

# TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

---

## CUENTA PÚBLICA 2014 ANÁLISIS DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS TELECOMUNICACIONES DE MEXICO

### 1. ESTADO ANALÍTICO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS POR CLASIFICACIÓN ECONÓMICA Y POR OBJETO DEL GASTO

- En 2014 el **presupuesto pagado** de **Telecomunicaciones de México** (TELECOMM) fue de 2,473,223.7 miles de pesos, cifra inferior en 11.7% con relación al presupuesto aprobado. Este comportamiento se debió principalmente al menor ejercicio en los rubros de Servicios Personales (14.0%), y Gasto de Operación (2.9%).

#### GASTO CORRIENTE

- El ejercicio del **Gasto Corriente** observó una variación menor de 12.2%, en relación al presupuesto aprobado. Su evolución por rubro de gasto se presenta a continuación:
  - ◆ Las erogaciones en **Servicios Personales** registraron un menor ejercicio presupuestario de 14.0% respecto al presupuesto aprobado, debido a las siguientes razones:
    - Reducción líquida por concepto de plazas vacantes durante el ejercicio fiscal y su correspondiente reducción presupuestal aplicada de conformidad con la normatividad correspondiente.
    - Reducción líquida por la aplicación de las disposiciones establecidas en el Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como la modernización de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2013, correspondiente al 5.0% de la partida 12201 “Sueldos base para el personal eventual”, en cumplimiento a lo establecido en el Oficio No. 307-A-0099 de fecha 20 de enero de 2014, emitido por la Unidad de Política y Control Presupuestario, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
  - En el rubro de **Gasto de Operación** se registró un ejercicio presupuestario menor en 2.9%, en comparación con el presupuesto aprobado, por el efecto neto de los movimientos compensados y ampliaciones líquidas, los cuales se explican por capítulo de gasto de la siguiente manera:
    - ◆ En **Materiales y Suministros** se registró un menor ejercicio de 66.5%, en comparación con el presupuesto aprobado, derivado principalmente por lo siguiente:
      - Este rubro se redujo en 22,000.0 miles de pesos, ya que se efectuó un traspaso compensado de recursos al Capítulo de Gasto de Servicios Generales, con el propósito de estar en posibilidad de llevar a cabo el pago de traslado de valores, necesario para la prestación de servicios en las oficinas telegráficas y programas sociales.
      - Reducción líquida por los recursos remanentes no utilizados para ser transferidos al Ramo General 23 Provisiones salarial y económica en los conceptos de Reasignaciones presupuestarias medidas de cierre.
      - Apego a las medidas de racionalidad y austeridad del gasto público.
    - ◆ El ejercicio del presupuesto en **Servicios Generales** registró un incremento de 5.6% respecto al presupuesto aprobado, que se explica principalmente por lo siguiente:

- Ampliación líquida por 149,566.7 miles de pesos con recursos fiscales a fin de estar en posibilidad de cubrir el gasto de traslado de valores, para continuar con la operatividad de los servicios, ya que se habían estado apoyando los recursos presupuestales del proyecto MEXSAT con recursos de dicha partida. En este sentido, se logró un crecimiento en la cobertura de los servicios que proporciona TELECOMM al realizar la apertura de 110 puntos de atención, con lo que se logró ampliar la cobertura a una población de 4,870,102 habitantes, solventando con esto las necesidades de dichas localidades de acceder a servicios financieros básicos y de comunicación. Asimismo, dentro de la cobertura de servicios, se ubican 829 sucursales (50% de oficinas de la red) en poblaciones rurales, en transición y semiurbanas, 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, además, se habilitaron más de 4,214 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.
  - Ampliación líquida por 80,993.5 miles de pesos con recursos fiscales para estar en posibilidad de cubrir el gasto de operación en materia de servicios necesarios para la operación del proyecto MEXSAT, al amparo del Convenio Marco de Colaboración en materia de actividades relacionadas con la construcción, lanzamiento, puesta en marcha y operación del Sistema Satelital MEXSAT.
  - Ampliación por 22,000.0 miles de pesos derivado del traspaso compensado de recursos provenientes del capítulo de Materiales y Suministros, con el propósito de estar en posibilidad de llevar a cabo el pago de traslado de valores, necesario para la prestación de servicios en las oficinas telegráficas y programas sociales.
  - Incremento de los gastos por concepto de energía eléctrica, servicio de conducción de señales analógicas y digitales, arrendamiento de edificios y locales y de equipo y bienes informáticos, otras asesorías, impresiones de documentos oficiales, mantenimiento y conservación de inmuebles y maquinaria y equipo, así como erogaciones por resoluciones por autoridad competente.
- En el rubro de **Subsidios**, no se aplicaron recursos.
- En el rubro de **Otros de Corriente**, se observó un menor ejercicio presupuestario respecto del presupuesto aprobado. Esta variación se explica por lo siguiente:
- ◆ Se registró un menor ejercicio presupuestario en las compensaciones a estudiantes de diversas profesiones y especialidades técnicas que prestan su servicio social en el Organismo.

