

# CUENTA PÚBLICA 2016

## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO INTRODUCCIÓN

Telecomunicaciones de México es un Organismo Descentralizado, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que forma parte del sector de Comunicaciones y Transportes, participando en la Meta Nacional IV. México Próspero, Objetivo 4.5 Democratizar el acceso a servicios de telecomunicaciones y la Estrategia 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 incluidas en el del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. En este marco realizó la prestación de 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, asimismo es el operador del sistema satelital MexSat y atiende necesidades de comunicación de las entidades de seguridad nacional y de los Poderes de la Unión, participa de manera importante en la prestación de servicios gratuitos para el Poder Judicial y los radio marítimos para la salvaguarda de la vida humana en el mar, brinda infraestructura adecuada y el acceso a insumos estratégicos que fomentan la competencia y permiten mayores flujos de capital, insumos y conocimiento hacia individuos y empresas aprovechando el mayor potencial posible. En este sentido, Telecomm diversificó y modernizó los servicios para promover la inclusión financiera y digitales en zonas rurales y populares urbanas.

La Red Telegráfica operó con 1,715 puntos de atención, distribuidos en las 32 entidades federativas, con una cobertura del 48% del territorio nacional y presencia en 1,168 municipios beneficiando a una población de 67.3 millones de Mexicanos. Dicha red fue operada por 6,140 servidores públicos de TELECOMM.

Con respecto al crecimiento de la cobertura de los servicios de TELECOMM, se abrieron 40 nuevos puntos de atención, que estará atendiendo a una población de 462,452 habitantes, solventando con esto las necesidades de dichas localidades de acceder a servicios financieros básicos y de comunicación. Como parte de la cobertura se ubican 902 sucursales en poblaciones rurales, en transición y semiurbanas (53%), las cuales ofrecen servicios de calidad y contribuyen a abrir oportunidades de desarrollo y reducir la brecha financiera y social en aquellas comunidades a las que sirven, así mismo se habilitaron más de 3,983 puntos temporales para el pago de programas sociales, logrando así ser un medio para satisfacer y mejorar el nivel de bienestar de esas comunidades, apoyando además la economía familiar de los beneficiados por los programas sociales, al llevarles el apoyo económico hasta sus localidades de origen, evitando así, los gastos de traslado a otros puntos de pago.

Se cursaron a través de la Red Telegráficas, 46,247,030 operaciones, con el soporte de 32 Gerencias ubicadas en cada una de Entidades Federativas, las cuales brindan apoyo operativo, técnico, financiero, administrativo y comercial a dicha infraestructura.

Asimismo y atendiendo la inclusión social que este Organismo tiene en su misión, se ofrecen Servicios Financieros Básicos de 10 Instituciones Financieras: BANORTE, BANCOMER, BANAMEX, HSBC, INBURSA, SANTANDER, SCOTIA BANK, BANCO DEL BAJIO, BANCO AZTECA y AFIRME, realizando durante este ejercicio 11,629,810 operaciones de esta naturaleza, destacándose la importancia que tiene TELECOMM en acercar estos servicios a localidades sin presencia bancaria a través de 666 sucursales Telegráficas ubicadas en dichas zonas.

Se captaron en ventanilla de las sucursales telegráficas, 18,154,040 pagos correspondientes al servicio asociado al giro telegráfico de Cobranza por Cuenta de Terceros, derivado de los convenios que se tienen formalizados con 141 empresas que utilizan las sucursales de TELECOMM, para que sus clientes realicen los

pagos por los servicios que les suministran; de igual manera se expidieron por la Red Telegráfica un total de 1,199,850 telegramas de los cuales la gran mayoría corresponden a empresas que utilizan el servicio de telegrama para enviar a sus clientes o usuarios.

Respecto a los Programas Sociales se realizaron un total de 6,752,650 entregas de apoyos económicos a beneficiarios de los Programas: “Adultos Mayores”, “Jornaleros Agrícolas”, “Empleo Temporal”, “Gestores Voluntarios” y “Jóvenes con Prospera”, mismos que se realizaron a través de 1,715 sucursales telegráficas y 3,808 puntos temporales de pago, realizados por brigadas integradas por personal de las Gerencias y Sucursales Telegráficas.

Con relación a los Programas Técnicos que opera el Organismo, se realizaron mantenimientos a 3,696 CCD's correspondientes a las Redes 11K y Red 23 en igual número de localidades, con lo cual se logró dotar de internet y telefonía satelital a Centros de Salud y Educativos principalmente, contribuyendo con esto a reducir la brecha digital y apoyar al desarrollo económico de esas localidades; de igual modo, para la banda Ku se realizaron 831 mantenimientos.

Con el fin de garantizar que los servicios que brindan las oficinas telegráficas se proporcionen con los estándares de calidad que cumplan con las expectativas de los clientes, se implementó el Programa de Supervisión de Sucursales, que permite evaluar de manera continua y permanente el grado de cumplimiento de la normatividad aplicable a los procesos operativos, financieros y administrativos, que ejecutan las sucursales telegráficas, con lo que se logró mejorar la productividad de los empleados, así como desarrollar un uso óptimo de los recursos, asimismo dicho programa funciona como una herramienta para detectar áreas de oportunidad, coadyuvar en la protección de los activos de la empresa, minimizar las posibilidades de peculados o fraudes, incrementar la eficiencia operativa y convertirse en un elemento de disuasión para disminuir el riesgo de delitos y reducir la incidencia de inconsistencias operativas, financieras y administrativas, ya que en la actualidad, la supervisión no tiene como única función la detección de ilícitos u omisiones en la ejecución de los procesos operativos, también funciona como medida preventiva.

