

Telecomunicaciones de México

Promoción de los Servicios de Telecomunicaciones

Auditoría de Desempeño: 2020-1-09KCZ-07-0366-2021

366-DE

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2020 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar los resultados de la prestación de servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos, a fin de determinar su contribución para disminuir la brecha financiera y digital mediante la ampliación de la cobertura de esos servicios.

Alcance

La auditoría incluyó la revisión del Pp E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos” y abarcó los resultados en el cumplimiento de las directrices generales para avanzar hacia el Sistema de Evaluación del Desempeño; en la prestación de los servicios de telecomunicaciones y satelitales; los telegráficos y de transferencia de fondos; la contribución a la ampliación de la cobertura y calidad de esos servicios; el ejercicio de los recursos financieros autorizados al Pp E013; el avance en la contribución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la rendición de cuentas.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la fiscalización superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecidos. En el desarrollo de la auditoría, no en todos los casos, los datos proporcionados por el ente fiscalizado fueron suficientes, de calidad, confiables y consistentes, lo cual se expresa en la opinión de la Auditoría Superior de la Federación, respecto del cumplimiento de objetivos y metas del diseño y conducción de la política de gasto público respecto de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos, de transferencia de fondos a la población que no cuentan con esos servicios.

Antecedentes

En el contexto de la evolución del sector telecomunicaciones en México, y a consecuencia de su encarecimiento debido a la falta de competencia, en 2014, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, que tiene por objeto regular, entre otros, el uso, aprovechamiento y explotación del espectro radioeléctrico el cual se refiere a “el espacio que se utiliza para brindar los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión”.

Con eso, la brecha digital cobró importancia y la necesidad de implementar acciones y políticas públicas por parte del Gobierno Federal, como lo indicado por medio de la Estrategia Digital Nacional (EDN) 2013, en la cual se estableció como propósito fundamental “lograr un México digital en el que la adopción y uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC’s) maximicen su impacto económico, social y político en beneficio de la calidad de vida de las personas. La evidencia empírica ha mostrado que la digitalización [...] impacta el crecimiento del PIB, la creación de empleos, la productividad, la innovación, la calidad de vida de la población, la igualdad, la transparencia y la eficiencia en la provisión de servicios públicos”; sin embargo, de acuerdo con el informe anual de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (ITU por sus siglas en inglés) que construye el Índice de desarrollo de las TIC’s (IDI), con el fin de medir el grado en que las sociedades las aprovechan y disponen de acceso a éstas y para el caso mexicano, en la evaluación 2017 se demostró que el país ocupó el lugar 87 de la clasificación con una puntuación de 5.16 en el IDI, lo que representó un avance de 1.09 puntos respecto de la métrica registrada en 2012 (4.07), por lo que ascendió siete posiciones en la valoración correspondiente a 2017.

En el apartado 4. “Análisis del Estado Actual”, del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes (PSCT) 2019-2024, se indicó que únicamente el 65.8% de la población nacional tiene conectividad a los servicios de internet. Además, en el análisis del objetivo prioritario 3, vinculado con la promoción de la cobertura, el acceso y el uso de servicios de telecomunicaciones, se identificó que en México persisten las dificultades para impulsar el desarrollo integral de las personas, especialmente de los grupos históricamente discriminados y en zonas de alta y muy alta marginación debido a la limitada cobertura de las redes y servicios de telecomunicaciones, incluyendo la banda ancha y el internet.

Asimismo, el Programa Institucional 2020-2024 de Telecomunicaciones de México señaló que la falta de interés de los prestadores de servicios en las zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso se origina por la escasa rentabilidad que resulta proporcionar los servicios en ellas, lo que hace que los altos costos de inversión en infraestructura, así como de los gastos de operación no correspondan a los incentivos económicos esperados.

Para atender esa problemática, el Gobierno Federal ejerció 2,916,015.6 miles de pesos para la prestación de servicios integrales de telecomunicaciones, comunicación telegráfica y financieros básicos en todo el país, mediante la operación del Programa presupuestario E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos”, a fin de ampliar la cobertura para mejorar los servicios de comunicación y otorgarlos a la población que por sus condiciones sociales y ubicación geográfica no cuenta con ellos y contribuir a la inclusión financiera y digital en México.

Para verificar el avance en la ampliación de la cobertura y su incidencia en la disminución de la brecha digital y financiera que presenta el país en las zonas rurales de difícil acceso y las populares urbanas que no cuentan con esos servicios, la auditoría fiscalizó los principales servicios otorgados mediante el programa presupuestario E013 referentes a los de Telecomunicaciones, incluida la telefonía rural y los servicios de internet proporcionados mediante la red 12.5K, en los sitios públicos adjudicados por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT); la conducción de señales satelitales ofrecidas mediante el sistema satelital MEXSAT que se compone de los satélites Bicentenario y Morelos III, así como los servicios telegráficos y de transferencia de fondos ofrecidos mediante su red

de sucursales, dentro de los cuales destacan las remesas internacionales, los giros telegráficos, y el pago de los programas sociales del Gobierno Federal.

Resultados

1. Prestación de los servicios de telecomunicaciones y satelitales

Los servicios que proporciona el Estado, mediante las atribuciones conferidas a los organismos, son actividades públicas que deben diseñarse para atender las necesidades básicas de las personas, de forma que se contribuya a mejorar las condiciones de vida y a satisfacer sus demandas.

En 2020, los sistemas de información utilizados por TELECOMM, para comprobar la prestación de los servicios de telecomunicaciones y satelitales, presentaron áreas de oportunidad, ya que, si bien se reportó que prestó los servicios de telefonía rural, de internet y satelitales, la documentación presentada debió vincular que dichas actividades se realizaron en zonas que carecieron de los servicios de telecomunicaciones. Para evaluar el cumplimiento de dichas disposiciones, el resultado se dividió en dos apartados: a) Prestación de los servicios de Telecomunicaciones y b) Prestación de los Servicios Satelitales.

a) Prestación de los servicios de telecomunicaciones

Telefonía Rural

En ese año, TELECOMM señaló que “para el ejercicio 2020, el objetivo del organismo fue mantener e incrementar la cantidad de usuarios con acceso a infraestructura de Telecomunicaciones en zonas rurales y marginadas a través de la Red Complementaria RCS 11K, para apoyar el desarrollo económico y social de los habitantes asentados en dichas zonas poblacionales, Telecomunicaciones de México tiene a su cargo la función social de prestar servicios de telefonía rural con tecnología satelital a la población que por sus condiciones sociales y ubicación geográfica no cuenta con dichos servicios”, y remitió la base de datos denominada “Servicios de Telefonía Rural Satelital ComSatelital de Voz y Datos 2017 a 2020” y los registros reportados en el Sistema de Estadísticas y de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA) de TELECOMM. El análisis se presenta a continuación:

TERMINALES SATELITALES DE VOZ PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA RURAL, 2020
(Terminales, llamadas y minutos)

Entidad Federativa	Terminales Registradas	Llamadas	% 1/	Minutos de llamadas	% 1/	Terminales en comunidades de atención prioritaria que no cuentan con el servicio 2/	
						Si	No
Baja California	18	8,037	1.2	24,397	1.4	18	0
Baja California Sur	29	11,386	1.7	13,001	0.7	29	0
Campeche	111	13,403	2.0	35,429	2.0	111	0
Chiapas	943	132,332	19.4	295,483	16.9	793	0
Chihuahua	194	21,741	3.2	63,975	3.7	194	0
Coahuila	62	24,601	3.6	56,538	3.2	66	0
Colima	11	3,443	0.5	6,006	0.3	8	0
Durango	148	54,544	8.0	131,241	7.5	151	0
Guanajuato	37	2,018	0.3	9,936	0.6	37	0
Guerrero	411	70,223	10.3	196,491	11.3	404	0
Hidalgo	176	13,182	1.9	39,076	2.2	176	0
Jalisco	24	12,326	1.8	33,967	1.9	27	0
México	9	89	0.0	146	0.0	11	0
Michoacán	87	13,705	2.0	41,530	2.4	87	0
Morelos	5	669	0.1	1,326	0.1	6	0
Nayarit	55	48,558	7.1	113,376	6.5	55	0
Nuevo León	72	27,303	4.0	65,225	3.7	72	0
Oaxaca	834	95,650	14.0	246,064	14.1	618	0
Puebla	212	14,555	2.1	39,291	2.3	214	0
Querétaro	44	2,216	0.3	6,319	0.4	44	0
Quintana Roo	36	5,408	0.8	15,758	0.9	38	0
San Luis Potosí	128	20,071	2.9	69,844	4.0	129	0
Sinaloa	33	4,237	0.6	10,182	0.6	33	0
Sonora	37	13,479	2.0	36,231	2.1	37	0
Tabasco	37	4,431	0.6	11,054	0.6	37	0
Tamaulipas	80	17,180	2.5	41,049	2.4	80	0
Tlaxcala	1	2	0.0	2	0.0	1	0
Veracruz	282	22,829	3.3	61,256	3.5	303	0
Yucatán	16	2,132	0.3	5,784	0.3	16	0

TERMINALES SATELITALES DE VOZ PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA RURAL, 2020
(Terminales, llamadas y minutos)

Entidad Federativa	Terminales Registradas	Llamadas	% 1/	Minutos de llamadas	% 1/	Terminales en comunidades de atención prioritaria que no cuentan con el servicio 2/	
						Si	No
Zacatecas	138	22,102	3.2	74,688	4.3	139	0
Total	4,270	681,851	100.0	1,744,652	100.0	3,934	0

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por TELECOMM, mediante los oficios núms. 6000-0284/2021 del 8 de marzo de 2021 y 6000-1164/2021 del 19 de julio de 2021.

1/ Porcentajes calculados con base a las llamadas totales realizadas y los minutos totales de las llamadas.

2/ De acuerdo con lo establecido en el en el Objetivo Prioritario 1 del Programa Institucional 2020-2024 de Telecomunicaciones.

En el ejercicio evaluado, TELECOMM reportó la instalación de 4,270 terminales para otorgar el servicio de las llamadas de telefonía rural, mediante las cuales se realizaron en total 681,851 llamadas, que significaron un total de 1,744,652 minutos otorgados a la población que habitó en comunidades que no contaron con los servicios de comunicación en 30 entidades federativas, de las cuales, tres reportaron el 43.7% en la utilización del servicio: Chiapas (19.4%), Oaxaca (14.0%) y Guerrero (10.3%), de conformidad con lo establecido en el artículo 24, fracción XIV, del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.

Sin embargo, se identificaron inconsistencias en los registros proporcionados de 14 Estados 1/ al identificarse 3,934 terminales para otorgar llamadas de telefonía rural, una diferencia de 336 terminales respecto de las 4,270 registradas en los registros del Sistema de Estadísticas y de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos (SEROFA) de TELECOMM, para lo cual señaló que “las 4,270 Estaciones Terrenas Terminales (ETT’s) son el universo total entregado por la SCT para atender el proyecto de telefonía rural satelital y que se encuentran registradas en el Centro de Operaciones de Red (NOC) de la Red Complementaria Satelital (RCS11K); a pesar de tratarse de una red dinámica que sufre reubicaciones, reinstalaciones y cancelaciones el número varía en función de las terminales que se encuentran instaladas a finales de cada mes”, pero faltó proporcionar la información soporte, lo que, sumado a la ausencia de una meta o parámetro, generó falta de certeza respecto el otorgamiento del servicio a la población que no contó con los servicios de telefonía.

Como consecuencia de la Reunión de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, Telecomunicaciones de México, mediante el oficio núm. 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de

^{1/} Las entidades federativas que presentaron inconsistencias en los registros proporcionados por TELECOMM mediante la base de datos Anexo 10 fueron: Chiapas, Coahuila, Durango, Guerrero, Jalisco, México, Morelos, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, San Luis Potosí, Veracruz y Zacatecas, como se indica en el cuadro “TERMINALES SATELITALES DE VOZ RED 11K, 2020”.

2021, señaló que “en cuanto a las inconsistencias encontradas en sus registros respecto del número de Estaciones Terrenas Terminales para brindar el servicio de Telefonía Rural, TELECOMM aclaró que los registros no coincidieron ya que la Red 11K es dinámica y presenta cancelaciones, reinstalaciones y reubicaciones [...]; además de que “TELECOMM realiza mantenimientos de las ETT’s”, y que “las 336 terminales de diferencia respecto de las 4,270 se debe a que son las que quedaron pendientes por reinstalar en el periodo reportado, las cuáles, serán instaladas una vez que la Dirección General de Política de Telecomunicaciones y Radiodifusión (DGPTR) de la SCT defina los sitios” y proporcionó los oficios de los movimientos realizados de las ETT’s turnados por la SCT, así como el cuadro resumen de los movimientos de la Red 11K en el año 2020, los cuales justificaron las diferencias entre los reportes del organismo.

Con su análisis, se constató que el organismo proporcionó los reportes que demuestran las diferencias detectadas en cuanto a 336 terminales respecto de las 4,270 ya que fueron las que quedaron pendientes por reinstalar y se aclaró que “una vez que la DGPTR de la SCT defina los sitios serán instaladas”, al respecto, proporcionó la relación de los oficios turnados por la SCT de los movimientos de las ETT’s en 2020, por lo que se solventa lo observado.

Respecto del establecimiento de una meta o parámetro en la prestación de ese servicio, el organismo precisó que “con base en los contratos CSIC/001/2011 y FFCST/001/2011 establecidos entre TELECOMM y SCT como responsable del Programa Ruralsat, el organismo tiene implementados sistemas de control que le permiten monitorear la entrega y cumplir con las metas y objetivos establecidos en los contratos mencionados e indicadores que muestran el desempeño de la red”, y proporcionó el registro denominado “Reporte de Tráfico 2020” en donde se corroboró que el servicio fue entregado de acuerdo a los parámetros establecidos en los contratos, como se presenta a continuación:

PARÁMETROS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA RURAL (RED 11K), 2020
(Erlangs, minutos, segundos, porcentajes)

Parámetros	Meses 2020												Metas
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Tráfico (Erlangs)1/	0.21281195	0.18640653	0.20887346	0.1794709	0.16867725	0.17083113	0.12626874	0.11915123	0.10909061	0.12582672	0.14177138	0.17393739	Mayor a 0.028 Erlangs
Probabilidad de Bloqueo (%)	0.0006	0.0004	0.0005	0.0003	0.002	0.003	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0002	0.0003	Menor a 4%
Tiempo Promedio Duración de la llamada (mins.)	5.10748677	4.99285503	5.69552149	5.27937743	5.43216187	5.70191317	4.42965971	4.22902973	4.38683511	4.87820513	5.01423002	6.08780864	4 minutos
Tiempo máximo de establecimiento de la llamada (seg.)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2 segundos
Pérdida Máxima de Paquetes (%)	0.34	0.43	0.43	0.23	0.9	0.8	0.8	0.88	0.89	0.9	0.1	0.09	Máximo 3%

FUENTE: elaborado por la ASF con base en el "Reporte de Tráfico 2020", proporcionado por TELECOMM mediante el oficio núm. 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021.