## GASTO DE INVERSIÓN

- El **Gasto de Inversión** no tuvo recursos autorizados originalmente para el ejercicio fiscal 2014, no obstante ello durante el año se autorizó al Organismo una ampliación presupuestal con recursos fiscales, por 26,700.0 miles de pesos, los cuales fueron integrados en los rubros que se presentan a continuación:
- ◆ En **Inversión Física** no hubo asignación original de recursos. Al interior de este rubro se observó el siguiente comportamiento:
    - En *Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles*, originalmente no se presupuestó recurso alguno, sin embargo se autorizó al Organismo una ampliación presupuestal con recursos fiscales por 26,700.0 miles de pesos, a fin de estar en posibilidad de adquirir equipos complementarios en los Centros de Control Iztapalapa, Distrito Federal y Hermosillo Sonora del Proyecto denominado Sistema Satelital Mexicano (MEXSAT). Asimismo, de dicha ampliación de recursos fiscales, se ejercieron 12,303.5 miles de pesos, destinados para la adquisición de un Sistema de control de emisiones

## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

---

radioeléctricas. Se realizó una reducción por los remanentes no utilizados que se transfirieron al Ramo General 23 Provisiones Salariales y Económicas en el concepto de Reasignaciones Presupuestarias medidas de cierre.

### 2. ESTADO ANALÍTICO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS POR CLASIFICACIÓN FUNCIONAL PROGRAMATICA

- Durante 2014 TELECOMM ejerció su presupuesto a través de dos **finalidades**: Gobierno y Desarrollo Económico. La primera comprende la **función** Coordinación de la Política de Gobierno y la segunda considera la **función** Comunicaciones.
  - ◆ La **finalidad Desarrollo Económico** representó el 99.7% del ejercicio presupuestario total pagado, y presentó un decremento de 11.6% respecto al presupuesto aprobado. Lo anterior muestra la prioridad en la asignación y ejercicio de los recursos para atender las actividades fundamentales de Telecomunicaciones de México.
    - A través de la **función Comunicaciones** se erogó la totalidad de los recursos de esta finalidad.
      - Mediante esta función, TELECOMM realizó la prestación de los servicios públicos 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 moderna red de telecomunicaciones con cobertura satelital, fibra óptica e informática, a precios competitivos y altos estándares de calidad, asimismo es el operador del Sistema Satelital Mexicano y atendió necesidades de comunicación de las entidades de seguridad nacional y de los Poderes de la Unión, además de tener una importante participación en la prestación de servicios gratuitos para el Poder Judicial y los radio marítimos para la salvaguarda de la vida humana en el mar.
      - La Red Telegráfica operó con 1,616 sucursales telegráficas, 40 ventanillas remotas y 6 agentes rurales comerciales haciendo un total de 1,656 sucursales que conforman la Red Telegráfica Nacional, distribuidas en las 32 entidades federativas y con una cobertura del 47% del territorio nacional y presencia en 1,146 municipios, beneficiando a una población de 85.8 millones de mexicanos.
      - Durante 2014 se abrieron 110 puntos de atención, con lo que se amplió la cobertura a una población de 4,870,102 habitantes, solventando con esto las necesidades de dichas localidades de acceder a servicios financieros básicos y de comunicación, 97 puntos se encuentran en zonas rurales y 13 en zonas urbanas, de los cuales, 70 tienen presencia bancaria y 40 no existe presencia bancaria, cubriendo un total de 98 municipios y 60 municipios en los que TELECOMM no tenía presencia.
      - Dentro de la cobertura, el 50% de oficinas de la red, esto es 829 sucursales, se ubican en poblaciones rurales, en transición y semiurbanas, 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 4,214 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 ofrecieron servicios financieros básicos de 8 Instituciones Financieras: BANORTE, BANCOMER, BANAMEX, HSBC, INBURSA, SANTANDER, SCOTIABANK y AFIRME, realizando 10,396,769 operaciones de esta naturaleza, destacándose la importancia que tiene TELECOMM en acercar estos servicios a localidades sin presencia bancaria y ofrecer a la población rural y urbano popular acceso a los servicios bancarios, principalmente en poblaciones insuficientemente atendidas o que no son atendidas por las instituciones financieras.
