa que las cedulas originales, obran en cada una de las Gerencias Regionales y Estatales, de conformidad con el procedimiento de Practica de Supervisión; las Gerencias envían los archivos de cada supervisión en Excel para su registro en la Gerencia de supervisión.
2. Resumen de Inconsistencias de los años 2017 a 2020, información que acredita las inconsistencias detectadas a través de las supervisiones integrales. Dichas inconsistencias pueden ser consultadas en las cedulas que se refieren en el párrafo que antecede.

Respecto a que la Supervisión funciona como una herramienta para detectar anomalías por fallas administrativas y no se enfoca en la percepción de la calidad por parte del usuario, es necesario aclarar que si bien es cierto, que la supervisión permite identificar irregularidades en la operación, también lo es, que el proceso de supervisión permite verificar que los servicios que se brindan al cliente, se realicen en apego a la normatividad aplicable; así también dentro de los numerales de la cedula ClyS, que se aplica en las supervisiones, se encuentran los siguientes cuestionamientos, que inciden en la percepción del cliente:

9



- 2.22 El horario de atención se encuentra a la vista del público usuario y coincide con el horario oficial autorizado a la Sucursal Telegráfica.
- 2.23 Las quejas, sugerencias o denuncias son atendidas oportunamente y éstas cuentan con su respectivo seguimiento.
- 2.24 La atención de los servicios al cliente en ventanilla, se realiza dentro de los tiempos establecidos (no excede de cinco minutos).
- 2.25 Los operadores de ventanilla atienden de manera cordial y amable a los clientes aclarando las dudas del servicio solicitado.
- 2.26 Existen quejas de que los operadores de ventanilla no entregan el importe exacto de sus transacciones a los clientes.
- 3.1 El Operador de Ventanilla entrega el número de cliente cuando registra en el RUT (Registro de Usuarios de Telecomm) por única ocasión a los clientes que se presentan por primera vez, evitando en todo momento realizar las operaciones con un mismo número de cliente o con su número.
- 4.1.7 La Sucursal Telegráfica, inicia la prestación de servicios de acuerdo al horario oficial establecido.
- 4.2.9 El Personal de la Sucursal Telegráfica, mantiene aseado su Centro de Trabajo.
- 4.2.10 Las áreas restringidas (área de caja, área de ventanillas, área del Sigitel, etc.) cuentan con señalamientos disuasivos que prohíben el paso al personal no autorizado.
- 4.2.14 Los señalamientos de evacuación están ubicados en lugares estratégicos.
- 4.2.18 El Inmueble que ocupa la Sucursal Telegráfica se encuentra en buen estado.
- 6.1 La publicidad gráfica de los servicios telegráficos y financieros básicos se exhibe al público en el ambulatorio.
- 6.2 El Personal de la Sucursal Telegráfica promueve los servicios telegráficos y financieros básicos
- 6.3 Los Anuncios de TELECOMUNICACIONES DE MEXICO y los de WESTERN UNION, se encuentran colocados en lugar visible y en buen estado.

**b) Así como los mecanismos que implementó para atender las quejas reportadas durante 2020 por los usuarios inconformes**

**Respuesta**

En relación al requerimiento de proporcionar evidencia documental mediante la cual se acredite el número total de reportes registrados en el periodo 2017-2020, se remite en **Anexo 3**, soporte documental consistente en el formato denominado Informe Anual Gráfico de Llamadas de los años 2017, 2018, 2019 y 2020, así como en **Anexo 4** el Informe Mensual Estadístico de Llamadas, periodos



enero-diciembre de cada año anteriormente indicado, en función de acreditar el número total de reportes registrados.

