




**MANUAL
DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE
VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS
LADATEL Y LADAFON**

ABRIL DEL 2000

IDENTIFICACION		
		NUMERO DE REGISTRO: TCM-3510-D08-00
RESPONSABLES		
ELABORACION, DISTRIBUCION Y CONTROL: COORDINACION DE METODOS Y PROCEDIMIENTOS		ACTUALIZACION: DIRECCION COMERCIAL Y DE OPERACION TELEGRAFICA
EXPEDICION	LUGAR: MEXICO, D.F. FECHA: ABRIL DEL 2000.	
EJEMPLARES	CANTIDAD:	NUMERO:

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON.

OBJETIVO:



Establecer las políticas y procedimientos que normen la operación del servicio de venta de tarjetas telefónicas Ladatel y Ladafon en las Oficinas Telegráficas.

FECHA DE AUTORIZACION
14 DE ABRIL DEL 2000.MODIFICACION No.
FECHA:

AREA(S) RESPONSABLES(S) DE SU EJECUCION:

Gerencias Estatales, Oficinas Telegráficas, Subdirección de Operación de Oficinas
y Subdirección de Tesorería

AREA(S) QUE INTERVIENEN EN SU DESARROLLO O CONTROL


Lic. Armando Gutiérrez Vogel
Director de Administración
Lic. Eduardo Macías Garrido
Director de Asuntos Jurídicos
Lic. Miguel Domenzain Arizmendi
Director Comercial y de
Operación Telegráfica
Lic. Enrique Castolo Mayen
Director de Finanzas
Lic. Jorge G. Velázquez Chávez
Subdirector de Operación de Oficinas
Lic. Fernando Nájera García
Subdirector Comercial
Lic. Eliu Rondero Romano
Coordinadora de Métodos
y Procedimientos

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

INDICE

	Página
Autorización oficial	3
Indice	4
Presentación	5
Marco Jurídico	6
Objetivo General	8
Políticas Generales	9
1. PROCESOS DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCION	10
1.1 Políticas específicas	11
1.2 Procedimiento de abastecimiento de tarjetas telefónicas en las Oficinas Telegráficas	12
1.3 Procedimiento de abastecimiento de tarjetas telefónicas en las Gerencias Estatales	13
1.4 Procedimiento de suministro de tarjetas telefónicas en las Gerencias Estatales	14
1.5 Procedimiento de distribución de tarjetas telefónicas en las Oficinas Telegráficas	16
1.6 Procedimiento de recepción de tarjetas telefónicas en la Oficina Telegráfica	17
2. PROCESO DE VENTA	18
2.1 Políticas específicas	19
2.2 Procedimiento de venta de tarjetas telefónicas en las Oficinas Telegráficas	20
2.3 Procedimiento de devolución de tarjetas telefónicas defectuosas.	22
3. ANEXOS	24
3.1 Directorio	25
3.2 Solicitud de dotación de tarjetas Ladatel	26
3.3 Requisición de tarjetas Ladatel	29
3.4 Kardex	32
3.5 Requisición y reporte de ventas de tarjetas Ladatel	36
3.6 Dotación de tarjetas Ladatel	42
3.7 Vale de caja	45
3.8 Corte de caja de la ventanilla	48



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 5 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

PRESENTACION

Con la finalidad de adecuarse a los tiempos de apertura y competencia por los servicios de envío de dinero y mensajes, Telecomm ha decidido mantener su presencia en este mercado mediante la creación de servicios de valor agregado, que sirvan como instrumento de permanencia de nuestros clientes y al mismo tiempo representen ingresos frescos para la operación telegráfica.

Telecomm dentro de sus estrategias de operación y comercialización ha incorporado nuevos servicios a los ya tradicionales Giros Telegráficos y Telegramas, uno de ellos es la venta de tarjetas telefónicas, a través de la red de Oficinas Telegráficas a nivel nacional.

Este servicio consiste en recibir dotaciones de tarjetas telefónicas en las Gerencias Estatales, quienes serán las responsables de realizar la distribución a las Oficina Telegráfica que designen para su venta, por la cual Telecomm recibirá en retribución un porcentaje de los recursos captados.

El presente "Manual de Políticas y Procedimientos de la Venta de Tarjetas Telefónicas Ladatel y Ladafon", establece el conjunto de normas y disposiciones que permiten garantizar la operación eficiente y correcta de éste servicio.