      - Se proporcionó el servicio en ventanilla de 19,265,634 pagos correspondientes al servicio de cobranza por cuenta de terceros, derivado de los convenios que se tienen formalizados con 132 empresas que utilizan las sucursales de TELECOMM para ampliar su cobertura y contar con más puntos para que sus clientes realicen sus pagos por los servicios que les suministran, igualmente se cursaron por la red telegráfica 1,761,480

telegramas, de los cuales la gran mayoría corresponden a empresas que utilizan el servicio de telegramas para enviar a su clientes morosos recordatorios de pago, también se brindaron 1,875 servicios de transferencia de fax nacional e internacional.

- Se realizaron 7,505,941 entregas de apoyos económicos a beneficiarios de los Programas Sociales de “Adultos mayores”, “Jornaleros agrícolas”, “Empleo temporal”, “Gestores voluntarios”, “Oportunidades”, “Jóvenes con Oportunidades” y “Canasta Diconsa”. A fin de atender los requerimientos de SEDESOL para la entrega de apoyos monetarios mediante el mecanismo de dispersión electrónica, permitiendo la utilización de cuentas de ahorro, TELECOMM creó una TARJETA TELECOMM con un sponsor bancario y con el respaldo de Master Card. Esta tarjeta está en la categoría de nivel 2 según se clasifica por la CNBV, misma que se pondrá a disposición de los programas sociales y con ello atender nuevamente de manera directa estos recursos.
  - Se realizó la instalación de 255 CCD's de la Red 11Ken igual número de localidades, con lo que 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 el desarrollo económico de estas localidades, asimismo, se reemplazaron 502 terminales telefónicas satelitales, con lo que se garantiza la continuidad de los servicios de telefonía rural.
  - Durante 2014 TELECOMM participó en la recaudación de donaciones en favor de la Fundación Teletón, con la apertura de la totalidad de las oficinas que componen la red nacional, bajo la premisa de que con ello se posibilita la atención de los niños y jóvenes con discapacidad.
  - Se mantuvo en operación la red de telefonía rural denominada RURALSAT que se encuentra constituida por la red satelital en Banda Ku, la cual atiende a 3,147 terminales telefónicas satelitales (TTS) del programa sectorial RURALSAT de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.
  - Se atendieron a través del Sistema Mundial de Socorro y Seguridad Marítima 488 alertas de emergencia, 16 personas rescatadas, 1,076 radio conferencias, 12,858 minutos de tráfico, 8,987 boletines meteorológicos, 5,445 avisos náuticos y 5 pérdidas humanas.
  - Derivado de que no se contaba con el equipamiento necesario para realizar las pruebas complementarias a las terminales en banda L del sistema Mexsat, se desarrollo un laboratorio de pruebas de radiofrecuencia y de simulación de tráfico con las terminales de referencia de usuario (RUTs) , las terminales de referencia de usuario mejoradas (ERUTs), los prototipos de terminales y las terminales de usuario (UTs) mismas que operaran en la banda L con el sistema móvil de Mexsat una vez que el Satélite Centenario sea lanzado.
  - TELECOMM tiene la responsabilidad de ser el operador del sistema Mexsat haciendo uso eficiente del recurso de espectro asignado a México garantizando el servicio de Telecomunicaciones a todos sus usuarios con una disponibilidad del 99.99% los 365 días del año las 24 horas del día mediante las terminales del servicio fijo y las terminales en banda L con la capacidad requerida y características que el usuario final necesita y para lo cual fue diseñado en cumplimiento a los acuerdos y reglas de uso del espectro radioeléctrico y las frecuencias asignadas a México.
  - Con la infraestructura de telepuertos se atendieron 179 servicios permanentes y de los servicios ocasionales por satélite se tuvieron 205 eventos con 36 estaciones terrenas y se atendieron las redes de televisión del Poder Judicial, el canal del Congreso y para el Canal 11 del Instituto Politécnico Nacional. Para Presidencia de la República y el Centro de Producción de Programas Informativos y Especiales (CEPROPIE) dependiente de la Secretaría de Gobernación se cubrieron 29 giras del C. Presidente de la República de las cuales 15 fueron nacionales y 14 internacionales
- ♦ La **finalidad Gobierno** represento el 0.3% del ejercicio del presupuesto total de TELECOMM y registro una disminución de 38.3% respecto al presupuesto aprobado que se explica por lo siguiente:
- Mediante la **función Coordinación de la Política de Gobierno** se erogo el 100.0% del presupuesto ejercido de la finalidad y mostro un decremento de 38.3% respecto del presupuesto aprobado.

## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

- En esta función, TELECOMM realizó los gastos del Órgano Interno de Control en el programa presupuestario O001 “Actividades de apoyo a la Función Pública y Buen Gobierno”, efectuando 13 auditorías.

### 3. ANÁLISIS DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS Y SU VINCULACIÓN CON LAS METAS Y OBJETIVOS DE LA PLANEACIÓN NACIONAL

- Para el ejercicio del presupuesto de egresos de 2014, TELECOMM conto con 4 programas presupuestarios.
- Las metas y objetivos de la planeación Nacional del desarrollo a los que apoya TELECOMM a través del ejercicio de los recursos asignados a los programas presupuestarios de su responsabilidad son los siguientes:

Programas Presupuestarios de Telecomunicaciones de México y su Vinculación con la Planeación Nacional, 2014			
Programa Presupuestario TELECOMM (PEF 2014)	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018		Objetivos del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes
	Metas y objetivos	Estrategia transversal	
<b>E013</b> Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos.	4. México Prospero 4.5. Democratizar el acceso a servicios de telecomunicaciones.	Estrategia II. Gobierno Cercano y Moderno.	4. Ampliar la cobertura y el acceso a mejores servicios de comunicaciones en condiciones de competencia.
<b>M001</b> Actividades de apoyo Administrativo	4. México Prospero 4.5. Democratizar el acceso a servicios de telecomunicaciones.	Estrategia II. Gobierno Cercano y Moderno.	4. Ampliar la cobertura y el acceso a mejores servicios de comunicaciones en condiciones de competencia.
<b>O001</b> Actividades de Apoyo a la Función Pública y buen gobierno	4. México Prospero 4.5. Democratizar el acceso a servicios de telecomunicaciones.	Estrategia II. Gobierno Cercano y Moderno.	4. Ampliar la cobertura y el acceso a mejores servicios de comunicaciones en condiciones de competencia.
<b>W001</b> Operaciones Ajenas	4. México Prospero 4.5. Democratizar el acceso a servicios de telecomunicaciones.	Estrategia II. Gobierno Cercano y Moderno.	4. Ampliar la cobertura y el acceso a mejores servicios de comunicaciones en condiciones de competencia.