Respecto a la atención brindada a las quejas, se remite en **Anexo 5**, copia de los procedimientos: 5.- Procedimiento de Atención Telefónica a Clientes, páginas 30 a 36; y 7.- Procedimiento de Seguimiento a Quejas Recibidas en el CAT, páginas 42 a 44; mismos que se encuentran consignados en el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, en los que se establece cada una de las actividades y/o mecanismos que se implementan para atender las quejas reportadas y su seguimiento. Con relación a los resultados obtenidos de la atención a las quejas recibidas en el ejercicio 2020, se envía en **Anexo 6**, copias del soporte documental de 83 quejas que fueron recibidas en el Centro de Atención Telefónica en el año 2020, mismas que se integran de la siguiente manera:

- 29 quejas que requirieron generar oficio a la Gerencia Regional y Estatal, para su atención de conformidad a las actividades 15 a 20, del procedimiento 5, denominado Procedimiento de Atención Telefónica a Clientes, y
  - 54 quejas que no requirieron elaboración de oficio a las Gerencias Regionales y Estatales, toda vez que fueron solucionadas durante la atención de la llamada de acuerdo a la actividad 8 y 13 del procedimiento 5, denominado Procedimiento de Atención Telefónica a Clientes
- c) **Se solicita la evidencia de las encuestas efectuadas en comparación con la representatividad de operaciones que se registraron en ese año y que se explique si se cuenta con parámetros mediante los cuales se evalúen los resultados,**

## Respuesta

A continuación, se presenta en un cuadro, el número de operaciones totales realizadas a través de la Red de Sucursales en el año 2020, así como el número de encuestas realizadas en el primer y segundo semestre del año y el % que representaron las encuestas vs el número de operaciones realizadas.



CONCEPTO	CANTIDAD	UNIDAD
Total Operaciones 2020	43,264,575	Operaciones
Encuestas 1er semestre 2020	2,808	Encuestas
Encuestas 2do semestre 2020	4,058	Encuestas
Total Encuestas 2020	6,866	Encuestas
Porcentaje Encuestas / Total operaciones	0.016%	%

Las encuestas se encuentran físicamente en sitio (Gerencias Regionales y Estatales), las cuales se ponen a disposición de la ASF, una vez que nos indiquen el número de muestra que requieren.

Sí se cuenta con parámetros para evaluar las encuestas levantadas, los cuales se miden por cada pregunta, determinando el % de las respuestas positivas y el % de las respuestas negativas, de esta manera se asigna a cada pregunta un valor preponderante, por ejemplo, en la pregunta no. 4 ¿Cómo considera el tiempo de atención en ventanilla? Se utilizaron tres factores para medir la eficiencia en este indicador

- 1) Regular: de 3 a 5 minutos
- 2) Excelente menos de 3 minutos
- 3) Deficiente más de 5 minutos

En el caso del indicador No. 1 se obtuvieron el 16% de las encuestas, en el caso 2 fueron el 83% y el caso 3 representó el 1%

### **Resultado 9**

Requerimiento: en términos de los artículos 1, párrafo segundo; 4, párrafo segundo, y 24, fracción I, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, se requiere que TELECOMM explique y justifique las causas por las cuales en los registros de la Cuenta Pública 2020 no se reportó información referente a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, telegráficos y de transferencia de fondos otorgados en el marco del Pp E013 "Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos", ni la forma en que éstos contribuyeron a disminuir la brecha financiera y digital.



**En cuanto a este punto, me permito informar lo siguiente:**

Mediante correo electrónico de fecha 04 de febrero del año en curso, mismo que se adjunta, como **Anexo 7**, la Maestra María del Carmen Moncada Soto, Subdirectora de la Dirección de la Red de Sucursales, remitió a personal de la Dirección de Administración, como documentos adjuntos los siguientes archivos, mismo que contenían la información que alude, referente a la cuenta pública 2020.

29012021 COCODI OCT – DIC 2020 Dirección de Operación de Sucursales.pptx

29012021 COCODI AÑO 2020 Dirección de Operación de Sucursales.pptx

Con lo anterior, solicito se tenga por atendido el requerimiento de información, aprovechando la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

**Mtra. María del Carmen Moncada Soto.**

Subdirectora de la Red de Sucursales.

c. c. p. Dr Edgar Horacio Esquivel Martínez, Director de la Red de Sucursales, Para su conocimiento.  
C. Julián Domínguez López Portillo.- Director de Administración.- Mismo fin.  
Lic. Oscar David Medina Cardona.- Gerente de Presupuesto. Mismo fin.