El servicio México Conectado es un programa del Gobierno de la República que contribuye a garantizar el derecho constitucional de acceso al servicio de Internet de banda ancha (artículo 6to. constitucional). Para lograr dicho objetivo, México Conectado promueve el despliegue de redes de telecomunicaciones que proveen conectividad en los sitios y espacios públicos tales como escuelas, centros de salud, bibliotecas, centros comunitarios o parques, en los tres ámbitos de gobierno: federal, estatal y municipal. TELECOMM tiene a cargo la operación de las redes satelitales 23 y 11K, que pertenecen al programa México Conectado, a través de estas redes se proporciona el servicio de Internet a localidades rurales en donde no hay acceso a otras redes de telecomunicaciones. Los sitios y espacios públicos conectados con esta tecnología se encuentran principalmente en comunidades de muy baja población, con niveles de alta o muy alta marginación y en localidades de difícil acceso. También se proporcionan servicios de voz e internet para localidades rurales de menos de 500 habitantes. En los convenios firmados con la SCT–Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CSIC) dentro del Programa México Conectado, se cuenta con un centro de atención clientes (CAC) para dar la atención, asignación, seguimiento y cierre de los reportes de falla que son recibidos en la “Mesa de Ayuda” de Segundo Nivel (CAC) que se tiene operando e interactuando con la “Mesa de Ayuda” de primer nivel de la CSIC para dar atención a los reportes de falla de las ETT dentro de las 72 horas de haber sido recibido.

También se cuenta con un laboratorio central para gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo a las terminales telefónicas satelitales (TTS) y Estaciones Terrenas Terminales (ETT) de los diferentes programas de telefonía rural satelital e Internet que ingresan al laboratorio central para ser diagnosticadas y en su caso enviarlas a reparación bajo garantía con el proveedor de equipos o reparadas y reconfiguradas en laboratorio.

Se tuvieron en operación 6,368 Estaciones Terrenas Terminales con servicio de Internet y 4,271 Terminales Telefónicas Satelitales para el servicio de Telefonía Rural Satelital a través de la Red Complementaria Satelital 11K, así como 4,731 Estaciones Terrenas Terminales con servicio de Internet, a través de la Red 23. Los dos servicios descritos forman parte del Sistema México Conectado, los cuales se encuentran enfocados a proporcionar servicios de Internet a aproximadamente 5 millones de habitantes a través de los Centros Comunitarios Digitales (CCD's) que se encuentran distribuidos en escuelas, bibliotecas, hospitales y Dependencias Gubernamentales que se encuentran distribuidas en toda la República Mexicana.

Debido a que Telecomm presentó las mejores condiciones para la administración, operación de la red 23 e instalación y puesta en operación de 4,800 terminales satelitales que permitieron asegurar la continuidad en la operación del Sistema México Conectado (antes Sistema Nacional e-México), se aprobó que la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (antes Coordinación del Sistema Nacional e-México) realizará los procedimientos de contratación de los servicios proporcionados por Telecomm para la instalación y operación de 960 ETT con la ampliación respectiva de HUB central.

Como parte de las acciones emprendidas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para abatir la brecha digital, llevó a cabo el proceso de licitación pública internacional para la adquisición del equipamiento para la Red Complementaria Satelital 11K, la cual conecta a 11,000 terminales en sitios ubicados en zonas remotas y marginadas del país. Estos sitios son adicionales a los conectados por la Red 23 e-México y a los que se encuentran en proceso de instalación a través de operadores comerciales terrestres. De las 11,000 terminales, 6,730 permiten conectividad a Internet a los sitios de educación, salud, centros comunitarios y otros inmuebles del gobierno del Sistema Nacional México Conectado (antes Sistema Nacional e-México) y 4,270 a los Agentes Telefónicos Rurales del Fideicomiso de Cobertura Social de Telecomunicaciones.

El Programa Sectorial RURALSAT es administrado por la SCT y operado por TELECOMM a través de las Terminales Telefónicas Satelitales (TTS) en banda "Ku", propiedad de la SCT, Gobiernos de los Estados y propiedad del organismo a través de las cuales se proporcionan servicios de Telefonía Rural Satelital a las poblaciones de 60 a 499 habitantes, que son localidades rurales de difícil acceso por la orografía propia, ya que estas se encuentran en las montañas y sierras de nuestro país, nuestro organismo proporciona los servicios principalmente de Instalación, mantenimiento, reubicación de estas TTS.

Se tuvo registro a través de las estaciones costeras de 19 alertas de emergencia, 42 personas rescatadas, 1,052 radio conferencias, 3,860 minutos de tráfico, 8,898 boletines meteorológicos, 1,162 avisos náuticos y 9 pérdidas humanas.

Con la infraestructura de telepuertos se atendieron 4 servicios permanentes de telefonía con un total de 2,102,400 minutos de transmisión, 2 servicios con estaciones terrenas transportables, 20 eventos de T.V. ocasional, 22 enlaces locales, 4 enlaces de enrutamiento, 83 Mhz. de uso de capacidad satelital y 16 interconexiones de redes, cubriendo con esta infraestructura 22 giras presidenciales