1/ Los Erlangs son una medición de tráfico que está en función de los minutos generados por el usuario.

Con el análisis del reporte de tráfico 2020, se constató que el otorgamiento del servicio relativo a la telefonía rural cumplió con los parámetros establecidos en los contratos, al reportarse de enero a diciembre de ese año, un cumplimiento dentro de las metas establecidas conforme a los contratos proporcionados por TELECOMM.

En cuanto a la metodología y mecanismos empleados para brindar el servicio de telefonía rural en las comunidades que carecen del servicio, la entidad, mediante nota informativa, informó que “las Terminales Satelitales de Voz se encuentran instaladas en comunidades rurales de entre 60 a 499 habitantes, geográficamente alejadas y en zonas marginadas, sin ninguna infraestructura de telecomunicaciones, conforme al estudio realizado por la Dirección General Adjunta de Telecomunicaciones Rural (DGATR) de la SCT y mediante el proceso de identificación de localidades para el Programa de Telefonía Rural y Cobertura Social” del cual si bien se proporcionó el flujograma, se requiere que en ejercicios futuros solicite las bases de datos mediante las cuales se identifiquen las zonas de atención prioritaria, así como la evidencia documental del estudio elaborado por la DGATR en donde se determine el total de localidades en el país y las definidas como prioritarias para su atención. También remitió el Contrato CSIC/FFCST/001/2011 para la prestación de servicios de capacidad satelital de banda “Ku”, la instalación de estaciones terrestres terminales y operación de telefonía rural y conectividad digital satelital, en el cual, en su anexo 4, estableció la “Relación de sitios para instalar las ETT’s”, sin que la información permitiera constar el número de localidades en las que se instalaron, la población que sería beneficiada, ni los criterios que se establecieron para la prestación de los servicios, lo que representó un área de perfeccionamiento que permita evidenciar la forma en que se prestó el servicio de telefonía rural a las localidades que carecieron del mismo.

Como consecuencia de la Reunión de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, Telecomunicaciones de México, con el oficio núm. 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021, señaló que “la SCT es responsable del programa ‘Ruralsat’ y es quien acredita las bases datos y elabora los estudios para identificar las zonas prioritarias que carecen del servicio”; sin embargo, se considera que existe un área de oportunidad para el organismo de forma que se busque incorporar su opinión y participación en la definición de las zonas que deben ser atendidas con la prestación del servicio de telefonía rural, de forma que se logre reducir la demanda en las zonas con falta de cobertura digital que afecta a los grupos sociales excluidos, y con ello, dar cumplimiento a lo establecido en su objetivo institucional, por lo que persiste la observación.

Internet Satelital

Respecto de los servicios de internet satelital para los Centros Comunitarios Digitales (CCD) TELECOMM informó que “la Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones proporcionó servicios de acceso a Internet en 12,490 sitios públicos, en el marco del Proyecto México Conectado a través del Contrato No. AD/TELECOMM/004/2017” y remitió la base de datos denominada “Servicios de Telefonía Rural Satelital ComSatelital de Voz y Datos 2020” y los registros reportados en el Sistema de Estadísticas y de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos SEROFA de TELECOMM, como se muestra en el cuadro siguiente:

SITIOS PÚBLICOS REGISTRADOS COMO ATENDIDOS CON CONECTIVIDAD SATELITAL, 2020

Infraestructura para llevar conectividad de internet	Entidad Federativa	Reportados por TELECOMM (Adjudicados por la SCT)	Base de datos TELECOMM1/	Diferencias Informe vs Reporte
		(a)	(b)	(c)=(a)-(b)
Conectividad Satelital Digital a través de los enlaces de internet asíncrono (Red 12.5K)	Aguascalientes	n.d.	52	n.d.
	Baja California	n.d.	1	n.d.
	Baja California Sur	n.d.	26	n.d.
	Campeche	n.d.	146	n.d.
	Chiapas	n.d.	1,455	n.d.
	Chihuahua	n.d.	237	n.d.
	Ciudad de México	n.d.	n.d.	n.d.
	Coahuila	n.d.	108	n.d.
	Colima	n.d.	138	n.d.
	Durango	n.d.	159	n.d.
	Guanajuato	n.d.	308	n.d.
	Guerrero	n.d.	884	n.d.
	Hidalgo	n.d.	1,017	n.d.
	Jalisco	n.d.	307	n.d.
	México	n.d.	571	n.d.
	Michoacán	n.d.	467	n.d.
	Morelos	n.d.	18	n.d.
	Nayarit	n.d.	152	n.d.
	Nuevo León	n.d.	167	n.d.
	Oaxaca	n.d.	2,217	n.d.
	Puebla	n.d.	911	n.d.
	Querétaro	n.d.	158	n.d.
	Quintana Roo	n.d.	132	n.d.
	San Luis Potosí	n.d.	418	n.d.
	Sinaloa	n.d.	229	n.d.
	Sonora	n.d.	347	n.d.
	Tabasco	n.d.	429	n.d.
	Tamaulipas	n.d.	196	n.d.
	Tlaxcala	n.d.	119	n.d.
	Veracruz	n.d.	1,139	n.d.
	Yucatán	n.d.	247	n.d.
	Zacatecas	n.d.	271	n.d.
Total		14,707	13,026	1,681

FUENTE: Elaborado por la ASF, con base en la información proporcionada por TELECOMM, mediante los oficios núms. 6000-0284/2021 del 8 de marzo de 2021 y 6000-1164/2021 del 19 de julio de 2021.

1/ Datos obtenidos mediante la base de datos "Anexo 10 Servicios de Telefonía Rural Satelital ComSatelital de Voz y Datos 2017 a 2020", datos relativos al mes de febrero de 2020.

Se constató que, en 2020, el sistema de información del organismo registró 14,707 sitios públicos en los que se otorgó el servicio de internet. Asimismo, informó que "derivado de las medidas de austeridad, la CSIC asignó únicamente 14,707 sitios [...] y que la diferencia de 1,681 sitios respecto de los 13,026 que reportó en sus bases de datos fue ocasionada por sitios identificados como pendientes por la CSIC para su reinstalación"; también remitió los oficios que demostraron la evidencia de los

movimientos de cancelaciones, reubicaciones y reinstalaciones, así como el registro de la relación de los oficios turnados por la SCT para los movimientos de la Red 12.5K en el ejercicio 2020.

Respecto de los términos en los que debió prestar el servicio de internet satelital, remitió la “Propuesta Técnica” que fue parte integrante del contrato AD/TELECOMM/004/2017, en la cual se identificaron los parámetros, en los que debió entregarse, los cuales hicieron referencia a la disponibilidad, la latencia de la red, así como los paquetes perdidos; asimismo, proporcionó la evidencia documental que demostró el cumplimiento, durante el 2020, de las características en las que se entregó el servicio en conjunto con las metas comprometidas, como se muestra a continuación:

PARÁMETROS DEL SERVICIO DE INTERNET SATELITAL, 2020
(porcentaje, milisegundos)

Parámetros o Indicadores	Meses 2020												Metas
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic	
Disponibilidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	100%
Latencia	646 ms	647 ms	628 ms	653 ms	644 ms	627 ms	635 ms	649 ms	651 ms	637 ms	683 ms	660 ms	Menor a 900 ms
Paquetes Perdidos	1%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	Menor a 3%

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el cuadro Indicadores de Desempeño de la Red 12.5K para el año 2020, proporcionado mediante el oficio núm. 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021.

ms: Milisegundos.

Se corroboró que en el ejercicio 2020, el servicio de internet satelital, proporcionado por TELECOMM mediante la Red 12.5K, debió tener una disponibilidad del 100.0%; al respecto, se identificó que de enero a junio el servicio se prestó dentro del parámetro establecido y, de julio a diciembre, el servicio fue del 75.0% como consecuencia de la suspensión que se realizó al servicio de internet, resultado de la notificación que realizó la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CSIC) al organismo por medio del oficio núm. 1.4-133/2020 del 30 de junio de 2020, en el cual se mandató la suspensión temporal del otorgamiento del servicio. Además, TELECOMM señaló que “el número de sitios operativos de julio a diciembre de 2020 fue disminuyendo por la cancelación anticipada del contrato, mismo que se oficializó en el mes de octubre de 2020, por lo que los sitios con servicio de acceso a internet mediante la red 12.5K se fueron apagando gradualmente” y en relación con la latencia y los paquetes perdidos, los parámetros registrados cumplieron con la meta definida en ese

año, con lo que se constató que, durante 2020, el organismo prestó el servicio de acuerdo con las características establecidas en la contratación efectuada.

Respecto de la continuidad de los servicios, el organismo señaló que “la SCT mediante oficios números 1.4.-133/2020 de fecha 30 de junio de 2020, notificó al organismo que con fundamento al artículo 55 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y la Cláusula Vigésima Novena del Contrato de ‘Servicios de acceso a internet en 12,490 sitios públicos, en el marco del Proyecto México Conectado’, se determinó ‘suspender temporalmente en su totalidad el servicio contratado, con efectos a partir del mes de julio de 2020’, motivo por el cual, TELECOMM suspendió los servicios de internet operados mediante enlaces de internet asíncrono (Red 12.5K) distribuidos en 31 estados del país; asimismo, proporcionó el “Dictamen de Terminación Anticipada del Contrato AD/TELECOMM/004/2017 con efectos y aplicación a partir del 7 de octubre de 2020”, motivo por el cual, TELECOMM, procedió a notificar a los proveedores las medidas adoptadas para la terminación del servicio y se proporcionó la evidencia documental respecto del comportamiento en la disminución de los sitios públicos que operaron durante el ejercicio 2020, como se muestra a continuación:

ESTATUS DE LOS SERVICIOS DE INTERNET, 2020
[Sitios (ETT'S)]

Sitios Públicos (ETT's)	Meses 2020												Diferencias registradas	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio2/	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Jun vs. Dic3/	Ene vs. Dic4/
En Línea	10,879	10,863	10,682	9,262	9,030	9,021	7,409	8,625	8,380	7,741	914	874	(8,147)	(10,005)
Fuera de Línea	2,532	2,163	2,435	3,857	4,089	4,098	4,190	4,625	4,777	5,416	11,893	11,933	7,835	9,401
Sin Registro1/	1,296	1,681	1,590	1,588	1,588	1,588	3,108	1,457	1,550	1,550	1,900	1,900	312	604
Total	14,707	14,707	14,707	14,707	14,707	14,707	14,707	14,707	14,707	14,707	14,707	14,707	n.a	n.a

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el Cuadro Resumen de los Movimientos de las Estaciones Terrenas Terminales (ETT's) 12.5k, proporcionado por TELECOMM mediante el oficio núm. 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021.

1/ Sitios sin registro (Pendiente de Asignación por la CSIC para su Reinstalación).

2/ En el mes de junio de 2020 la CSIC, mediante el oficio número 1.4.133/2020 del 30 de junio de 2020, determinó suspender temporalmente en su totalidad el servicio contratado con efectos a partir del mes de julio de 2020.

3/ Resultado de la diferencia de sitios en línea, fuera de línea y sin registros, entre el mes de diciembre y junio.

4/ Resultado de la diferencia de sitios en línea, fuera de línea y sin registros, entre el mes de diciembre y enero.

n.a: No aplica.

Se identificó que los sitios públicos que contaban con el servicio de internet mediante la Red 12.5K disminuyeron gradualmente desde julio de 2020 hasta el cierre del ejercicio, se constató que existió una disminución de 8,147 sitios al pasar de 9,021 sitios públicos en junio a los 874 en línea en diciembre, lo anterior se debió a la suspensión del servicio contratado que ordenó la CSIC a TELECOMM el 30 de junio de 2020, mediante el oficio número 1.4.133/2020 del 30 de junio de 2020; también, respecto de enero a diciembre, se verificó que la cantidad de sitios públicos se redujeron al pasar de 10,879 que se encontraron en línea a sólo los 874 registrados al cierre; además, se constató un aumento gradual de los sitios públicos registrados fuera de línea al pasar de 2,532 en enero a 11,993 en diciembre y los que no se encontraron registrados como resultado de la cancelación del servicio con un aumento de 604 sitios entre esos meses.

b) Prestación de los servicios satelitales

En 2020, TELECOMM remitió el documento denominado “Plan Comercial Servicios Satelitales 2020”, en el cual se indicó que para brindar los servicios de conducción de señales por satélite la infraestructura de TELECOMM cuenta con los Satélites Bicentenario y Morelos III, el detalle de los servicios prestados mediante ellos se presenta a continuación:

SERVICIOS DE CONDUCCIÓN DE SEÑALES POR SATÉLITE, 2020

Satélites	Características
Bicentenario	Servicio de conducción de señales por satélite que se proporciona en la modalidad de permanente no interrumpible a las Dependencias del Gobierno Federal, para satisfacer primordialmente las necesidades de comunicación satelital del Gobierno Federal, en materia de Seguridad Nacional y Cobertura Social. El 70.0% es utilizado por Instancias de Seguridad Nacional El 30.0% está reservado por la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento de la SCT.
Morelos III	Servicios satelitales a estaciones fijas y móviles a través de la Banda “L” y proporciona servicios de voz, datos y video a vehículos terrestres, aéreos y marítimos, está utilizada por los Entidades Gubernamentales de Seguridad Nacional. Apoyo a la ejecución de las políticas públicas de seguridad, gobierno, educación, salud y economía con cobertura nacional.

FUENTE Elaborado por la ASF con base en el Plan Comercial Servicios Satelitales 2020, proporcionado por TELECOMM mediante el oficio núm. 6000-0284/2021 del 8 de marzo de 2021.