Por tal motivo, se exhorta al personal involucrado en este servicio a observar el contenido del presente manual, para el desarrollo de sus actividades y a enriquecerlo con sus aportaciones a fin de mantener su carácter de material útil de consulta.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

MARCO JURIDICO**LEYES**

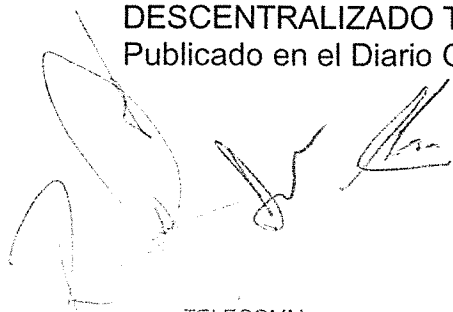
- ☐ LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 28 de diciembre de 1963.
- ☐ LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 1982.
- ☐ LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 14 de mayo de 1986.
- ☐ LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 7 de junio de 1995.

REGLAMENTOS

- ☐ REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 26 de enero de 1990.
- ☐ REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990.

DECRETOS

- ☐ DECRETO POR EL QUE SE CREA UN ORGANISMO DESCENTRALIZADO
DENOMINADO TELEGRAFOS NACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 20 de agosto de 1986.
- ☐ DECRETO POR EL QUE SE MODIFICA LA DENOMINACION DEL ORGANISMO
DESCENTRALIZADO TELEGRAFOS NACIONALES
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 17 de noviembre de 1989.



NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

- ☐ DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTICULOS 1º Y 3º FRACCIONES I, II Y VII Y SE DEROGA LA FRACCION III DEL ARTICULO 3º QUE CREO EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 29 de octubre de 1990.

- ☐ DECRETO QUE MODIFICA LA INTEGRACION DE LA JUNTA DIRECTIVA DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.

Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 6 de enero de 1997.

OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- ☐ CONTRATO DE DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON, CELEBRADO ENTRE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO Y ESETEL, S.A. DE C.V.

Firmado el 3 de enero del 2000.

- ☐ CONTRATO DE DISTRIBUCION Y COMERCIALIZACION DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON, CELEBRADO ENTRE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO Y TELATE, S.A. DE C.V.

Firmado el 3 de enero del 2000.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 8 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

OBJETIVO GENERAL

Establecer las políticas y procedimientos que normen la operación del servicio de la venta de tarjetas telefónicas en las Oficinas Telegráficas.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

POLITICAS GENERALES

1. Telecomm Telégrafos se convierte en distribuidor y comercializador autorizado de la empresa contratante de tarjetas telefónicas, regulado por el contrato establecido por ambas partes y por éste manual.
2. El proveedor deberá proporcionar a Telecomm material publicitario para las Oficinas Telegráficas que presten este servicio, mismo que será colocado en espacios visibles dentro de los puntos de venta.
3. La venta de tarjetas telefónicas deberá proporcionarse en la red de Oficinas Telegráficas de Telecomm en los horarios de atención al público.
4. Las tarjetas telefónicas que se manejarán serán de las siguientes denominaciones Ladatel de \$ 30.00 \$ 50.00 y \$ 100.00, Ladafon de \$ 20.00, \$ 40.00, \$ 100.00 y \$ 200.00 y Ladafon compartido de \$ 30.00 y \$ 50.00, valor que incluye el I.V.A.
5. Telecomm por ningún motivo podrá condicionar la venta de tarjetas telefónicas a la compra de cualquier otro producto y/o servicio que ofrezca.
6. El proveedor entregará las tarjetas telefónicas en las Gerencias Estatales mediante empresa de mensajería especializada contratada y pagada por el propio proveedor.
7. Las Gerencias Estatales deberá reportar las fallas de aparatos "Ladatel Plus" que tengan relación con sus áreas comerciales para que el distribuidor trámite su reparación con Telmex.
8. La Gerencia de Operación Telegráfica, será la encargada del control de la operación de este servicio, coordinando con diferentes áreas del Organismo el trámite de los reportes que provengan de las Gerencias Estatales, orientar y apoyar a la red de Oficinas Telegráficas y dar solución a las aclaraciones que se generen con motivo del mismo.
9. La empresa distribuidora de tarjetas telefónicas contratante deberá entregar a Telecomm factura con todos los requisitos fiscales, por el total de la mercancía entregada a nivel nacional, desglosada por denominación, con el importe total a valor nominal, desglosando el impuesto al valor agregado (IVA), y nota de crédito por el 5% de valor nominal de las tarjetas telefónicas facturadas por denominación, desglosando el impuesto al valor agregado (IVA).
10. Telecomm no será responsable de cualquier retraso o incumplimiento de las obligaciones derivadas de la operación de éste servicio, que resulten por causas de fuerza mayor o caso fortuito debidamente acreditados.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