FUENTE: Telecomunicaciones de México

El programa presupuestario de TELECOMM con mayor incidencia en el logro de las metas y objetivos de la planeación Nacional es el siguiente:

#### **E013 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, SATELITALES, TELEGRÁFICOS Y DE TRANSFERENCIA DE FONDOS**

- A través de este programa, se registro un ejercicio de recursos por 2,325,051.4 miles de pesos, lo que represento un decremento de 9.4% con relación al presupuesto aprobado, como resultado de los movimientos compensados, aplicaciones y deducciones liquidadas, que se explican a continuación:
  - ◆ Reducción líquida por 779.4 miles de pesos por la aplicación de las disposiciones establecidas en el Decreto que establece las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como la modernización de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2013, correspondiente al 5.0% de la partida 12201

“Sueldos base para el personal eventual”, en cumplimiento a lo establecido en el Oficio No. 307-A-0099 de fecha 20 de enero de 2014, emitido por la Unidad de Política y Control Presupuestario, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- ◆ Reducción líquida por 109,067.8 miles de pesos por el concepto de plazas vacantes durante el ejercicio fiscal y su correspondiente reducción presupuestal aplicada de conformidad con la normatividad correspondiente.
  - ◆ Traspaso compensado por 22,000.0 miles de pesos del Capítulo de Materiales y Suministros al Capítulo de Gasto de Servicios Generales, con el propósito de estar en posibilidad de llevar a cabo el pago de traslado de valores, necesario para la prestación de servicios en las oficinas telegráficas y programas sociales.
  - ◆ Reducción líquida por 826.8 miles de pesos de los recursos remanentes en el Capítulo de Gasto de Materiales y Suministros no utilizados que se transfirieron al Ramo General 23 Provisiones salarial y económica en los conceptos de Reasignaciones presupuestarias medidas de cierre.
  - ◆ Ampliación líquida por 149,566.7 miles de pesos con recursos fiscales a fin de estar en posibilidad de cubrir el gasto de traslado de valores, para continuar con la operatividad de los servicios, ya que se habían estado apoyando los recursos presupuestales del proyecto MEXSAT con recursos de dicha partida.
  - ◆ Ampliación líquida por 80,993.5 miles de pesos con recursos fiscales para estar en posibilidad de cubrir el gasto de operación en materia de servicios necesarios para la operación del proyecto MEXSAT, al amparo del Convenio Marco de Colaboración en materia de actividades relacionadas con la construcción, lanzamiento, puesta en marcha y operación del Sistema Satelital MEXSAT.
  - ◆ Ampliación líquida por 26,700.0 miles de pesos, a fin de estar en posibilidad de adquirir equipos complementarios en los Centros de Control Iztapalapa, Distrito Federal y Hermosillo Sonora del Proyecto denominado Sistema Satelital Mexicano (MEXSAT), de los cuales se ejercieron 12,303.5 miles de pesos, destinados para la adquisición de un Sistema de control de emisiones radioeléctricas. Se realizó una reducción por los remanentes no utilizados que se transfirieron al Ramo General 23 Provisiones Salariales y Económicas en el concepto de Reasignaciones Presupuestarias medidas de cierre Gasto de Inversión.
- El ejercicio de los recursos de este programa presupuestario represento el 94.0% del presupuesto total derogado por Telecomunicaciones de México durante 2014, y su comportamiento se relaciona con los siguientes indicadores:
- ◆ **Población atendida con servicios de TELECOMM a nivel nacional y por tipo de municipio (rural, en transición, semi-urbana, urbana, semi-metrópolis y metrópoli).** Se alcanzó una meta de cobertura de 88.6% de la población nacional atendida a partir de la presencia de la red de sucursales de TELECOMM a nivel nacional según el tipo de población (rural, en transición, semi-urbana, urbana, semi-metrópolis y metrópoli). El porcentaje de cumplimiento de la meta anual es superior al 1.0% a la prevista originalmente de 87.7%.
    - Telecomunicaciones de México estableció en su “Programa Institucional 2014-1018”, el objetivo de “proporcionar servicios integrales de comunicaciones, telegráficos y financieros básicos para la población, con especial interés en zonas rurales de difícil acceso, así como en zonas populares urbanas, con la finalidad de reducir la brecha digital y financiera a través de su red de sucursales telegráficas, para contribuir al desarrollo económico y social”.
    - Por lo anterior, durante 2014 TELECOMM puso en marcha el “Programa de Expansión de Cobertura”, el cual contempla durante el presente sexenio la apertura de nuevos puntos de venta que se integra con sucursales telegráficas y agencias comerciales en todo el territorio nacional, con el propósito de ampliar la cobertura de los servicios de comunicaciones y servicios bancarios a cargo de TELECOMM a un mayor número de habitantes de localidades

## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

---

apartadas facilitando su inclusión social, poniendo énfasis en los municipios que forman parte del programa denominado Cruzada Nacional Contra el Hambre.

- Durante el año 2014, se inauguraron 110 sucursales telegráficas a nivel nacional, mismas que además de realizar la expedición y pago de giros telegráficos, ofrecen un amplio catálogo de servicios de corresponsalía bancaria, como lo son: retiro de efectivo, depósitos y pagos de tarjetas de crédito, nómina; y otros relacionados como el pago de CFE, telefonía fija, recargas de saldo a teléfonos celulares, TV de paga; pago de agua, impuestos, predial y otros derechos (estos últimos según los convenios que existan a nivel local con dependencias y municipios).
- TELECOMM proporciona servicios de comunicación y de transferencia de dinero a más de 27 millones de personas en el medio rural. Además, la red de teléfonos rurales por satélite (Ruralsat) proporciona el servicio de voz a poblaciones de 60 a 499 habitantes; mientras que, con las redes e-México se tiene una cobertura de más de 6 millones de habitantes.
- Los servicios financieros básicos se proporcionaron a través de 1,680 sucursales telegráficas ubicadas en 1,154 municipios del país, con lo que se cubre el 46.7% de los mismos.

♦ **Población en situación de pobreza con servicios de telecomunicaciones atendida por TELECOMM.** Los servicios prestados por el organismo respecto de la población en situación de pobreza, representaron un cumplimiento de 88.2% con respecto de la meta programada que fue de 100%.

- El porcentaje de participación de este indicador no alcanzó la meta esperada de volumen de los servicios públicos telegráficos debido a que disminuyeron los pagos del Programa Oportunidades, cuya distribución está ahora a cargo del BANSEFI, como único liquidador para la distribución de los pagos de programas sociales. Causa de incumplimiento: 3) Menor demanda de servicios y 9) Otras causas que por su naturaleza no es posible agrupar.
- Se proporcionaron 47 millones de operaciones de servicios financieros básicos (remesas nacionales, internacionales y servicios de comunicación).
- Telecomunicaciones de México opera un papel importante como ejecutor y operador de servicios bancarios y de telecomunicaciones que le encomienda el gobierno federal, particularmente en aquellas zonas geográficas donde se presentan fallas de mercado tal como la prestación insuficiente de servicios por los particulares, lo que constituye una oportunidad para satisfacer a amplios sectores de la población que requieren servicios financieros y de telecomunicaciones, ya que su vocación no es la competencia mercantil.
- La presencia de TELECOMM se orienta a localidades que son insuficientemente atendidas por empresas privadas, con lo cual se prevé que la población de localidades aisladas tengan acceso a los servicios de telecomunicaciones y a los servicios bancarios; así como a los beneficios económicos de los programas sociales.
- El 49 por ciento de las sucursales de TELECOMM se ubican en localidades rurales, donde se prestan servicios de expedición y pago de giros telegráficos; servicios a cuenta de terceros, corresponsalía bancaria y telegramas, para atender básicamente, a la población en situación de pobreza.

♦ **Volumen de los servicios básicos prestados.** Los servicios telegráficos de transferencias de dinero registraron un volumen de 47 millones de operaciones, lo que significó un cumplimiento de 89.2 por ciento respecto de la meta programada de 100%.