Para 2020 el organismo operó los Satélites Bicentenario y Morelos III, para brindar la conducción de las señales satelitales a las instancias nacionales en materia de seguridad nacional, así como a otras instancias para contribuir a la ejecución de las políticas públicas en materia de seguridad, gobierno, educación, salud y economía con cobertura nacional, y proporcionó la relación de los contratos que estuvieron vigentes con las instancias de Seguridad Nacional (ISN), como se presenta a continuación:

CONTRATOS PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SATELITALES, 2020

Tipo de Servicios	Contratos	Año de suscripción	Entidad(es) en la que se brindó el servicio	Fecha de Vigencia del contrato
SATÉLITE BICENTENARIO				
Servicios satelitales a las instancias de seguridad nacional	DC/SCT/GJC/116/2014	2014	Secretaría de la Defensa Nacional (SEDDENA)	16/julio/2014 Indefinida1/
	DC/SCSS/GJC/115/2014	2014	Secretaría de Marina (SEMAR)	16/julio/2014 indefinida
	DC/SCSS/GJC/110/2014	2014	Guardia Nacional (GN)	01/agosto/2014 indefinida
	Convenio Modificatorio al Contrato No. DRTM/SCRTM/GASST/GJC/16/2019	2020	Secretaría de Gobernación (CNI)	01/enero/2020 Al 20/febrero/2020
	DRTM/SCRTM/GASST/GJ/PCSC/12/2020 -CNCI/TELECOMM/003/2020	2020	Secretaría de Gobernación (CNI)	01/marzo/2020 Al 31/diciembre/2020
	Tercer Convenio Modificatorio PGR/CN/SERV/011-9/2017	2019	Fiscalía General de la República (FGR)	31/diciembre/2019 Al 31/marzo/2020
	FGR/AD/CN/SERV/009-4/2020 DRTM/SCTRM/GASST/GJPCSC/27/2020	2020	Fiscalía General de la República (FGR)	15/abril/2020 Al 31/diciembre/2024
SATÉLITE MORELOS III				
Servicios satelitales a las instancias de seguridad nacional	DC/SCSS/GJC/115/2014	2014	Secretaría de Marina (SEMAR)	16/julio/2014 indefinida
	DRTM/SCRTM/GASST/GJPCSC/18/2020 GN/CAF/DGRM/C010/2020	2020	Guardia Nacional (GN)	07/marzo/2020 31/diciembre/2020
	Tercer Convenio Modificatorio al contrato abierto para la prestación de los servicios. S/N	2020	Fiscalía General de la República (FGR)	31/diciembre/2020 31/marzo/2020.
	Servicios móviles S/N	2020	Fiscalía General de la República (FGR)	15/abril/2020 31/diciembre/2024
Total	11	n.a	n.a	n.a

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por TELECOMM mediante oficios núms. 6000-1164/2021 del 19 de julio de 2021 y 6000-1321/2021 del 13 de agosto de 2021.

n.a No aplica.

1/: Contrato vigente a partir del 16 de julio de 2014 y continuará en vigor por el término de un año más hasta que la Secretaría lo solicite por escrito con al menos 30 días de anticipación a su terminación.

Al cierre del ejercicio de 2020, el organismo, tuvo vigentes un total de 11 contratos firmados con las Instancias de Seguridad Nacional para brindarles servicios de conducción de señales mediante la operación de los sitios satélites el Satélite Bicentenario y Morelos III.

Respecto de la disponibilidad y ocupación de los satélites operados por el organismo, la entidad fiscalizada señaló que “la prestación de los servicios [...] se realiza de manera ininterrumpida de los centros de control de comunicaciones en jornadas laborales que cubren los 365 días del año. [...] Además, se efectúa la verificación diaria de cada uno de los segmentos asignados a cada Instancia de Seguridad Nacional, lo que permite que a fin de mes se cuantifique la ocupación”, y proporcionó el “Programa Anual de Trabajo 2020” y el reporte de la disponibilidad mínima en la que deben operar dichos satélites, así como el de ocupación total, como se presenta a continuación:

NIVEL DE UTILIZACIÓN Y DISPONIBILIDAD SISTEMA SATELITAL, 2020

Satélite	Nivel de Utilización			Disponibilidad		
	Asignado (MHz) (Mbps)	Utilizado (MHz) (Mbps)	Porcentaje de utilización	Comprometida	Obtenida	Cumplimiento
Bicentenario	864.0 MHz	586.0 MHz	67.8	99.9	100.0	101.0
Morelos III	210.0 Mbps	31.523 Mbps	15.8	99.9	100.0	101.0

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por TELECOMM mediante el oficio núm. 6000-1164/2021 del 19 de julio de 2021.

n.d. No disponible.

Mhz: Megahercio.

Mbps: Megabit por segundo.

Se verificó que TELECOMM reportó una disponibilidad del 100.0% en la operación de los satélites Bicentenario y Morelos III destinados a los servicios de conducción de señales satelitales que se otorgan a las ISN en el país; en el caso del satélite Bicentenario, se reportó un nivel de subutilización de 32.2% al reportar la utilización de 427.5 MHz de los 864.0 que tuvo disponible en el año, y en cuanto al satélite Morelos III, se registró un nivel de subutilización del 84.2% al reportar un nivel utilizado de 31.523 Mbps de los 210.0 que contó como disponibles, respecto de la subutilización del satélite Bicentenario, TELECOMM informó que “se debió a que la CSIC no renovó su contrato desde el 30 de junio de 2019, motivo por el cual se tuvo una reducción en la ocupación del satélite en 32.2%”. No obstante, requiere implementar mecanismos y evidencia documental que acredite la forma en que se realizó la evaluación del nivel de disponibilidad y de utilización, así como la del cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos con las ISN.

Como consecuencia de la Reunión de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, Telecomunicaciones de México, mediante los oficios núms. 6000-1436/2021 del 7 de septiembre de 2021 y 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021, señaló que en cuanto a la acreditación de los mecanismos empleados para medir el nivel de disponibilidad y de utilización de los dos satélites se

utiliza “la medición de tiempo durante el cual, las naves espaciales operan con todos sus subsistemas en el espacio y en tierra, lo cual permite a las ISN la utilización de los servicios” y “la medición de la disponibilidad de los satélites es la relación entre la duración de tiempo en el cual está disponible la capacidad del satélite y la interrupción producida por una falla en el satélite que impida su utilización, en un periodo determinado; por lo cual, la base de cálculo para definir la disponibilidad anual o mensual en por ciento” se realiza de la forma siguiente:

$$\% \text{ Disponibilidad} = [X - TI] / [X] * 100$$

Donde:

X= 730 [hrs/mes] o 8760 [hrs/año]: corresponde al tiempo mensual o anual en que la capacidad debe estar disponible, precisando que el total de tiempo de un mes es el número de horas promedio mensual.

TI= Es el tiempo de interrupción producida por una falla en el satélite, que impida la utilización de la capacidad del satélite.

Asimismo, proporcionó las gráficas que demuestran las maniobras que se realizaron para posicionar a los satélites dentro de su caja de control con lo cual se asegura que mantienen su apuntamiento óptimo. Además se indicó que en cuanto a “la capacidad satelital los amplificadores (transpondedores) deben estar habilitados las 24 horas, lo cual se logra asegurando que estén encendidos y operando” y proporcionó las gráficas de los transpondedores, mismas que se envían mes con mes a las ISN, con las que se les demuestra que el segmento estuvo disponible en los meses correspondientes, y cómo están en el dominio del tiempo se puede determinar la duración de una interrupción.

En cuanto a la evidencia documental del cumplimiento de las condiciones que se establecieron en los contratos se remitió el nivel de disponibilidad del satélite Bicentenario y Morelos III y su grado de cumplimiento de la disponibilidad comprometida; también entregaron los indicadores de desempeño a diciembre de 2020 del satélite Morelos III, los cuales estaban señalados en el Acuerdo de Nivel de Servicio que forma parte del Anexo Técnico de los contratos y que hicieron referencia al “Total de Mb cursados por dependencia”, “Porcentaje de llamadas exitosas en la Red Mexsat”, “Llamadas salientes y entrantes”, “Disponibilidad de la Infraestructura” y “Número de terminales aprovisionadas”. Además, señaló que “se basaron en las necesidades que cada una de las ISN estableció en el Comité Especializado en Materia de Comunicación Satelital para la Seguridad Nacional (CEMCCSN), mediante el cual de manera conjunta y acordada se definieron las asignaciones de ancho de banda (capacidad) correspondientes, lo cual concluyó con la notificación oficial por parte del Secretario de Comunicaciones y Transportes” y proporcionó el oficio número. 1.487 del 8 de noviembre de 2013, en el cual se asignó a cada una de las Instancias de Seguridad Nacional y de Cobertura Social, la capacidad correspondiente.

En cuanto al Satélite Morelos III, TELECOMM señaló que “utiliza la tecnología digital 3G (GMR1-3) [...] y se entrega a cada ISN una capacidad satelital en Mega bits por segundo (Mbps), misma que quedó definida de acuerdo al esquema de utilización del servicio de comunicación y la cantidad de terminales satelitales que cada una de las ISN definieron como plan de crecimiento; en este sentido

se asignó la capacidad que cada una de ellas contrataría, en las 26° y 35° Sesiones Ordinarias del Comité Especializado en Materia de Comunicación Satelital para la Seguridad Nacional”. 2/

Como resultado de lo anterior, se concluyó que el organismo acreditó que dispone de los mecanismos para definir el nivel de disponibilidad y de utilización de los satélites Bicentenario y Morelos III, al implementar una medición en un tiempo determinado en el que se encuentra disponible la capacidad de los satélites y las interrupciones producidas por fallas que impidan su utilización; asimismo, proporcionó los mecanismos necesarios para que los satélites se encuentren disponibles; y proporcionó las condiciones e indicadores en los que operarían el sistema satelital mexicano, por lo que se solventa la observación.

(A efecto de no duplicar la recomendación al desempeño vinculada con la identificación de la prestación de los servicios de telecomunicaciones en zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso que no contaron con oferta de servicios proporcionados por particulares, está quedará establecida en el resultado núm. 3 del presente informe con la acción número 2020-1-09KCZ-07-0366-07-003)

2. *Prestación de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos*

Las entidades y organismos encargados de la prestación de servicios públicos deben resguardar la información generada en el desarrollo de sus actividades sustantivas, de forma que les permita asegurar que su otorgamiento contribuye a satisfacer las necesidades de la población.

Para 2020, el organismo presentó áreas de oportunidad para mejorar los sistemas y mecanismos de control que utiliza para la prestación de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos, ya que si bien reportó el otorgamiento de 43,264.6 miles de operaciones, correspondientes a los servicios telegráficos y de transferencia de fondos, así como la apertura de 17 sucursales de nueva creación para apoyar a las personas que viven en zonas carentes de los servicios financieros comerciales, presentó deficiencias respecto de la información comprobatoria que acreditara esos registros. El resultado se dividió en dos apartados: a) Prestación de servicios telegráficos y de transferencia de fondos y b) Expansión de la red de sucursales telegráficas.

2/ Mediante la nota informativa proporcionada con el oficio 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021, TELECOMM señaló que al respecto de las Sesiones Ordinarias del Comité Especializado en Materia de Comunicación Satelital para la Seguridad Nacional, la evidencia documental se encuentra reservada ya que acuerdo a su naturaleza es considerada de carácter de Seguridad Nacional de acuerdo con lo establecido en el Artículo 8 fracción V, 50, 51 y 54 de la Ley de Seguridad Nacional con relación al 110 fracciones I y XIII de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

a) Prestación de servicios telegráficos y de transferencia de fondos

El organismo proporcionó el reporte de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos que otorgó en 2020, como se muestra a continuación:

SERVICIOS TELEGRÁFICOS Y DE TRANSFERENCIA DE FONDOS, 2020.

(miles de operaciones)

Servicios Telegráficos y de Transferencia de Fondos	Volumen				
	2019	2020		Variación	
	Real (1)	Programado (2)	Real (3)	2020/2019 (4)=[((3)/(1)-1)*100]	Real / Programado 2020 (5)=[((3)/(2)-1)*100]
Remesas Internacionales	4,894.2	4,868.3	4,784.8	(2.2)	(1.7)
Giro Telegráfico Internacional	106.6	103.8	129.0	21.0	24.3
Servicio de Western Union	1,119.4	921.0	1,038.3	(7.2)	12.7
Giro Paisano	3,668.2	3,843.4	3,617.5	(1.4)	(5.9)
Remesas Nacionales	43,709.6	42,691.2	38,346.4	(12.3)	(10.2)
Giros Telegráfico Nacional	1,657.6	1,775.6	1,083.7	(34.6)	(39.0)
Pago de Programas Sociales	9,650.6	7,274.7	9,695.1	0.5	33.3
Cobranza por Cuenta de Terceros	13,658.8	14,426.3	10,190.1	(25.4)	(29.4)
Pago por Cuenta de Terceros	1,964.9	1,839.3	1,640.1	(16.5)	(10.8)
Corresponsalía Bancaria	16,777.6	17,375.3	15,737.4	(6.2)	(9.4)
Telegráficos	223.5	304.0	133.4	(40.3)	(56.1)
Telegramas Grandes Usuarios	109.2	144.5	62.7	(42.6)	(56.6)
Telegramas Ventanilla	68.4	109.5	33.0	(51.8)	(69.9)
Fonotelegramas	45.9	49.9	37.8	(17.6)	(24.2)
Total	48,827.2	47,863.5	43,264.6	(11.4)	(9.6)

FUENTE Elaborado por la ASF con base en la información reportada en el Informe de Autoevaluación 2020 de TELECOMM, : proporcionado mediante el oficio núm. 6000-0284/2021, del 08 de marzo de 2021.

El organismo reportó que, en 2020, proporcionó 43,264.6 miles de operaciones, correspondientes a los servicios telegráficos y de transferencia de fondos, lo que representó un cumplimiento de 90.6% respecto de la meta programada para ese año de 47,863.5 miles de operaciones, lo que, a su vez, representó una reducción del 11.4% en el número de operaciones respecto de las registradas el año previo por 48,827.2 operaciones.

En ese año, se realizaron 129.0 miles de giros telegráficos internacionales, lo que representó un 24.3% más de lo programado para ese año (103.8 miles de operaciones); el servicio de Western Union tuvo 12.7% (1,038.3 miles de operaciones) más respecto de lo programado para 2020 (921.0 miles de operaciones); mientras que, en el ámbito nacional, el pago de programas sociales superó la meta anual al realizarse 9,695.1 miles de operaciones, 33.3% más de lo establecido para ese ejercicio y un incremento de 44.5 miles de operaciones respecto de lo reportado en 2019.

Asimismo, TELECOMM reportó que los servicios de giros telegráficos nacionales pasaron de 1,657.6 miles de operaciones en 2019 a 1,083.7 miles de operaciones en 2020; respecto de los servicios de

cobranza a cuenta de terceros, el organismo indicó que realizó 10,190.1 miles de operaciones, lo que representó un 29.4% menos respecto de la meta programa en 2020 (14,426.3 miles de operaciones); en cuanto a los servicios de telegramas (grandes usuarios, ventanilla y fonotelegramas) el organismo indicó que “la demanda de estos servicios continúa disminuyendo debido principalmente a que la cobertura para este tipo de servicios es de aproximadamente del 15.0% sobre total de Códigos Postales, lo que incidió en la cancelación del servicio por parte de varios clientes”, lo que representó una disminución de 40.3% (133.4 miles de operaciones) respecto de las 223.5 miles de operaciones realizadas en el año anterior; no obstante, informó que “para reactivar dichos servicios se iniciaron negociaciones con Correos de México para realizar alianzas que fortalezcan a ambos organismos con el objeto de asegurar el crecimiento en la cobertura”.