1. PROCESO DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCION

1.1 POLITICAS ESPECIFICAS

1.2 PROCEDIMIENTO DE ABASTECIMIENTO DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS OFICINAS TELEGRAFICAS

1.3 PROCEDIMIENTO DE ABASTECIMIENTO DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS GERENCIAS ESTATALES

1.4 PROCEDIMIENTO DE SUMINISTRO DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS GERENCIAS ESTATALES

1.5 PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCION DE TARJETAS TELEFONICAS A LAS OFICINAS TELEGRAFICAS

1.6 PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE TARJETAS TELEFONICAS EN LA OFICINA TELEGRAFICA

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

1.1 POLITICAS ESPECIFICAS

- 1 El Gerente Estatal deberá informar al proveedor y a la Coordinación de Cobranza y Venta de Productos el personal facultado para solicitar, recibir y distribuir tarjetas telefónicas en sus Oficinas Telegráficas adscritas, mediante oficio con copia de la identificación del IFE.
- 2 El proveedor entregará a las Gerencias Estatales las tarjetas telefónicas solicitadas en la requisición pro-forma debidamente autorizada, considerando la demanda y desplazamiento del producto.
- 3 La Gerencia Estatal no deberá recibir paquetes con tarjetas telefónicas que presenten alteraciones en sellos, roturas en los empaques o flejes, o paquetes con una diferencia en peso mayor a 50 gramos.
- 4 Cuando los paquetes presenten alteraciones en sellos, roturas en los empaques o flejes o diferencia en peso mayor a 50 gramos, el responsable deberá reportar inmediatamente las anomalías al proveedor y a la Coordinación de Cobranza y Venta de productos de Telecomm.
- 5 El responsable de la recepción de los paquetes, deberá informar inmediatamente después de verificado el contenido del paquete al proveedor y a la Coordinación de Cobranza y Venta de Productos de Telecomm, así como acusar de recibido al proveedor.
- 6 El resguardo y la seguridad de las tarjetas en la Gerencia Estatal queda bajo la responsabilidad del Gerente y del personal que éste designe y en las Oficinas Telegráficas queda bajo la responsabilidad del Administrador y el personal que este designe.
- 7 En caso de ocurrir algún siniestro que afecte las tarjetas telefónicas, se deberá avisar inmediatamente a la Unidad de Seguros y Fianzas, enviando la averiguación previa del Agente del Ministerio Público Federal, Ratificación de denuncia sellada por la Procuraduría General de la República, documentación contable y documentación relacionada con el ilícito que sirva de apoyo.
- 8 El responsable deberá registrar en el "Kardex" las entradas y salidas de las tarjetas telefónicas asignadas a la Oficina Telegráfica.
- 9 El Administrador de la Oficina Telegráfica, deberá registrar en el rubro B.2.5.3 DEPOSITOS EN GARANTIA TARJETAS TELEFONICAS la entrada de las tarjetas telefónicas.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

NUMERO

TCM-3510-D08-00

1.2 PROCEDIMIENTO DE ABASTECIMIENTO DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS OFICINAS TELEGRAFICAS.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
-------------	-----	-----------

Al inicio del proyecto

ADMINISTRADOR
DE LA OFICINA
TELEGRAFICA

- 1 Estima la cantidad promedio de tarjetas telefónicas que requerirá la Oficina Telegráfica para su venta para pedidos subsecuentes analiza el comportamiento de la demanda.
- 2 Determina la cantidad de tarjetas telefónicas que se requieren en un periodo determinado, considerando un stock mínimo de existencias para hacer la solicitud de un nuevo requerimiento
- 3 Solicita sus requerimientos con oportunidad, considerando el lapso desde que envía la requisición a la Gerencia Estatal hasta que se reciben las tarjetas telefónicas.
- 4 Documenta la "Solicitud de dotación de tarjetas Ladatel" TCM-3510-F03-00 (anexo 2), conforme al instructivo y lo envía a la Gerencia Estatal el mismo día.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