- Los servicios financieros básicos y telegramas registraron un volumen de 47 millones de operaciones. La meta esperada del volumen real de los servicios públicos telegráficos fue menor a la programada, debido a que disminuyeron los pagos del Programa Oportunidades, cuya distribución está ahora a cargo del BANSEFI, como liquidador único para la distribución de los pagos de programas sociales. Otros servicios que también no alcanzaron las metas previstas fueron: Giro Telegráfico y Servicios a Cuenta de Terceros. Causa de incumplimiento: 3) Menor demanda de servicios y 9) Otras causas que por su naturaleza no es posible agrupar.

- El servicio de Corresponsalía Bancaria superó la meta prevista en 11 por ciento. El Giro Telegráfico Internacional y la Corresponsalía Bancaria, tuvieron un incremento de 9.2 por ciento y 7.8 por ciento respectivamente, en comparación con 2013.
  - Los servicios financieros básicos se proporcionaron a través de 1,680 sucursales telegráficas ubicadas en 1,154 municipios del país, con lo que se cubre el 46.7% de los mismos.
- ♦ **Estaciones de telecomunicaciones operadas por TELECOMM.** Se alcanzó una meta de 131.2% ya que el número de terminales operativas fue de 17,284 con lo que se superó en 8.9% la meta programada.
- Se incrementó el número de estaciones operativas de comunicaciones de los Centros Comunitarios Digitales, debido a la instalación de la Red Complementaria Satelital 11K para dotar de conectividad a 6,407 CCD's, lo que complementa al servicio de Conectividad Digital Satelital proporcionado por la Red 23 e-México.
  - TELECOMM proporciona servicios de comunicación de telefonía rural por satélite (Ruralsat) a aproximadamente 1.8 millones de habitantes en localidades de 60 a 499 habitantes; mientras que con las redes e-México, se tiene una cobertura de más de 6 millones de habitantes.
- ♦ **Evolución de la cobertura de TELECOMM frente a la competencia en poblaciones rurales y en transición.** En este indicador se registró un porcentaje de 285.1%, lo que representó un cumplimiento de 112.4% respecto de la meta programada que era tener una cobertura de 253.7% de cobertura frente a la competencia.
- Se puso en marcha un plan de expansión de sucursales telegráficas a nivel nacional principalmente dentro de poblaciones rurales.
  - Se inauguraron 110 sucursales telegráficas a nivel nacional, mismas que además de realizar la expedición y pago de giros telegráficos, ofrecen un amplio catálogo de servicios de corresponsalía bancaria, como lo son: retiro de efectivo, depósitos y pagos de tarjetas de crédito, nómina; y otros relacionados como el pago de CFE, telefonía fija, recargas de saldo a teléfonos celulares, TV de paga; pago de agua, predial y otros derechos (estos últimos según los convenios que existan a nivel local con dependencias y municipios).
  - El “Programa de Expansión de Cobertura” se integra con sucursales telegráficas y agencias comerciales en todo el territorio nacional, con el propósito de ampliar la cobertura de comunicaciones y servicios bancarios a un mayor número de habitantes de localidades apartadas facilitando su inclusión social, poniendo énfasis a los municipios que integran la Cruzada Nacional Contra el Hambre.
- ♦ **Calidad: Oportunidad de la atención al usuario en ventanilla.** Se registró un porcentaje de 85% lo que representó un cumplimiento de 91.4% de una meta programada promedio de 93% en la calidad de la atención al usuario.
- Para la medición de este indicador, se tomó el atributo Oportuno que mide la atención de los cinco minutos a partir de que el ciudadano se presenta en ventanilla, el cual forma parte de la encuesta Carta Compromiso al Ciudadano. El resultado fue una calificación menor a la programada por parte de los usuarios respecto a la atención en el servicio, esto se debió principalmente a que el sistema informático que se utiliza para la transacción de las operaciones ha registrado fallas técnicas que ya se están corrigiendo para mejorar la operación en las sucursales telegráficas. 9) Otras causas que por su naturaleza no es posible agrupar.
  - Los servicios financieros básicos se proporcionaron a través de 1,680 sucursales ubicadas en todo el territorio nacional. El 49 por ciento de las sucursales se ubican en localidades rurales, donde se prestan servicios de expedición y pago de giros telegráficos; servicios a cuenta de terceros, corresponsalía bancaria y telegramas, para atender básicamente a la población en situación de pobreza.

## TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

---

- ◆ **Continuidad del servicio de la red satelital.** Se registraron 5,564 mantenimientos a las estaciones de la red satelital, lo que represento un cumplimiento de más de dos veces el número de mantenimientos programados a las estaciones de la red satelital respecto de la meta programada de 2,200 mantenimientos.
  - El número de mantenimientos efectuados a estaciones de la red satelital fue mayor al programado, debido a que se operó un mayor número de señales para las estaciones de telecomunicaciones en los servicios de Telefonía Rural y los Centros Comunitarios Digitales en comparación con las del mismo periodo del año anterior, debido a que se instalaron estaciones para la Red Complementaria Satelital.
  - TELECOMM da cuenta de los servicios proporcionados a través de comunicación de telefonía rural por satélite (Ruralsat) a aproximadamente 1.8 millones de habitantes en localidades de 60 a 499 habitantes; mientras que con la redes e-México, se tiene una cobertura de más de 6 millones de habitantes.
  
- ◆ **Calidad: quejas recibidas.** Al final de ejercicio se registro casi el doble de quejas, con lo cual las cifras se elevo a una meta alcanzada de 198.7% respecto de la meta programada que fue de un promedio de 159 quejas en la prestación de los servicios al usuario.
  - El número de quejas fue mayor en comparación al mismo periodo del año anterior debido a la falta de liquidez en las sucursales telegráficas para el pago de los giros telegráficos. Para revertir esta situación, se trabaja conjuntamente con los bancos para que estos aporten mayor fondo operativo, así como con la SHCP para contar también con un fondo operativo. 9) Otras causas que por su naturaleza no es posible agrupar.
  - El sistema informático que se utiliza para la transacción de las operaciones ha registrado fallas técnicas que ya se están corrigiendo para mejorar la operación en las sucursales telegráficas.
  - Mediante este indicador de actividad, es posible detectar las fallas en la operación y prestación de los servicios y así ofrecer una mejor atención y entrega oportuna de los mismos. Los servicios financieros básicos se proporcionaron al 88.6 por ciento de la población, donde El 49 por ciento de las sucursales se ubican en localidades rurales.

#### 4. CONTRATACIONES POR HONORARIOS Y TABULADORES Y REMINERACIONES

- Durante 2014, no se realizaron contrataciones por honorarios.
- Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21, penúltimo párrafo del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2014, se incluye la siguiente información sobre sueldos, salarios y remuneraciones:

Tabulador de Sueldos y Salarios, y Remuneraciones Telecomunicaciones de México					
Grupo de Personal	Tabulador de Sueldos y Salarios		Remuneraciones		
	Mínimo	Máximo	Elementos Fijos Efectivo	Elementos Variables	
				Efectivo	Especie
<b>Mando (del grupo G al O o sus equivalentes)</b>					
Jefatura de Unidad	1,758,523.68	1,758,523.68	1,838,104.79	386,973.99	
Dirección General Adjunta	1,185,267.12	1,363,057.20	12,451,003.30	2,621,294.72	
Dirección de Área	673,550.64	788,054.16	21,296,960.79	4,483,623.49	
Subdirección de Área	402,444.84	478,909.32	31,376,824.03	6,605,724.95	
Jefatura de Departamento	265,839.60	345,485.16	9,027,997.96	1,900,653.53	
<b>Enlace (grupo P o equivalente)</b>					
<b>Operativo</b>					
Base	67,449.24	137,052.24	579,588,222.89	122,020,010.12	46,931,811.89
Confianza	67,449.24	277,701.96	604,395,283.83	127,242,610.77	35,155,429.70

Fuente: Telecomunicaciones de México.