La ASF analizó los registros proporcionados por la Gerencia de Estadística y Normalización de TELECOMM, como se muestra en el cuadro siguiente:

SERVICIOS TELEGRÁFICOS Y DE TRANSFERENCIA DE FONDOS, 2017-2020

Concepto	Volumen (miles de operaciones)				Variación
	2017 (1)	2018 (2)	2019 (3)	2020 (4)	2020/2017 (5)= $\frac{(4)-(1)}{(1)-1} * 100$
Remesas Internacionales de Dinero	4,860.1	4,934.3	4,894.2	4,784.8	(1.6)
Remesas Nacionales de Dinero	42,186.4	40,573.7	43,709.6	38,346.4	(9.1)
Servicios Telegráficos	759.4	312.8	223.5	133.4	(82.4)
Total de Servicios otorgados	47,805.9	45,820.8	48,827.2	43,264.6	(9.5)

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por TELECOMM, mediante el oficio núm. 6000-0284/2021, del 08 de marzo de 2021.

Se constató que en el periodo 2017-2020 se registró una disminución en el número de operaciones del organismo, ya que, de acuerdo con sus reportes, el número de remesas internacionales se redujo en 1.6%, al pasar de 4,860.1 a 4,784.8 miles de operaciones en ese periodo, y en el caso de las nacionales fue de 9.1% en promedio anual, al pasar de 42,186.4 a 38,346.4 miles de operaciones; y de los servicios telegráficos se registró una reducción de 82.4%, al pasar de 759.4 a 133.4 miles de operaciones.

Al respecto, el organismo proporcionó el documento “Resultados del Primer Ejercicio del Programa Institucional 2020-2024 de TELECOMM”, en el que se señaló que “con el fin de mejorar la operación del Organismo, las acciones se orientaron a la modernización de procesos internos; diseño de modelos operativos más eficientes; diversificación de productos y servicios financieros y de telecomunicaciones; así como a la comercialización de servicios y posicionamiento de la marca TELECOMM en la sociedad y en la industria”; pero careció de la documentación que comprobara que la prestación de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos se realizó con base en instrumentos normativos y criterios que permitieran valorar que se prestaron a la población que habita en las zonas rurales apartadas y zonas populares urbanas que no tienen acceso a este tipo de servicios, conforme a lo establecido en su programa institucional; asimismo, careció de la

documentación sobre los registros que sustentaran el nivel de operaciones reportados en ese año en la prestación de los servicios.

b) Expansión de la Red de Sucursales telegráficas

El organismo proporcionó el registro de la red de sucursales en el periodo 2020, el Programa de Expansión de la Red de Sucursales que se estableció para ese ejercicio fiscal, así como los expedientes respecto de dichas aperturas, como se muestra en el cuadro siguiente:

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE EXPANSIÓN DE SUCURSALES, 2020

Sucursales	Sucursales	Población Beneficiada (miles de personas)	Instaladas en comunidades sin acceso a servicios bancarios.
Meta	30	766.2	n.d.
Resultados	17	6,056.1	n.d.
Cumplimiento %	56.7	790.4	n.d.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por TELECOMM, mediante los oficios núm. 6000-0284/2021 del 08 de marzo de 2021 y 6000.-1164/2021 del 19 de julio de 2021.

n.d. No disponible.

Se constató que, en ese año, TELECOMM proporcionó los servicios telegráficos y de transferencia de fondos en 17 nuevas sucursales, lo que significó un avance de 56.7% respecto de las 30 sucursales que se programó para ese año, con lo que se benefició a 6,065.1 miles de personas.

Para constatar dicho reporte, la ASF analizó los 17 expedientes proporcionados por la entidad fiscalizada respecto de las aperturas realizadas en el ejercicio fiscal, de la cual se obtuvo la siguiente información:

APERTURAS REALIZADAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE EXPANSIÓN DE SUCURSALES DE TELECOMM, 2020

Núm.	Estado	Municipio	Año inicio operaciones	Población beneficiada	Entorno	Tipo	Programa Anual
1	Campeche	Campeche	2019	7,117	Rural	Sucursal	No
2	Jalisco	Tlajomulco de Zuñiga	2019	26,866	Rural	Sucursal	No
3	Quintana Roo	Felipe Carrillo Puerto	2019	11,047	Urbano	Sucursal	No
Subtotal		3		45,030			
1	Puebla	Tecamachalco	2020	28,679	Urbano	Sucursal	No
2	Quintana Roo	Puerto Morelos	2020	9,188	Urbano	Sucursal	No
3	México	Santiago Tianguistenco	2020	13,106	Urbano	Sucursal	No
4	Baja California	Tijuana	2020	1,300,983	Urbano	Sucursal	No
5	Baja California	Tijuana					No
6	Baja California	Tijuana					No
7	Baja California	Tijuana					No
8	Zacatecas	Tlaltenango	2020	1,626	n.d	Remota	No

APERTURAS REALIZADAS EN EL MARCO DEL PROGRAMA DE EXPANSIÓN DE SUCURSALES DE TELECOMM, 2020

Núm.	Estado	Municipio	Año inicio operaciones	Población beneficiada	Entorno	Tipo	Programa Anual
9	Michoacán	Uruapan	2020	315,350	n.d	Remota	No
10	Jalisco	Cuautitlán de G. B	2020	22,238	Rural	Sucursal	No
11	Morelos	Coatlán del Río	2020	9,471	Urbano	Sucursal	No
12	Oaxaca	San Pedro Amuzgos	2020	4,925	Rural	Sucursal	No
13	Yucatán	Valladolid	2020	48,973	Urbano	Sucursal	No
14	Tabasco	Villahermosa	2020	353,577	Urbano	Sucursal	No
Subtotal		14		2,108,116			
Total		17		2,153,146			

FUENTE Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por TELECOMM, mediante el oficio núm. 6000-1321/2021 del 13 de agosto de 2021.

La evidencia documental proporcionada por el organismo para 2020 demostró la apertura conforme a la programación efectuada para ese ejercicio fiscal, sin determinar que se realizaron en comunidades que carecieran de servicios bancarios, para disminuir la brecha financiera de la población que carece de esos servicios, toda vez que:

- Se identificó una diferencia de 3,948.0 miles de personas beneficiadas entre lo reportado en el reporte de ejecución del Programa de Expansión (6,56.1) y lo registrados en los expedientes (2,108.1). Asimismo, se registró una diferencia entre la meta y lo reportado en el registro de la ejecución del Programa de Expansión, con un cumplimiento, respecto de la población beneficiada, de 790.4%.
- Los 17 expedientes proporcionados por el organismo no fueron coincidentes y no se relacionaron con los programados en el Programa de Expansión 2020 de TELECOMM.
- De las 14 aperturas registradas en 2020, las cuales representan el 46.7% conforme a las 30 programadas originalmente, en 2 (14.3%) se realizó en un ámbito rural con el propósito que se tuviera presencia del organismo, el 71.4% (10) iniciaron operaciones en sectores urbanizados dónde confluyen otros participantes del sector bancario, y en 2 (14.3%) se desconoció el tipo de entorno al que pertenecieron.

Para 2020, la información disponible presentó áreas de oportunidad de forma que permitiera comprobar que el desarrollo de nueva infraestructura para la prestación de los servicios financieros y de transferencia de fondos se focalizó en zonas rurales o urbanas sin presencia bancaria, toda vez que las aperturas no fueron congruentes con las metas definidas en su programación anual, lo que denotó que el desarrollo de nuevas sucursales deberá realizarse con una visión social, a efecto de reducir la brecha digital de las personas y cumplir con lo establecido en el Programa de Expansión de Sucursales del organismo. Además, careció de la documentación para verificar que la apertura de nuevas sucursales se realizó en comunidades que carecieran de los servicios bancarios.

Como consecuencia de la Reunión de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, Telecomunicaciones de México mediante los oficios núms. 6000.1451/2021 del 8 de septiembre de 2021 y 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021, señaló que “no se tiene una partida presupuestal destinada a la apertura de nuevas sucursales telegráficas con las cuales se dé cumplimiento a los objetivos y metas establecidos en el Programa de Expansión” e indicó que “debido a estas limitaciones presupuestales, los Gerentes Estatales han realizado negociaciones con las autoridades estatales con el fin de ampliar la cobertura de los servicios que se prestan en las sucursales telegráficas, se consideran varios criterios para identificar municipios potenciales que integren el Programa de Expansión, las principales consisten en que no cuenten con presencia de servicios financieros, que cuenten con menos de 50,000 habitantes en el municipio, considerando que la localidad potencial se considere como rural (menos de 2,500 habitantes, conforme a la clasificación de INEGI). Una vez identificado lo anterior, las gerencias estatales y regionales analizan el entorno y las condiciones sociodemográficas y socioeconómicas de los municipios a fin de ubicar áreas de mercado, elaborando fichas técnicas para evaluar los puntos potenciales y proyectando los posibles servicios, posteriormente, se contactan a las autoridades Estatales, Municipales y Locales para solicitar, por medio de un contrato de comodato, un espacio para la instalación de una nueva sucursal telegráfica.

Como evidencia se proporcionaron las copias de los oficios dirigidos a las autoridades estatales y municipales solicitando, mediante contrato de comodato, un espacio en su jurisdicción para establecer un punto de atención de TELECOMM. Sin embargo, la evidencia documental proporcionada no se vinculó con las 30 sucursales establecidas originalmente en el Programa de Expansión del organismo para ese ejercicio fiscal, por lo que persiste lo observado.

(A efecto de no duplicar la recomendación al desempeño vinculada con la identificación de la prestación de los servicios de telecomunicaciones en zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso que no contaron con oferta de servicios proporcionados por particulares, está quedará establecida en el resultado núm. 3 del presente informe con la acción número 2020-1-09KCZ-07-0366-07-003).

2020-1-09KCZ-07-0366-07-001 Recomendación

Para que Telecomunicaciones de México establezca un mecanismo que le permita disponer de la información que compruebe las operaciones realizadas para el otorgamiento de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos reportados por el organismo en cada ejercicio fiscal, para que disponga de información confiable y de calidad que permita tener certeza sobre la prestación de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos que son otorgados en el marco de operación del Pp E013 "Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos", de acuerdo con lo establecido en los artículos 3, fracción I, 26, fracción I, del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, y el numeral 5, correspondiente al apartado de las Gerencias Estatales de la Dirección de la Red de Sucursales, del Manual de Organización de Telecomunicaciones de México, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas para su atención.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y

Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2020-1-09KCZ-07-0366-07-002 **Recomendación**

Para que Telecomunicaciones de México incluya un procedimiento que acredite que en la elaboración del Programa de Expansión de la Red de Sucursales de cada ejercicio fiscal se definan metas viables en su cumplimiento y que éstas se realizan con base en criterios de selección orientados a atender a las zonas rurales apartadas y zonas populares urbanas que no tienen acceso a los servicios, de forma que se cumplan las metas en cada ejercicio fiscal, para cumplir con lo señalado en el Programa de Expansión de Sucursales de Telecomunicaciones de México, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas para su atención.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

3. *Ampliación de la Cobertura*

Contar con información referencial que permita evaluar la contribución de las políticas definidas por el Estado en la atención de las problemáticas prioritarias en la sociedad, da certeza al proceso de programación y permite comprobar el avance obtenido por los organismos responsables de su aplicación.

En 2020, TELECOMM presentó áreas de oportunidad que le permitan implementar los mecanismos y metodología para identificar a la población que habita en zonas alejadas, con baja densidad poblacional y excluidas de los servicios de telecomunicaciones, telegráficos y de transferencia de fondos que permitan dar certeza a la forma en que las actividades realizadas contribuyeron a ampliar la cobertura de los servicios. El resultado se dividió en dos apartados: a) Diagnóstico de demanda de los servicios proporcionados por TELECOMM y b) Ampliación de la cobertura de los servicios proporcionados por TELECOMM.

a) Diagnóstico de demanda de los servicios proporcionados por TELECOMM

En ese año, el organismo remitió el documento “Resultado del Primer Ejercicio del Programa Institucional 2020-2024 de Telecomunicaciones de México”, en el cual se precisó que “en cuanto a los servicios telegráficos y de transferencia de fondos, mediante la reubicación de sucursales se mejora el servicio debido a que se instalan más de una sucursal en algunos municipios que presentan mayor demanda de servicio”; asimismo, que “las nuevas sucursales en zonas rurales se caracterizan por su localización en zonas alejadas con baja densidad poblacional, es decir poblaciones menores a 50 mil habitantes, cuya inclusión financiera y digital no representan un aumento significativo respecto del número de nuevos habitantes beneficiados, pero que dan cuenta del cumplimiento de la misión del organismo cuyo propósito es dar servicio a la población más desprotegida”.

Además, remitió los “Lineamientos para el Trámite de Movimientos de la Red de Sucursales” como evidencia de la metodología empleada para aumentar la cobertura de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos, en el documento se indicó “que para la apertura de sucursales se utiliza el resultado de un ‘Estudio de Factibilidad para Apertura de Sucursal’ el cual tiene la finalidad de conocer si la sucursal propuesta es viable o no para su apertura”, y que respecto al mecanismo empleado para identificar cuáles son las comunidades que no cuentan con los servicios de transferencia de fondos, se informó que “se consulta la página web de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para localizar las comunidades que no están dentro de la inclusión bancaria y de ella se obtienen las estadísticas a nivel municipio para la inclusión financiera, de la cual se proporcionó la captura de pantalla” y que “utiliza la información de los conteos de población y vivienda realizados por el INEGI, la entidad como evidencia documental de la localización de las localidades envió las bases de datos que son el marco de referencia para determinar las poblaciones de las entidades federativas y los municipios susceptibles de incluir en la ampliación de cobertura de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos”, pero la información disponible presentó áreas de mejora para comprobar lo señalado por la entidad fiscalizada de forma que permitiera identificar el número total de municipios prioritarios que pueden ser susceptibles de contar con sucursales TELECOMM a fin de que se otorgue a su población los servicios telegráficos y de transferencia de fondos.

Respecto de los servicios de telecomunicaciones como lo son la telefonía rural digital y la entrega del servicio de acceso a internet a los sitios públicos,^{3/} el organismo precisó en su Informe de Autoevaluación correspondiente al periodo de enero a diciembre de 2020 que “el servicio de la Red 11K para la Telefonía Rural, está destinado a atender a zonas rurales que cuentan con una población de entre 60 a 499 habitantes”; asimismo, precisó que “la metodología para identificar dichas zonas se basa en el estudio realizado por la Dirección General Adjunta de Telecomunicaciones Rural (DGATR) de la SCT y mediante el proceso de identificación de localidades para el Programa de Telefonía Rural y Cobertura Social” del cual si bien se proporcionó el flujograma, la entidad careció de las bases de datos mediante las cuales se identifican las zonas de atención prioritaria, ni la evidencia documental del estudio elaborado por la DGATR.