NUMERO

TCM-3510-D08-00

1.3 PROCEDIMIENTO DE ABASTECIMIENTO DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS GERENCIAS ESTATALES.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
-------------	-----	-----------

PERSONAL
ASIGNADO EN LA
GERENCIA ESTATAL

- Permanentemente**
- 1 Recibe los requerimientos de las Oficinas Telegráficas correspondientes a su estado cualquier día de la semana.
 - 2 Establece un día a la semana para enviar la solicitud de requerimiento a los proveedores.
 - 3 Documenta el formato "Requisición de tarjetas Ladatel" TCM-3510-F04-00 (anexo 3), conforme al instructivo.
- Nota:** Considere un stock mínimo de existencias, en los primeros pedidos para cubrir los requerimientos de las Oficinas Telegráficas, mientras se estabiliza la demanda.
- 4 Envía al proveedor por fax el formato "Requisición de tarjetas Ladatel" TCM-3510-F04-00 (anexo 3), debidamente documentado el día de la semana elegido.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

NUMERO

TCM-3510-D08-00

1.4 PROCEDIMIENTO DE SUMINISTRO DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS GERENCIAS ESTATALES.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
-------------	-----	-----------

ENCARGADO COMERCIAL O EL QUE DISIGNE EL GERENTE ESTATAL

- 1 Recibe llamada telefónica del proveedor informándole el día en que envío la dotación de tarjetas telefónicas solicitadas y el número de guía que le corresponde.
- 2 Acude la persona autorizada por la Gerencia Estatal o el suplente con su credencial de elector a la empresa de paquetería a recoger el paquete que contiene las tarjetas Ladatel.

Antes de acreditar la recepción del paquete

- 3 Verifica:
 - que no presente violación de sellos o roturas en su empaque o flejes y
 - que el peso corresponda al especificado en la documentación, con la báscula de la empresa de paquetería.

Sí el paquete...	Entonces...
4.a Tiene violación de sellos o roturas o diferencia en peso mayor a 50 gramos.	No recibe el paquete, comunicándose inmediatamente vía telefónica con el proveedor.

Sí el paquete ...	Entonces...
4.b No presenta violación de sellos o roturas o diferencia en peso mayor a 50 gramos.	Traslada el paquete sin abrir hasta la oficina del encargado comercial o personal autorizado por la Gerencia Estatal.

En la oficina destinada

- 5 Abre el paquete en presencia de dos testigos que designe la Gerencia Estatal, sacando del paquete el formato de "Recepción de mercancía".

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

1.4 PROCEDIMIENTO DE SUMINISTRO DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS GERENCIAS ESTATALES.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
-------------	-----	-----------

ENCARGADO
COMERCIAL O EL
QUE DISIGNE EL
GERENTE ESTATAL

- 6 Verifica que los datos del formato "Recepción de mercancía" coincidan con los de la guía de Multipack, así como el número de tarjetas que se reciben y su costo.

Sí los datos del paquete	Entonces...
7 coinciden con los de la guía de la empresa de paquetería.	documenta el formato "Recepción de mercancía", obteniendo la firma de los testigos y el responsable.

El mismo día que se reciben las tarjetas

- 8 Informa al proveedor que recibió la mercancía enviando el formato de "Recepción de mercancía" por fax.
- 9 Obtiene copia del formato de "Recepción de Mercancía" y acusa de recibido al proveedor, enviando por paquetería el original del formato arriba mencionado con la "Guía" de Multipack (este servicio ya esta pagado).
- 10 Abre expediente de archivo con la copia del formato de "Recepción de mercancía".
- 11 Registra la entrada de las tarjetas telefónicas en el formato "Kardex" TCM-3510-F05-00 (anexo 4), conforme al instructivo.
- 12 Documenta el formato "Requisición y reporte de ventas" de tarjetas Ladatel, TCM-3510-F06-00 (anexo 5), conforme al instructivo correspondiente.
- 13 Abre expediente de archivo con el formato de "Requisición y reporte de ventas", para su seguimiento y control.
- 14 Envía el formato de "Requisición y reporte de ventas" a la Coordinación de Cobranza y Venta de Productos, el mismo día en que se reciben las tarjetas.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