En cuanto a los servicios de acceso a internet otorgados en los sitios públicos que fueron adjudicados por la CSIC mediante el contrato AD/TELECOMM/004/2017, si bien el informe de autoevaluación de la entidad indicó que “utiliza la red 12.5K para proporcionar conectividad digital satelital por medio de los enlaces de internet en comunidades de alta y muy alta marginación, en zonas rurales alejadas y sin que exista otra infraestructura de telecomunicaciones en la zona” y explicó que “la metodología empleada para determinarlas se basa en el estudio realizado por la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimientos (CSIC) la cual debe consolidar, actualizar y ampliar los esquemas de conectividad a Centros Comunitarios Digitales, a fin de incrementar la cobertura de servicios de acceso a internet”, sin embargo, TELECOMM careció de las bases de datos mediante las cuales se identificara que la Red 12.5K otorgó el servicio de acceso a internet en sitios ubicados en zonas marginadas que no contaban con esa tecnología, y un diagnóstico para que, con la SCT, determinara

^{3/} Dentro de los servicios satelitales se encuentra también la conducción de señales satelitales para las instancias de seguridad nacional; sin embargo, estos no son considerados al ser dirigidos a actividades de seguridad nacional que no se relacionan con brindar servicios de comunicación a las personas que viven en zonas rurales o urbanas populares que carecen de ese tipo de tecnologías.

cuáles son las zonas que carecen del servicio y que son candidatas de recibir y aumentar la oferta de servicios de telecomunicaciones y atender las demandas derivadas de la falta de cobertura digital.

b) Ampliación de la cobertura de los servicios proporcionados por TELECOMM

Para 2020, el organismo remitió el Programa Anual de Trabajo de 2020, en el cual definió como una de las prioridades el “ampliar la cobertura de los servicios proporcionados por TELECOMM”, y se instrumentó el indicador “Ampliación de cobertura de servicios de comunicación telegráfica, financieros básicos y de telecomunicaciones en territorio nacional” para evaluar el incremento de personas beneficiadas con servicios telegráficos, financieros básicos y de telecomunicaciones localizadas en zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso que no cuentan con oferta de servicios proporcionados por particulares, como se presenta a continuación:

META DE LA AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS, 2020

Nombre	Ampliación de cobertura de servicios de comunicación telegráfica, financieros básicos y de telecomunicaciones en territorio nacional
Definición o descripción	Mide el incremento de personas beneficiadas con servicios telegráficos, financieros básicos y de telecomunicaciones localizadas en zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso que no cuentan con oferta de servicios proporcionados por particulares.
Nivel de desagregación	Población en territorio nacional en zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso.
Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Periodo de recolección de los datos	Enero-diciembre
Método de Cálculo	$PPB=(A/B)*100$ Donde: PPB= Porcentaje de Personas Beneficiadas. A= Población con cobertura de servicios telegráficos, financieros básicos y de telecomunicaciones. B= Población Total.
Meta Anual 2020	87.73% de personas beneficiadas

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el Programa Institucional 2020-2024 de Telecomunicaciones de México.

Respecto de la meta utilizada para medir el avance de la cobertura de los servicios que brinda TELECOMM, se constató que el Programa Anual de Trabajo del organismo contó con una actividad relacionada con la ampliación de la cobertura de los servicios que otorga; sin embargo, dicha actividad se enfocó en todos los servicios proporcionados por la entidad al igual que la meta, al agrupar en su descripción y en su método de cálculo el medir el incremento de personas beneficiadas con servicios telegráficos, financieros básicos y de telecomunicaciones, por lo que no fue posible conocer el aumento en la cobertura por cada uno de los servicios que otorga el organismo.

Respecto del cumplimiento de la meta establecida en la ampliación de los servicios telegráficos, financieros básicos, proporcionados en el marco del Pp E013, TELECOMM proporcionó el documento denominado “Resultado del Primer Ejercicio del Programa Institucional 2020-2024 de

Telecomunicaciones de México”, en el cual la entidad precisó que, en 2020, se alcanzó la meta en un 87.3%, como se presenta a continuación:

AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE LAS SUCURSALES, 2019-2020

Tipo de Población		2019				2020				Variación Porcentaje Población Atendida (g)=(f)-(c)
		Número de Sucursales (a)	Población atendida (b)	Población Total	Cobertura Porcentaje de población atendida ^{1/} (c)	Número de Sucursales (d)	Población Atendida (e)	Población Total	Cobertura Porcentaje de Población Atendida ^{1/} (f)	
Rural	Rural (menos de 5,000 habitantes)	81	203,742	n.d.	12.9%	73	191,263	n.d.	12.0%	(0.9%)
	En transición (5,001 a 15,000 habitantes)	245	2,418,561	n.d.	41.3%	245	2,441,507	n.d.	41.3%	0.1%
	Semiurbano (15,001 a 50,000 habitantes)	563	14,366,268	n.d.	70.4%	562	14,420,800	n.d.	70.2%	(0.3%)
	Total Rural	889	16,988,571	n.d.	61.0%	880	17,053,570	n.d.	60.8%	(0.2%)
Urbano	Urbano (50,001 a 300,000 habitantes)	463	34,675,776	n.d.	89.1%	460	35,054,878	n.d.	89.2%	0.1%
	Semi-metrópolis (300,001 a 1,000,000 habitantes)	316	40,748,785	n.d.	98.5%	305	40,840,471	n.d.	97.7%	(0.8%)
	Metrópolis (más de 1,000,000 de habitantes)	84	17,811,897	n.d.	100.0%	83	17,944,638	n.d.	100.0%	0.0%
	Total Urbano	863	93,236,458	n.d.	95.1%	848	93,839,987	n.d.	94.7%	(0.3%)
Total		1,752	110,225,029	n.d.	87.5%	1,728	110,893,557	n.d.	87.3%	(0.3%)

FUENTE Elaborado por la ASF con base en el documento Resultado del Primer Ejercicio del Programa Institucional 2020-2024 de Telecomunicaciones de México, proporcionado por TELECOMM mediante el oficio núm. 6000-0284/2021 del 8 de marzo de 2021.

^{1/} Proyecciones de la población de México (2010-2030) presentadas por la CONAPO.

Para 2020, el organismo reportó 1,728 sucursales, 24 menos que en 2019 (1,752), mediante la cual atendió a un total de 110,893.56 miles de habitantes en todo territorio nacional de los que el 15.4% (17,053,570 personas) correspondieron a población rural, y el 84.6% (93,839,987 personas) pertenecen al entorno urbano. En cuanto a la cobertura de las personas que el organismo atiende mediante los servicios de la red de sucursales, el organismo contó con infraestructura para cubrir el 87.3% respecto de la población total que registró el país mediante las proyecciones de la población de México 2016-2050 que realizó el Consejo Nacional de Población (CONAPO); sin embargo, careció de los registros utilizados por el organismo que comprobaran la población y su incidencia en la ampliación de la cobertura; también registró una diferencia en comparación al año previo, ya que los resultados evidenciaron una disminución del 0.2% menos de capacidad de su cobertura en el sector

rural, así como de 0.3% en el sector urbano en comparación con las registradas en 2019, sin que el organismo proporcionara las causas que originaron tal situación. Asimismo, se identificó que de acuerdo con la meta de llegar al 87.7% de personas beneficiadas para el año 2020, establecida en su Programa Anual de Trabajo y en su Programa Institucional, el organismo registró una cobertura de 87.3%; además, los datos proporcionados por TELECOMM no permitieron realizar una valoración objetiva del número de personas que carecen del servicio en las zonas rurales y en las zonas urbanas populares al considerar en su medición el total de la población que habita en todos los tipos de comunidades, sin considerar o realizar un análisis de la diferencia entre los habitantes que ya cuentan con los servicios telegráficos y de transferencia de fondos y los que están rezagados, lo cual incidió en que el mecanismo utilizado para su valoración presentó áreas de mejora para evaluar el cumplimiento del organismo respecto de la ampliación de los servicios de comunicación telegráfica y financieros básicos.

En cuanto al objetivo de aumentar la cobertura de los servicios satelitales de telecomunicaciones, telegráficos y de transferencia de fondos TELECOMM mediante el Resultado del Primer Ejercicio del Programa Institucional 2020-2024, reportó que en cuanto a la ampliación de cobertura “las tecnologías disponibles satelitales y alámbricas, han obligado al organismo a desarrollar nuevos y mejores modelos operativos para hacer más eficientes los flujos de información para la prestación de servicios, alcanzando zonas geográficas, anteriormente desatendidas por el mercado bancario tradicional o por falta de conectividad, mediante la apertura de nuevos puntos de servicio”; sin embargo, la entidad careció de datos suficientes para evaluar la ampliación de la cobertura de los servicios que ofrece a los usuarios, para atender la brecha digital y financiera que afecta a los grupos sociales excluidos, lo que limitó verificar si, durante el ejercicio 2020, TELECOMM incrementó la cobertura de sus servicios en las poblaciones que se encontraron en zonas populares urbanas, alejadas o las de difícil acceso.

Como consecuencia de la Reunión de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, Telecomunicaciones de México, mediante el oficio núm. 6000-1436/2021 del 7 de septiembre de 2021, señaló que “respecto de la identificación y priorización de la prestación del servicio de telefonía rural e internet satelital en las zonas marginadas que no cuentan con infraestructura de telecomunicaciones, la DGPTR y la CSIC, adscritas a la SCT, fueron las unidades responsables de acreditar las bases de datos y elaboraba los estudios, mediante los cuales se identificaron las zonas de atención prioritaria, motivo por el cual, TELECOMM al ser prestador del servicio, no tuvo acceso a dicha información”.

Respecto de los servicios financieros básicos, el organismo indicó que “los criterios para la identificación de municipios potenciales que integren el Programa de Expansión para ampliar la cobertura de servicios son los que no cuentan con presencia de servicios financieros y que tienen menos de 50,000 habitantes en el municipio. Posterior a eso, se efectúa un procedimiento que comienza con un consenso entre los Gerentes Regionales y Estatales en donde se analizan las características sociodemográficas y socioeconómicas y se realiza una ficha técnica para pre-evaluar los puntos potenciales y se proyectan los posibles servicios en un nicho de mercado, para así realizar el contacto con las autoridades estatales, municipales o locales para solicitar un espacio para la instalación de la nueva sucursal”.

Sin embargo, la información proporcionada por el organismo no permitió evaluar la forma en que las actividades ejecutadas en la prestación de servicios de telecomunicaciones, financieros y de transferencia de fondos incidieron en la ampliación de la cobertura de las zonas rurales y urbanas que carecieron de ese tipo de servicios para reducir la brecha digital y financiera de la población más vulnerable, por lo que la observación persiste.

2020-1-09KCZ-07-0366-07-003 Recomendación

Para que Telecomunicaciones de México, en coordinación con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, elabore un diagnóstico actualizado de las zonas del país en las que la población carece de servicios de telecomunicaciones, telegráficos y financieros básicos, en el ámbito de sus respectivas atribuciones, para evaluar el avance del organismo en la ampliación de la cobertura de los servicios que otorga a la población, con la finalidad de que se tenga información confiable y de calidad respecto de la solución a la falta de cobertura digital y financiera que afecta a grupos sociales excluidos, de conformidad con lo establecido en la estrategia prioritaria 1.1, acción puntual 1.1.7, del Programa Institucional de Telecomunicaciones de México, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas para su atención.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2020-1-09KCZ-07-0366-07-004 Recomendación

Para que Telecomunicaciones de México rediseñe el indicador vinculado con la ampliación de la cobertura establecido en su Programa Institucional, en el cual se definan criterios y metas específicas para cada uno de los servicios proporcionados en el marco de operación del Programa presupuestario (Pp) E013 "Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos", para medir cómo las actividades realizadas por el organismo contribuyeron a incrementar el número de personas beneficiadas con servicios telegráficos, financieros básicos y de telecomunicaciones localizadas en zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso que no cuentan con oferta de servicios proporcionados por particulares, para cumplir con lo establecido en el objetivo prioritario 1 del Programa Institucional 2020-2024 de Telecomunicaciones de México y en la definición de su meta, contenido en el apartado 8 del mismo ordenamiento, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas para su atención.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

4. Calidad en el otorgamiento de los servicios

La calidad en el servicio puede relacionarse con las características positivas que influyen en la percepción de los usuarios por el otorgamiento de los bienes y servicios por parte del Estado, en términos de la satisfacción de las necesidades o los estándares definidos para tal fin.

En 2020, TELECOMM acreditó la implementación de procedimientos y mecanismos para recibir y atender las quejas por parte de los usuarios respecto de deficiencias en los servicios de telecomunicaciones, telegráficos y de transferencia de fondos que presta a los usuarios; sin embargo, presentó áreas de mejora en el registró de la información que permita verificar su atención. El resultado se presenta en dos apartados: a) Calidad en el otorgamiento de los servicios de telefonía rural y satelitales y b) Calidad en el otorgamiento de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos.

a) Calidad en el otorgamiento de los servicios de telecomunicaciones y satelitales

En ese año, el organismo indicó que “los parámetros de medición de los servicios de telefonía Rural Satelital “RURALSAT” y de la Red 12.5K, en 2020, fueron establecidos en los contratos de prestación de servicios, mediante los cuales se puede verificar el cumplimiento de los niveles de calidad del servicio” los cuales se rigieron conforme a las características siguientes:

CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, 2020

Servicio	Contratos	Parámetros de Calidad
Telefonía Rural Satelital “RuralSAT” de la RCS11k	CSIC7001/2011 y FFCST/001/2011 Ambos firmados en abril de 2011 con BANOBRAS.	En el contrato se especifica los niveles de calidad de servicio (QoS) bajo los cuales operara la Red Complementaria Satelital (RCS), específicamente el Servicio de Voz sobre IP: <ul style="list-style-type: none"> • 28 mErlangs con una probabilidad de bloqueo o grado del servicio del 4% • Duración de la llamada 4 minutos. • Tiempo máximo para establecimiento de la llamada: 2 segundos, considerando que pueden hacer llamadas entre sitios remotos. • MOS igual o superior a 3.9 • Jitter menor a 75ms • Pérdida máxima de paquetes 3% • Disponibilidad de enlaces 99.95%
Internet Satelital de la Red 12.5K	Propuesta Técnica para la contratación del Servicio de acceso a internet en 12,490 sitios públicos, en el marco del Programa México Conectado, elaborada en noviembre de 2017. AD/TELECOMM/004/2017	En el documento se especificó los niveles del servicio: <ul style="list-style-type: none"> • El servicio estará en funcionamiento, respetando los tiempos establecidos en el apartado 4 Plazo Máximo de Instalación. • Telecomm prestará el acceso a internet bajo un esquema 24x7x365 (24 horas al día los 365 días del año). • La generación, acceso y entrega de datos para el monitoreo contará con una disponibilidad mínima mensual del 90%, es decir, un máximo de 72 horas de indisponibilidad al mes.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la documentación proporcionada por TELECOMM mediante el oficio 6000.-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021.

Para comprobar el cumplimiento de las condiciones establecidas en esos instrumentos jurídicos, el organismo proporcionó el reporte de tráfico 2020 de los servicios de telecomunicaciones. El análisis se presenta a continuación:

CUMPLIMIENTO DE LOS PARÁMETROS DE CALIDAD ESTABLECIDOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, 2020
(Erlangs, minutos, segundos, milisegundos, porcentajes)

Parámetros	Meses 2020												Metas
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Telefonía Rural													
Tráfico (Erlangs) ^{1/}	0.21281195	0.18640653	0.20887346	0.1794709	0.16867725	0.17083113	0.12626874	0.11915123	0.10909061	0.12582672	0.14177138	0.17393739	Mayor a 0.028 Erlangs
Probabilidad de Bloqueo (%)	0.0006	0.0004	0.0005	0.0003	0.002	0.003	0.0001	0.0001	0.0001	0.0001	0.0002	0.0003	Menor a 4%
Tiempo Promedio Duración de la llamada (mins.)	5.10748677	4.99285503	5.69552149	5.27937743	5.43216187	5.70191317	4.42965971	4.22902973	4.38683511	4.87820513	5.01423002	6.08780864	4 minutos
Tiempo máximo de establecimiento de la llamada (seg.)	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2 segundos
Pérdida Máxima de Paquetes (%)	0.3	0.4	0.4	0.2	0.9	0.8	0.8	0.9	0.9	0.9	0.1	0.1	Máximo 3%
Servicio de Internet Satelital													
Disponibilidad	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75% ^{2/}	75% ^{2/}	75% ^{2/}	75% ^{2/}	75% ^{2/}	75% ^{2/}	100%
Latencia	646 ms	647 ms	628 ms	653 ms	644 ms	627 ms	635 ms	649 ms	651 ms	637 ms	683 ms	660 ms	Menor a 900 ms
Paquetes Perdidos	1%	2%	1%	2%	2%	1%	2%	1%	1%	2%	2%	2%	Menor a 3%

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el "Reporte de Tráfico 2020", proporcionado por TELECOMM mediante el oficio núm. 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021.

^{1/}: Los Erlangs son una medición de tráfico que está en función de los minutos generados por el usuario.

^{2/}: Se obtuvo la disponibilidad del 75% como consecuencia de la cancelación del contrato con la CSIC como parte de la extinción de los fideicomisos mandatada por el Gobierno Federal.

Ms: Milisegundos.

Con el análisis de la información, se constató que el organismo cumplió con los parámetros establecidos en la prestación de los servicios de telefonía rural y de internet satelital a la población, ya que acreditó el volumen de tráfico de las llamadas; el tiempo promedio de las llamadas establecidas por los usuarios, así como el ocupado para su conexión; la disponibilidad en la utilización de los servicios; los retrasos producidos por la demora en la transmisión de los paquetes de datos, por lo que se comprobó que TELECOMM aplicó los controles para evaluar la calidad en la prestación del servicio de telecomunicaciones a los usuarios de conformidad con los contratos que regularon la prestación de los servicios.

b) Calidad en el otorgamiento de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos

En 2020, TELECOMM informó que, para verificar la calidad de los servicios otorgados en las sucursales telegráficas, en 2020 se implementó el Centro de Atención Telefónica (CAT) y las encuestas de satisfacción del cliente. El análisis se presenta a continuación:

- Respecto al CAT, el organismo indicó que “se brinda orientación a los usuarios de los servicios telegráficos y ciudadanía en general que requiere información sobre los servicios que se ofertan en las sucursales telegráficas y se realiza la recepción de las quejas por las inconformidades manifestadas por los clientes respecto de la prestación de los servicios y que la recepción de estas es por vía telefónica y por correo electrónico, dando respuesta a los usuarios que interponen la queja, en un plazo de 75 días máximo”.

Al respecto, el organismo proporcionó el Informe Anual de llamadas recibidas en el CAT del periodo 2017-2020. El análisis se presenta a continuación:

REPORTE DE LAS LLAMADAS RECIBIDAS EN EL CAT, 2017-2020
(llamadas presentadas por los usuarios)

Concepto	2017	2018	2019	2020	TMCA
Ubicación Oficinas	2,270	2,349	1,195	1,594	(11.1)
Información Servicios	6,208	4,001	3,043	2,928	(22.1)
Otras no asociadas a servicios telegráficos	45	49	31	11	(37.5)
Atención por correo electrónico	0	0	8	0	n.c.
Quejas	139	333	187	83	(15.8)
Total	8,662	6,732	4,464	4,616	(18.9)

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la documentación proporcionada por TELECOMM mediante el oficio 6000-1321/2021 del 13 de agosto de 2021.

n.c. No cuantificable.

Con el análisis de la información, se determinó que el número de llamadas presentadas por los clientes para aclaraciones o inconformidades relacionadas con la prestación de los servicios en las sucursales a cargo del organismo se redujo en 18.9% en promedio anual, al pasar de 8,662 registros en 2017 a 4,616 en 2020, y en relación con las quejas

presentadas por los usuarios, se logró la disminución de su incidencia en un 15.8% en el periodo evaluado, al pasar de 139 a 83.

En relación con el ejercicio evaluado, se recibieron 4,616 llamadas, de las cuales, el 35.0% (1,594) fueron para solicitar información respecto de la ubicación de oficinas; 63.0% (2,928) para solicitar información sobre los servicios, el 2.0% (83) de las llamadas fueron para interponer alguna queja del servicio y las 11 llamadas restantes no se relacionan a los servicios otorgado en la red de sucursales.

Además, como parte de las acciones implementadas para atender las 83 quejas presentadas en 2020, se constató que en 56 (67.5%) casos la entidad fiscalizada reportó la atención de las quejas como atendidas al momento mediante las llamadas con el personal de las sucursales donde se interpusieron las quejas, las cuales, en el marco de las directrices establecidas en el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, reciben una respuesta inmediata, de lo contrario, se solicita al usuario sus datos de contacto para que en un tiempo determinado se dé respuesta a su requerimiento; asimismo, indicó que cuando dichas quejas están fuera de la normativa y que tienen una afectación de índole económica o sobre el cliente, cuando este recibe un maltrato, estas se direccionan a las gerencias regionales y estatales para su respectiva investigación y procedimiento administrativo a fin de imponer las sanciones respectivas; en 27 (32.5%) reportes se obtuvieron las acciones implementadas por las gerencias regionales hacia los responsables en la inadecuada prestación de los servicios otorgados a los clientes, como fueron amonestaciones, sanciones, así como circulares en donde se invita a los servidores públicos a realizar las funciones con observancia de la normativa.

- Respecto de la “Encuesta de Satisfacción del Cliente”, el organismo señaló que dicho procedimiento se realiza “con la finalidad de conocer la satisfacción del cliente con relación al servicio que se le proporciona en la ventanilla de las sucursales telegráficas” de manera semestral, para implementar acciones de mejora en la operación del servicio. Además, indicó que “no cuentan con recursos específicos para el levantamiento de encuestas de satisfacción al cliente y que estas se realizan cuando la coordinación de supervisión de cada gerencia regional y estatal acuden a realizar la supervisión operativa programada, esto con el fin de evitar gastos adicionales” y que “las encuestas se realizan a los usuarios que se encuentran al momento en que se lleva a cabo la supervisión, los resultados se integran y se envían a las gerencias regionales y estatales para la atención de las áreas de oportunidad en el servicio y en su caso el seguimiento para la mejora continua”.

Asimismo, proporcionó los resultados conseguidos en su aplicación en 2020, los cuales se integraron de 6,866 encuestas, una representatividad de 0.016% respecto de las 43,264.6 miles de operaciones que se realizaron en el ejercicio evaluado, en los cuales se registró una reducción de 7.7% en la percepción en el tiempo de atención en las sucursales (91.0% - 84.0% evaluado como excelente); en los dos semestres del año en revisión, los usuarios solicitaron incrementar el número de personal y ventanillas en las sucursales (20.0% y 14.0% respectivamente, y para el segundo, se solicitó la ampliación del horario de

atención (8.0%) y la apertura de nuevas sucursales (8.0%), situaciones que podrían incidir en la percepción de la calidad en el otorgamiento de los servicios que otorga el organismo.

Asimismo, si bien el organismo cumplió con establecer las encuestas de calidad para conocer la opinión de los usuarios, requiere perfeccionar la forma en que sistematiza su realización, para que constituya una herramienta en la evaluación de la calidad con la que presta los servicios a los usuarios.

Como consecuencia de lo anterior, se constató que TELECOMM contó con los mecanismos que le permitieron evaluar la calidad en el otorgamiento de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos que otorga a los usuarios.

5. *Ejercicio de los recursos del Pp E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”*

Contar con un mecanismo presupuestal adecuado que asegure la administración de los recursos con base en los criterios de eficiencia, eficacia, economía, control y rendición de cuentas, de forma que evite la opacidad respecto del ejercicio de los recursos.

La documentación proporcionada denotó que TELECOMM presentó áreas de oportunidad para mejorar los mecanismos que utiliza en el marco de operación del Pp E013, destinados a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos, en tanto que para 2020 el anteproyecto del presupuesto careció del análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos que se planearon obtener, ni se constató la forma en que la reducción registrada afectó las actividades realizadas por dicho organismo.

En ese año, el organismo remitió el registro electrónico denominado “Anteproyecto de presupuesto fiscal 2020 del Pp E013”, el cual contuvo los registros de las partidas presupuestales destinadas a las actividades que se realizarían en ese ejercicio fiscal, las cuales ascendieron a 3,277,193.8 miles de pesos; sin embargo, no evidenció que dicho anteproyecto de presupuesto 2020 se remitió a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) para la integración del Anteproyecto del sector; asimismo, la documentación remitida no permitió comprobar que se estimaron los costos para alcanzar los resultados cuantitativos y cualitativos, ni que se realizó una planeación y evaluación de las actividades que realizaría en el marco de operación del Pp E013, lo que significó un área de mejora del organismo de planear y programar las actividades que realiza en el marco de operación del Pp E013.

Además, se revisó el apartado “Análisis Funcional Programático Económico”, del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) 2020, en el que se identificó que, en ese año, se aprobaron 3,277,193.8 miles de pesos al organismo para realizar dichas actividades. También, la entidad fiscalizada reportó en la Cuenta Pública 2020 un presupuesto ejercido por 2,916,015.8 miles de pesos, lo que representó una variación del 11.0% menos en comparación del presupuesto asignado originalmente, como se muestra a continuación:

PRESUPUESTO ORIGINAL, MODIFICADO Y EJERCIDO DEL Pp E013 "SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, SATELITALES, TELEGRÁFICOS Y DE TRANSFERENCIA DE FONDOS", 2020

(Miles de pesos y porcentaje)

Programa presupuestario	Presupuesto			Diferencia ejercido/original	Variación (%)
	Original	Modificado	Ejercido		
	(a)	(b)	(c)	(d)=(c)-(a)	((c)/(a)-1) x 100
E013 "Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos"	3,277,193.8	3,127,129.2	2,916,015.8	(361,178.0)	(11.0)

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el "Análisis Funcional Programático Económico" del PEF 2020 y en el "Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática" de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2020.

A efecto de verificar las causas respecto de la disminución del presupuesto por 361,178.0 miles de pesos, TELECOMM precisó que "las variaciones entre el presupuesto original y el modificado derivan de las adecuaciones presupuestales" y remitió el registro de las adecuaciones presupuestarias autorizadas por la SHCP en 2020, así como el reporte del presupuesto autorizado, modificado y ejercido, cuya información se muestra a continuación:

ADECUACIONES PRESUPUESTARIAS REALIZADAS AL Pp E013 "SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, SATELITALES, TELEGRÁFICOS Y DE TRANSFERENCIA DE FONDOS", POR CAPÍTULO DE GASTO, 2020

(Miles de pesos y porcentajes)

Capítulo de Gasto	Denominación	Original (a)	Ampliaciones (b)	Reducciones (c)	Modificado (d)=(a+b)-c	Ejercido (e)	Diferencia entre el presupuesto original y el ejercido	
							Absoluta (f)=e-a	Porcentual (g)=((e/a)-1)x100
1000	Servicios personales	1,961,146.3	860,769.9	996,268.8	1,825,647.4	1,628,094.9	(333,051.4)	(17.0)
2000	Materiales y suministros	41,071.1	0.0	2,409.5	38,661.6	32,922.3	(8,148.8)	(19.8)
3000	Servicios generales	1,274,976.4	11,475.4	23,631.6	1,262,820.2	1,254,998.6	(19,977.8)	(1.6)
Total		3,277,193.8	872,245.3	1,022,309.9	3,127,129.2	2,916,015.8	(361,178.0)	(11.0)

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por TELECOMM mediante el oficio número 6000.-0284/2021 del 8 de marzo de 2021.

Se identificó que, para 2020, el organismo realizó ampliaciones presupuestarias por 872,245.3 miles de pesos y reducciones por 1,022,309.9 miles de pesos, lo que significó una disminución de 150,064.6 miles de pesos, respecto del presupuesto modificado en comparación al asignado originalmente en ese año por 3,277,193.8 miles de pesos; además, TELECOMM proporcionó el registro y autorización de las adecuaciones presupuestarias correspondientes y aunque los montos del presupuesto original, modificado y ejercido coincidieron con lo

reportado en la Cuenta Pública 2020, el organismo careció de la evidencia suficiente demostrar que los ajustes se fundamentaron en los criterios de eficiencia, eficacia, economía, control y rendición de cuentas, en tanto que no se comprobó la forma en que la reducción del 11.0% entre el presupuesto ejercido (2,916,015.8 miles de pesos) y el autorizado (3,277,193.8 miles de pesos) afectó la realización de las actividades vinculadas con la prestación de servicios de telecomunicaciones y de transferencia de fondos, así como del cumplimiento de los objetivos y metas del programa.

Para verificar los recursos pagados mediante el programa, para las actividades destinadas a la prestación de servicios de telecomunicaciones y de transferencia de fondos, se solicitó la comprobación del gasto, mediante las Cuentas Líquidas por Certificar (CLC) y los recursos propios del organismo. Los resultados se presentan a continuación:

PRESUPUESTO EJERCIDO DEL Pp E013 "SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, SATELITALES, TELEGRÁFICOS Y DE TRANSFERENCIA DE FONDOS", POR TELECOMM POR CAPÍTULO DE GASTO, 2020

(Miles de pesos)

Capítulo de Gasto	Denominación	Pagado	Ejercido
1000	Servicios personales	1,628,094.9	1,628,094.9
2000	Materiales y suministros	32,922.3	32,922.3
3000	Servicios generales	1,254,998.6	1,254,998.6
Total		2,916,015.8	2,916,015.8

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información remitida por TELECOMM con los oficios números 6000.-0284/2021 del 8 de marzo de 2021, 6000-1321/2021 del 13 de agosto de 2021 y 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021.

n.d. No disponible.