1.5 PROCEDIMIENTO DE DISTRIBUCION DE TARJETAS TELEFONICAS A LAS OFICINAS TELEGRAFICAS.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
-------------	-----	-----------

ENCARGADO
COMERCIAL O EL
QUE DESIGNE EL
GERENTE ESTATAL

- 1 Prepara la dotación de tarjetas telefónicas para su envío a las Oficinas Telegráficas, de acuerdo al requerimiento solicitado.
- 2 Documenta el formato de "Dotación de tarjetas Ladatel" TCM-3510-F07-00 (anexo 6), según el instructivo para acreditar la salida de las tarjetas de la Gerencia Estatal.
- 3 Anota la salida de las tarjetas Ladatel a las Oficinas Telegráficas, en el formato "Kardex" TCM-3510-F05-00 (anexo 4).
- 4 Envía a las Oficinas Telegráficas la dotación de tarjetas telefónicas solicitadas junto con el formato "Dotación de tarjetas Ladatel".

FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

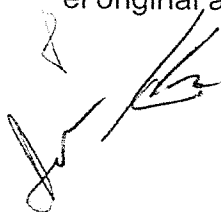
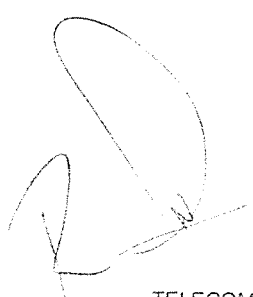
NUMERO

TCM-3510-D08-00

1.6 PROCEDIMIENTO DE RECEPCION DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS OFICINAS TELEGRAFICAS.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
ADMINISTRADOR DE LA OFICINA TELEGRAFICA	1	Recibe de la Gerencia Estatal dotación de tarjetas Ladatel solicitadas con el formato "Dotación de tarjetas Ladatel" TCM-3510-F07-00 (anexo 6).
	2	Acredita la recepción y aceptación de la dotación de las tarjetas telefónicas a la Gerencia Estatal, complementando el formato "Dotación de tarjetas Ladatel" conforme al instructivo.
	3	Registra la entrada de las tarjetas en el formato de "Kardex" TCM-3510-F05-00 (anexo 4), conforme al instructivo.
	4	Registra el importe de las tarjetas en el rubro B.2. en el movimiento diario y en el corte de caja en el rubro B.2.5.3 depósitos en garantía tarjetas telefónicas.
	5	Elabora "Recibo oficial" por el importe correspondiente, enviando el original a la Coordinación de Finanzas de la Gerencia Estatal.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

2. PROCESO DE VENTA DE TARJETAS

2.1 POLITICAS ESPECIFICAS

2.2 PROCEDIMIENTO DE VENTAS DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS OFICINAS TELEGRAFICAS.

2.3 PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION DE TARJETAS DEFECTUOSAS.



NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

2.1 POLITICAS ESPECIFICAS

- 1 El Administrador de la Oficina Telegráfica o la persona que éste designe deberá entregar al Empleado de Ventanilla, al inicio de turno las tarjetas telefónicas para su venta utilizando el vale de caja.
- 2 El empleado de ventanilla deberá colocar en lugar seguro y visible algunas tarjetas telefónicas para su venta.
- 3 La venta de tarjetas telefónicas no deberá generar recibo para el comprador, solamente se entregará la tarjeta contra la recepción del dinero.
- 4 Al cierre de turno el Empleado de ventanilla deberá entregar al Administrador de la Oficina Telegráfica el dinero correspondiente a la venta de tarjetas telefónicas, así como las tarjetas sobrantes mediante corte de ventanilla.
- 5 El Administrador de la Oficina Telegráfica o la persona que éste designe deberá registrar en su tarjeta "Kardex" las entradas y salidas del día que le permita tener un control del servicio.
- 6 El Administrador de la Oficina Telegráfica o quien éste designe deberá informar mensualmente las ventas realizadas de tarjetas telefónicas a la Gerencia Estatal.
- 7 El encargado del control en la Gerencia Estatal deberá informar mensualmente a la Coordinación de Cobranza y Venta de Productos mensualmente las dotaciones recibidas y las ventas realizadas por este servicio.
- 8 El Administrador de la Oficina Telegráfica, deberá registrar en los siguientes rubros contables el importe por la venta de tarjetas telefónicas en **B.5.3 VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS** y la venta en **C.3.5.3 DEVOLUCIÓN DE DEPOSITOS EN GARANTIA**.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