Para 2020 se constató que TELECOMM acreditó la información de 28 CLC en las cuales se constató el pago por 1,418,125.9 miles de pesos que correspondieron a los recursos fiscales otorgados, lo que significó el 48.6% de los recursos ejercidos por el organismo en 2020, en el marco de operación del programas presupuestarios E013; también, con la revisión del sistema GRP SIAF V12, se comprobó el gasto de los recursos propios por 1,497,889.9 miles de pesos, el 51.4% de los recursos, por lo que se comprobó el ejercicio de los 2,916,015.8 miles de pesos que se reportaron como ejercidos en la Cuenta Pública. Asimismo, respecto de los reintegros efectuados, el organismo indicó que "con motivo del ejercicio fiscal 2020 no se reintegraron recursos, toda vez que se ejercieron la totalidad de los recursos de transferencias del Gobierno Federal".

2020-1-09KCZ-07-0366-07-005 **Recomendación**

Para que Telecomunicaciones de México establezca un procedimiento que fortalezca su programación y presupuestación, a efecto de elaborar su Anteproyecto del Presupuesto de cada ejercicio fiscal con base en los resultados cuantitativos y cualitativos destinados a la prestación de servicios de telecomunicaciones y transferencia de fondos; y uno en el que determine el impacto que generan los ajustes realizados en el presupuesto de sus programas

presupuestarios en el cumplimiento de metas y, en la medida de lo posible, aminorar sus efectos, con el propósito de que el ejercicio de los recursos se realice con observancia de los criterios de eficiencia, eficacia, economía, control y rendición de cuentas, en términos de lo establecido en los artículos 1, párrafo segundo, 25, primer y penúltimo párrafos, y 57 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y 2 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas para su atención.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

6. *Implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño del Pp E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegáficos y de transferencia de fondos”*

La importancia de contar una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) basándose en la estructuración de la Metodología del Marco Lógico y atendiendo los principios de verificación del grado de cumplimiento de las metas y los objetivos, permiten a las entidades y a la población en general contar con una herramienta que les interprete la influencia del programa con la sociedad, y la forma en que impacta en ella; asimismo, facilita conocer la alineación que existe entre el programa con la planeación nacional y sectorial.

En 2020, el diseño de la MIR del Pp E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegáficos y de transferencia de fondos” fue útil para medir el avance del programa, pero presentó áreas de mejora respecto de la definición de elementos que permitan evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas, en tanto el problema público tuvo inconsistencias en su definición; asimismo, los indicadores para los niveles de Fin y de Propósito, fueron inconsistentes al no establecer con claridad la población objetivo que se atendería con la operación del programa; además, los objetivos e indicadores definidos para los niveles de Componente y Actividad tuvieron deficiencias y fueron insuficientes en cuanto a que algunas metas programadas no fueron útiles para medir el porcentaje de avance en la prestación de los servicios, lo que impide dar un panorama integral de la operación del programa en el ejercicio fiscal 2020.

TELECOMM definió el problema que justificó la implementación del programa en términos de que “Población de zonas rurales y de difícil acceso, así como zonas populares urbanas, insuficientemente atendidas por empresas privadas con servicios de telecomunicaciones y financieros básicos”; sin embargo, el análisis del problema careció de una fundamentación sustentada en los hallazgos de un diagnóstico previo, ni se focalizó la población que sería atendida.

En cuanto al diseño del árbol de problema y objetivos, si bien se constató que el objetivo partió del árbol de problema y los medios, las causas, los efectos y los fines estuvieron completamente vinculados, las inconsistencias presentadas en el árbol que explica el

problema, incidió en que el objetivo no estuviera focalizado, en tanto que el problema público no fue definido en términos de un diagnóstico del programa, lo que limitó la identificación de los impactos que debían alcanzarse con la operación del programa, de acuerdo con lo señalado en la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Respecto de la alineación de la MIR con los objetivos de la doctrina programática, se concluyó que el programa se alineó con el PND 2019-2024, en la Directriz 3 referente a “Economía” dentro de la acción prioritaria “Cobertura de internet para todo el país” el cuál planteó como propósito el otorgar el servicio en zonas marginadas y buscando el generar una oportunidad de mayor competencia para la sociedad. De igual forma, se vinculó con las prioridades establecidas en el PSCT y en el Programa Institucional de Telecomunicaciones de México, ambos del periodo 2020-2024, ya que en el primero, se buscó la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones para fortalecer la inclusión digital, mientras que el segundo estableció el objetivo de aumentar la oferta de servicios de telecomunicaciones, telégrafos y servicios financieros básicos.

En la lógica vertical, se determinó que la matriz del Pp E013 presentó insuficiencias, ya que la definición del objetivo relacionado al nivel de Propósito careció del establecimiento de la población objetivo a quienes se les prestarían los servicios de telecomunicaciones y financieros básicos tal como se indica en la normativa que regula su construcción, de forma que permitiera evaluar su contribución a la atención del problema definido. Respecto de los objetivos del nivel de Componente y Actividad éstos estuvieron vinculados con las causas establecidas en el Árbol del Problema, refiriéndose a servicios de telecomunicaciones y financieros básicos que presta el programa para contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos en los documentos de planeación nacional, sectorial e institucional; sin embargo, los objetivos carecieron de la vinculación con la operación de los servicios financieros básicos en la red de sucursales telegráficas, conforme a lo establecido en la normativa para su construcción.

En la lógica horizontal de la matriz se identificó que los indicadores del nivel Fin y Propósito fueron inadecuados respecto a la focalización de la población que atenderían; asimismo, carecieron de los aspectos relacionados con los servicios de telecomunicaciones que opera el organismo con el Pp; y pese a que la frecuencia de medición, la periodicidad y la meta fue adecuada para cada nivel, la falta de focalización de la población objetivo, ocasionó que el indicador no permita determinar la contribución del programa respecto de la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones y financieros básicos en el ámbito nacional. En cuanto a los indicadores de nivel de Componente y Actividad fueron adecuados y se corresponden con el objetivo al que fueron alineados, ya que se refieren a la prestación de servicios de telecomunicaciones y financieros básicos en zonas rurales y urbanas de difícil acceso; respecto al método de cálculo, la frecuencia de medición y la periodicidad fueron adecuadas para el nivel, pero no fueron útiles para cuantificar el avance de las metas programadas, ya que no se precisaron parámetros para evaluar su cumplimiento, por lo que los indicadores establecidos fueron insuficientes para medir la contribución del programa con los objetivos establecidos en los documentos de planeación nacional, sectorial e institucional; además, en la ficha técnica del indicador no se señalan ni se justifican los criterios de claridad,

relevancia, economía, monitoriabilidad, adecuado y aporte marginal, de conformidad en atención de lo señalado en la normativa para su construcción.

Como consecuencia de la Reunión de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, Telecomunicaciones de México, mediante el oficio núm. 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021, señaló que “derivado de la definición del problema público, la definición y construcción de los objetivos e indicadores, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público solicitó a TELECOMM en 2020, el documento de Diagnóstico del Pp E013, tomando como base los ‘Aspectos a considerar para la elaboración del diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación o con cambios sustanciales que se propongan incluir en la Estructura Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación’. Este documento se encuentra en revisión por la Unidad de Evaluación de Desempeño de la SHCP, el cual será la directriz para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados para el próximo ciclo presupuestal” y que “se encuentra en proceso de contratación de consultor externo que realizará la evaluación de diseño y procesos 2020 al programa presupuestario E013”, el cual prevé recibir recomendaciones para mejorar y robustecer los árboles de problemas, el de objetivos e indicadores MIR.

2020-1-09KCZ-07-0366-07-006 **Recomendación**

Para que Telecomunicaciones de México, en ejercicios fiscales subsecuentes, rediseñe la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario (Pp) E013 "Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos", precisando con claridad la población objetivo o área de enfoque a la que se dirige el programa, para que se atiendan las causas y que los efectos se relacionen y fundamenten con evidencia cualitativa y cuantitativa; que defina la solución del fenómeno problemático que justificó la intervención del gobierno, a fin de identificar los efectos que podrían lograrse con el cumplimiento del objetivo central y facilitar la definición de la estructura analítica del programa; y que verifique la relación causa-efecto directa entre los objetivos e indicadores de sus diferentes niveles, y cumpla con los criterios para la elección de los indicadores sean claros, relevantes, económicos, monitoreables, adecuados y de aportación marginal (CREMAA), a fin de constatar el seguimiento de los objetivos y evaluar el logro del programa, de conformidad con lo establecido en los numerales IV.2.2 "Secuencia de elaboración de la MIR", apartados "Análisis del Problema", "Definición del objetivo", "Supuestos", de la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, y V. "Criterios para la elección de indicadores", de la Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas para su atención.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

7. *Contribución del Pp E013 al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*

Los ODS son una herramienta de planificación y seguimiento para los países, ya que gracias a su visión a largo plazo constituyen un apoyo hacia el establecimiento de un desarrollo sostenido e inclusivo mediante políticas públicas e instrumentos de presupuesto, monitoreo y evaluación.

En la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas, se estableció el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 9 “Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación”, debido a que las inversiones en infraestructura (transporte, riego, energía y tecnología de la información y las comunicaciones) son fundamentales para lograr el desarrollo sostenible y empoderar a las comunidades en numerosos países.^{4/} Para el cumplimiento de este objetivo, se definió la meta 9.c “Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados” la cual se vincula específicamente con el sector telecomunicaciones, así como el indicador 9.c.1 “Proporción de la población con cobertura de red móvil desglosada por tecnología” directamente relacionado con las labores de TELECOMM en el marco del Pp E013.

En ese año, TELECOMM informó que, para 2020, careció de la evidencia documental sobre la contribución del Pp E013 a la consecución de las metas establecidas para el objetivo 9 de la Agenda 2030 y los ODS; asimismo, careció de la evidencia de la vinculación del programa E013 con alguna de las metas establecidas en la Agenda 2030, y de un análisis que permitiera determinar su relación para 2020.

Además, tampoco se corroboró que TELECOMM identificó el tipo de contribución que la entrega de servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos mantiene con alguno de los ODS, y si bien se identificó que existe una reacción directa entre el programa evaluado con la meta 9.c, referente a aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados”, ésta no fue acreditada por el organismo, por lo cual se corroboró que durante el ejercicio fiscal 2020 TELECOMM no llevó a cabo la metodología establecida por el Gobierno Federal para vincular e identificar como las acciones en el marco del Pp E013 permiten contribuir con los ODS establecidos en la Agenda 2030.

Como resultado de la Reunión de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, Telecomunicaciones de México mediante el oficio núm. 6000-1556/2021 del 27 de septiembre de 2021, señaló que “mediante oficio 5000.-244/2021 de fecha 14 de septiembre de 2021, se solicitó a la Directora General de Planeación de la SCT ‘Comunicar si existe

^{4/} Objetivos de Desarrollo Sostenible, consultado en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/peace-justice/>

metodología establecida por el Gobierno federal en materia de la vinculación del presupuesto a través de la categoría programática del programa a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), respecto del seguimiento, forma y periodicidad de los reportes que identifiquen la contribución de TELECOMM dicho ODS a efecto de emitir los informes de manera oportuna. Para ello, la Directora General de Planeación de la SCT mediante oficio 1.6.236/2021 de fecha 20 de septiembre de 2021, comunicó que, para llevar a cabo la mencionada vinculación del presupuesto a los ODS, ésta se realiza a través de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), mediante los Lineamientos para el proceso de Programación y Presupuestación, que se emiten anualmente”.

2020-1-09KCZ-07-0366-07-007 **Recomendación**

Para que Telecomunicaciones de México en ejercicios subsecuentes, incorpore en sus procesos de planificación de políticas y estrategias, la vinculación del Programa presupuestario (Pp) E013 "Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegáficos y de transferencia de fondos" con los objetivos y metas establecidos en los ODS, y que identifique el tipo de contribución que en el marco del programa se determine para lograr la consecución de las metas de la Agenda 2030, a fin de cumplir con la metodología establecida por el Gobierno Federal en materia de la vinculación del presupuesto por medio de la categoría programática a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, así como de la contribución al cumplimiento de la meta de aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y proporcionar acceso universal y asequible a internet, a fin de cumplir con lo establecido en el Anexo 2 de los Lineamientos para el proceso de Programación y Presupuestación y en la meta 9.c, del Objetivo 9 de la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas para su atención.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

8. *Rendición de cuentas TELECOMM*

Una adecuada rendición de cuentas permite transparentar el uso de los recursos y reportar los resultados, de forma que se exponga el avance respecto de la problemática que busca solucionar el programa presupuestario.

Las pruebas que aportó TELECOMM, para 2020, demostraron que se requiere mejorar los mecanismos de información utilizados para informar los resultados del Pp E013, a efecto de que la información programática-presupuestal y de rendición de cuentas permita transparentar el uso de los recursos del programa destinados para la prestación de servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegáficos y de transferencia de fondos, a fin de determinar su contribución para disminuir la brecha financiera y digital mediante la ampliación de la cobertura de esos servicios en 2020.

En ese año, se asignaron mediante el PEF 3,277,193.8 miles de pesos para contribuir al desarrollo económico incluyente mediante la prestación de servicios integrales de telecomunicaciones, comunicación telegráfica y financieros básicos en todo el país; y así coadyuvar a cerrar la brecha financiera y digital donde existe demanda insatisfecha de cobertura de servicios de comunicaciones y financieros básicos, ya que dichas actividades se vincularon con la estrategia “Cobertura de internet para todo el país”.

Asimismo, mediante el análisis de la MIR del Pp E013 se comprobó que el organismo reportó los objetivos e indicadores que buscaría el programa en el ejercicio fiscal destinados a la prestación de servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos; y aun cuando su definición presentó deficiencias para evaluar el cumplimiento de sus objetivos y metas, en tanto el problema público tuvo inconsistencias en su definición, y en el caso de los indicadores fueron inconsistentes e insuficientes en cuanto a que algunas metas programadas no fueron útiles para medir el porcentaje de avance en la prestación de los servicios, lo que impidió determinar su contribución para disminuir la brecha financiera y digital, dichas situaciones fueron observadas en resultados previos.

En materia de resultados, TELECOMM reportó que “debido a la pandemia ocasionada por el virus SARS-COV2 el Gobierno Federal adelantó el pago de pensiones uno, instrumentándose 3,000.0 miles de operaciones; los satélites Bicentenario y Morelos III, y de los Centros de Control Satelital y de Comunicaciones, se proporcionaron servicios fijos y móviles lo que permitió cumplir con la meta de disponibilidad mínima de 99.7%; se mantuvo al 100% la disponibilidad del servicio de Telefonía Rural de la Red 11K, y se estableció un contrato entre TELECOMM y Hughes para proporcionar el servicio de ‘Hughes exprés Wi-Fi by Facebook’ con los Agentes Telefónicos Rurales que se encuentran en zonas de difícil acceso. En relación con la Red de Sucursales, en 2020, operó con 1,728 puntos y al tercer trimestre se realizó la apertura de 3 nuevos puntos de atención, que potencialmente atienden a una población de 50,973 habitantes, se ejecutaron 43.3 millones de operaciones”, y señaló el “cierre de 747 centros de atención debido a la contingencia; se propició mantenimiento a 327 Estaciones Terrenas de Terminales de las Redes 11k. En el Ejercicio 2020, se formalizaron 10 nuevos contratos: 2 de Organismos, 2 de Microfinancieras, 4 de Pago por Cuenta de Terceros y 2 de Telegrama a Grandes Usuarios”.

No obstante, con la revisión de la Cuenta Pública 2020, se comprobó que si bien el organismo publicó, de manera general, los resultados en materia de servicios de telecomunicaciones, telegráficos y de transferencia de fondos, éstos hicieron referencia a los 1,728 puntos de atención mediante los cuales brindaron acceso a los usuarios, así como de las 43,265 miles de operaciones que se realizaron en 2020; de la ocupación de los satélites Bicentenario y Morelos III, y de la operación de 13,073 ETT para los Centros Comunitarios Digitales del Programa Internet para todos. Sin embargo, la información no permitió conocer el número de llamadas ni de los usuarios que se beneficiaron con la prestación de los servicios de telecomunicaciones. Asimismo, no se incluyó la forma en que se amplió la cobertura en la prestación del servicio para beneficiar a la población carente de los servicios financieros, ni los resultados que demostraran la contribución a la reducción de la brecha digital y financiera de la población, por lo que las fuentes de información presentaron áreas de mejora respecto

de las actividades realizadas para atender el problema público que originó la instauración del programa, así como el cumplimiento de las metas y objetivos que se buscaba con su implementación.

2020-1-09KCZ-07-0366-07-008 **Recomendación**

Para que Telecomunicaciones de México, en ejercicios posteriores, gestione la publicación de los resultados de la operación del Programa presupuestario E013 "Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos" en la Cuenta Pública y en otros documentos de rendición de cuentas, a fin de disponer de información útil para transparentar el uso de los recursos económicos y se reporte la contribución en términos de la ampliación de la cobertura para beneficiar a la población que carece de los servicios de telecomunicaciones y de transferencia de fondos, así como su incidencia en la reducción de la brecha digital y financiera de la población, de conformidad con lo establecido en los artículos 1, párrafo segundo; 4, párrafo segundo, y 24, fracción I, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas para su atención.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

Consecuencias Sociales

En 2020, TELECOMM reportó un ejercicio de los recursos por 2,916,015.8 miles de pesos en la operación Pp E013 "Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos", mediante el cual se reportó la realización de 681,851 llamadas en zonas rurales, la conectividad en 14,707 sitios públicos a los servicios de internet, la disponibilidad de los satélites Bicentenario y Morelos III al 100.0%, la realización de 43,264.6 miles de operaciones, pero presentó áreas de perfeccionamiento respecto de la focalización en la prestación de los servicios en las zonas que carecieron de los servicios, de forma que asegure el avance en la disminución de la brecha financiera y digital de las personas que requirieron esos servicios.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Planificación estratégica y operativa, Controles internos y Vigilancia y rendición de cuentas.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 8 resultados, de los cuales, en 2 no se detectaron irregularidades y los 6 restantes generaron:

8 Recomendaciones al Desempeño.

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

Dictamen

El presente se emite el 29 de septiembre de 2021, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo de fiscalizar los resultados de la prestación de servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos, a fin de determinar su contribución para disminuir la brecha financiera y digital mediante la ampliación de la cobertura de esos servicios.

En el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024 se señaló que, en la actualidad, únicamente el 65.8% de la población nacional tiene conectividad a los servicios de internet. Asimismo, en el análisis del objetivo prioritario 3, vinculado con la promoción de la cobertura, el acceso y el uso de servicios de telecomunicaciones, se identificó que en México persisten las dificultades para impulsar el desarrollo integral de las personas, especialmente de aquéllas en grupos históricamente discriminados y en zonas de alta y muy alta marginación debido a la limitada cobertura de las redes y servicios de telecomunicaciones, que incluyen la banda ancha y el internet.

Además, en el Programa Institucional 2020-2024 de Telecomunicaciones de México se confirmó que la falta de interés de los prestadores de servicios privados de telecomunicaciones en zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso, se origina por la escasa rentabilidad que obtienen al proporcionar los servicios, lo que hace que aumenten los costos de inversión en infraestructura y los gastos de operación, lo que no corresponde con los incentivos económicos esperados, razón por la cual la brecha digital persiste alrededor del territorio nacional.

El Gobierno Federal determinó que Telecomunicaciones de México se constituyera como la instancia encargada de instrumentar la función social de otorgar servicios financieros básicos, de comunicación telegráfica y de telefonía rural con tecnología satelital a la población que, por sus condiciones sociales y su ubicación geográfica, carece de esos servicios, y contribuir a la inclusión financiera y digital en México, por lo que en 2020 se ejercieron 2,916,015.8 miles

de pesos con cargo al Programa presupuestario (Pp) E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos”, para ampliar la cobertura y el acceso a los servicios de telecomunicaciones, telegráficos y de transferencia de fondos en las zonas que carecen esa tecnología.

En el Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México se estableció que sus unidades administrativas serían las responsables de otorgar los servicios de telefonía rural en zonas que no cuentan con comunicación telefónica, acceso a internet en los sitios públicos que le fueron adjudicados a el organismo, y por medio de sus redes de sucursales brindar servicios telegráficos y de transferencia de fondos, así como ampliar su cobertura en las zonas que sean identificadas como prioritarias y que no cuentan con ese tipo de tecnologías.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2020, si bien Telecomunicaciones de México acreditó que proporcionó los servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos mediante la operación de 4,270 terminales satelitales en las que se registraron un total de 681,851 llamadas en zonas rurales, que representaron 1,742,652 minutos, así como el cumplimiento de los cinco parámetros establecidos en los contratos para la prestación del servicio, se detectaron áreas de mejora para que compruebe que los servicios de telefonía rural se otorgaron en las comunidades y poblaciones que por sus condiciones sociales y ubicación geográfica no tuvieron acceso a dichos servicios.

En cuanto a los servicios de acceso de internet, se reportó la cobertura en 14,707 sitios públicos mediante la tecnología satelital y que cumplieron con los criterios de disponibilidad, latencia y minimizar la pérdida de datos; asimismo, se constató que de julio a diciembre de 2020 los sitios en operación fueron disminuyeron por la cancelación anticipada del contrato en octubre de 2020, por lo que los sitios con servicio de acceso a internet se fueron apagando gradualmente.

Respecto del otorgamiento de señales satelitales para las Instancias de Seguridad Nacional, se corroboró la vigencia de 11 contratos para otorgar servicios mediante los satélites Bicentenario y Morelos III, que reportaron una disponibilidad del 100.0%, así como una utilización de 67.8% y 15.8%, respectivamente.

En materia de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos, se reportaron 43,264.6 miles de operaciones, lo que equivale a un cumplimiento de 90.6%, y se registró la reducción en la entrega de servicios relativos a los giros telegráficos nacionales (39.0%), la cobranza por Cuentas a Terceros (29.4%), así como los telegráficos a grandes usuarios, ventanilla y fonotelegramas (56.1%), y respecto de la observancia del Programa de Expansión de Sucursales de 2020, se registró la apertura de 17 nuevas sucursales, el 56.7% de las 30 programadas, lo que limitó atender las localidades de la población que careció de servicios financieros otorgados por particulares.

En relación con la ampliación de la cobertura, la información disponible limitó cuantificar la atención de localidades que carecen de los servicios de telecomunicaciones y de transferencia de fondos, debido a que carece de un diagnóstico para identificar el número total de

municipios prioritarios susceptibles de contar con los servicios y sucursales TELECOMM. Asimismo, aunque se registró un cumplimiento de 99.5% de la meta destinada a la cobertura de los servicios de comunicación telegráfica, financieros básicos y de telecomunicaciones en el país, se deben definir metas individuales por cada uno de los servicios que presta.

En materia de calidad en la prestación de los servicios, el organismo presentó el reporte de cumplimiento de los parámetros de calidad para otorgar los servicios de telefonía rural y servicio de internet satelital, mediante los que se verificó el cumplimiento del volumen de tráfico de las llamadas; el tiempo promedio de las llamadas establecidas por los usuarios, así como el tiempo ocupado para su conexión; la disponibilidad en la utilización de los servicios; los retrasos producidos por la demora en la transmisión de los paquetes de datos, de conformidad con la regulación establecida. Para el caso de los servicios telegráficos y de transferencia de fondos, el organismo recibió 4,616 llamadas, de las cuales el 2.0% (83) fueron para interponer alguna queja del servicio, en 56 (67.5%) la atención de las quejas como atendidas al momento mediante las llamadas con el personal de las sucursales donde se interpusieron las quejas y en 27 (32.5%) se reportó la solución aplicada por las gerencias regionales a los clientes; asimismo, se aplicaron 6,866 encuestas de satisfacción, con una representatividad de 0.016% respecto de las 43,264.6 miles de operaciones realizadas, en las que se registró una reducción de 7.7% en la percepción en el tiempo de atención en las sucursales; en los dos semestres los usuarios solicitaron incrementar el número de personal y ventanillas en las sucursales (20.0% y 14.0% respectivamente), y para el segundo, se solicitó la ampliación del horario de atención (8.0%) y la apertura de nuevas sucursales (8.0%).

Respecto del ejercicio de los recursos, en 2020, con cargo al Programa presupuestario (Pp) E013, se reportó un gasto total de 2,916,015.8 miles de pesos, 11.0% menos que el autorizado de 3,277,193.8 miles de pesos, pero presentó un área de perfeccionamiento de forma que se fortalezca la programación y presupuestación de sus actividades, así como que identifique el impacto en los ajustes realizados.

Respecto de la rendición de cuentas, la información programático-presupuestaria disponible requiere perfeccionar y conocer los efectos del programa para la prestación de servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos, de forma que permitan informar sobre la incidencia del programa en la ampliación de la cobertura ni su incidencia en la reducción de la brecha financiera y digital de las personas.

En opinión de la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios de la Auditoría Especial de Desempeño, para 2020, TELECOMM cumplió el 98.6% de la meta relativa a proporcionar telefonía rural y la conectividad de los servicios de internet satelital en 14,707 sitios, una disponibilidad del 100.0% en la conducción de las señales satelitales en los servicios de telecomunicaciones y satelitales; y en los referente a los telegráficos y de transferencia de fondos, registró un cumplimiento de 90.6% de la meta al realizar 43,264.6 miles de operaciones, a fin de atender las zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso carentes de ese tipo de tecnología; sin embargo, puede mejorar su desempeño con la elaboración de estudios y bases de datos para focalizar el otorgamiento de sus servicios y definir metas para que sus indicadores midan la cobertura específica para cada servicio

otorgado, a fin de ampliar la cobertura de las zonas rurales y urbanas que carecieron de ese tipo de servicios y reducir la brecha digital y financiera de la población más vulnerable.

Con la atención de las recomendaciones al desempeño como resultado de la fiscalización se contribuirá a que Telecomunicaciones de México fortalezca la entrega de los servicios de telecomunicaciones, así como los telegráficos y de transferencia de fondos, para que se asegure de que su prestación está focalizada en atender a las zonas rurales de difícil acceso y a las urbanas populares y defina metas de cobertura para cada tipo de servicio.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

C. Guillermo García Quevedo

Tizoc Villalobos Ruiz

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Constatar que, en 2020, TELECOMM otorgó los servicios de telefonía rural por satélite en las localidades apartadas y zonas populares urbanas que no cuentan con acceso a este tipo de servicios, así como de internet y de voz sobre internet (VoIP); y la conducción de señales satelitales a las instancias de seguridad nacional.
2. Verificar que, en 2020, TELECOMM contó con los parámetros e indicadores que permitan verificar el otorgamiento de los servicios de operaciones financieras; pago de servicios; giros telegráficos, así como telecomunicación telegráfica en las sucursales que tiene instaladas en el país.

3. Comprobar los resultados de TELECOMM, en 2020, en la ampliación de la cobertura de los servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos para atender a la población de las zonas rurales de difícil acceso y zonas populares urbanas apartadas que no cuentan con acceso a este tipo de servicios.
4. Constatar que, en 2020, TELECOMM proporcionó los servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos a la población con la calidad necesaria para para conectar a las regiones menos desarrolladas del país.
5. Comprobar el cumplimiento presupuestal y la economía de los recursos ejercidos en 2020, mediante el Pp E013 "Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos", destinado a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos a la población.
6. Constatar que el diseño y la instrumentación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp E013 atendió lo establecido en la normativa para su construcción y que permitió la evaluación del cumplimiento de sus objetivos y metas.
7. Constatar que TELECOMM, mediante la operación del Pp E013, en 2020, contribuyó al cumplimiento de las metas e indicadores establecidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.
8. Verificar que TELECOMM, en 2020, informó en los documentos de rendición de cuentas el cumplimiento de objetivos, metas y resultados con la operación del Pp E013.

Áreas Revisadas

Las direcciones generales de Administración; de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT; así como de la Red de Sucursales de Telecomunicaciones de México (TELECOMM).

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Arts. 1, Par. Segundo; 4, Par. Segundo; 24, Frac. I; 25, Par. Primer y Penúltimo; Art. 57.
2. Ley General de Contabilidad Gubernamental: Art. 2
3. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, Arts. 3, Frac. I, y 26, Frac. I; Programa de Expansión de Sucursales de Telecomunicaciones de México; Manual de Organización de Telecomunicaciones de México, numeral 5, apartado Gerencias Estatales de la Dirección de la Red de Sucursales; Programa Institucional 2020-2024 de

Telecomunicaciones de México, estrategia prioritaria 1.1, acción puntual 1.1.7; Programa Institucional 2020-2024 de Telecomunicaciones de México, objetivo prioritario 1 y su meta; Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, Numeral IV 2.2 "Secuencia de elaboración de la MIR", apartados "Análisis del Problema", "Definición del objetivo", "Supuestos"; Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos, numeral V. "Criterios para la elección de indicadores"; Lineamientos para el proceso de Programación y Presupuestación, Anexo 2; y Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Objetivo 9, meta 9.c.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover o emitir las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.