NUMERO

TCM-3510-D08-00

2.2 PROCEDIMIENTO DE VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS OFICINAS TELEGRAFICAS.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
ADMINISTRADOR DE LA OFICINA TELEGRAFICA	1	Al inicio de las actividades Elabora el formato "Vale de suministro de fondos" (anexo 7) en dos tantos, detallando el número de serie inicial y final de las tarjetas telefónicas que entregará al (los) encargado(s) de la ventanilla.
	2	Entrega al (los) encargado(s) de la ventanilla las tarjetas telefónicas con el "Vale de suministro de fondos" para su venta.
ENCARGADO DE LA VENTANILLA	3	Recibe y acredita la recepción de las tarjetas firmando el vale y regresando el original al Administrador.
	4	A solicitud del usuario entrega en venta la tarjeta telefónicas Ladatel solicitada, contra el pago en efectivo del valor total y único de la misma.
ADMINISTRADOR DE LA OFICINA TELEGRAFICA	5	Al final del turno Elabora el corte de caja de ventanilla (anexo 8), en dos tantos incluyendo la venta total de las tarjetas y detallando al calce las tarjetas telefónicas no vendidas con sus respectivos números de serie inicial y final.
	6	Entrega al Administrador de la Oficina Telegráfica el corte de caja de ventanilla junto con la cantidad recaudada.
	7	Valida la información del corte de ventanilla y registra la venta de tarjetas telefónicas en el movimiento diario de la siguiente manera:

- ingresa en el rubro B.5 el efectivo y
- egresa la misma cantidad en el rubro C.3

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

NUMERO

TCM-3510-D08-00

2.2 PROCEDIMIENTO DE VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS EN LAS OFICINAS TELEGRAFICAS.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
ADMINISTRADOR DE LA OFICINA TELEGRAFICA	8	Registra diariamente los importes de éste servicio en el auxiliar de caja.
	9	Registra las ventas diarias de las tarjetas Ladatel en el formato Kardex (anexo 4), en original y copia.
		Mensualmente
	10	Envía a la Gerencia Estatal el original del formato Kardex (anexo 4), y conserva la copia en la cuenta comprobada de la oficina para su archivo.
UNIDAD DE CONTABILIDAD	11	Registra en el corte de caja mensual, en los rubros de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> • ingresa en el rubro B.5.3 el efectivo de la venta de tarjetas telefónicas y • egresa la misma cantidad en el rubro C.3.5.3 devolución de depósitos en garantía
	12	Recibe la documentación descrita en los puntos 10 y 11 de éste procedimiento, validando y conciliando los datos generados con los cortes de caja mensual de las Oficinas telegráficas.
	13	Integra el resumen general de ventas de tarjetas telefónicas Ladatel con la información proporcionada por las Oficinas Telegráficas de su adscripción.
	14	Documenta el formato de "Requisición y reporte de ventas de tarjetas Ladatel" (anexo 5), enviándolo a la Gerencia de Operación Telegráfica.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

NUMERO

TCM-3510-D08-00

2.3 PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION DE TARJETAS TELEFONICAS DEFECTUOSAS.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
-------------	-----	-----------

ADMINISTRADOR
DE LA OFICINA
TELEGRAFICA

- Recibe del cliente tarjeta telefónica defectuosa y verifica cotejando el número de serie, que la tarjeta se haya vendido en la Oficina Telegráfica.

Sí la tarjeta....	Entonces...
-------------------	-------------

- No fue vendida en la oficina telegráfica. Regresa la tarjeta al cliente y le Informa que no fue vendida en la Oficina Telegráfica.

Sí la tarjeta....	Entonces...
-------------------	-------------

- Fue vendida en la oficina telegráfica. Elabora vale por el importe de la tarjeta defectuosa y se lo entrega a cliente indicándole que pase al día siguiente.

- Verifica en algún aparato telefónico que la tarjeta éste defectuosa.

Nota: No se tramitarán tarjetas sin crédito.

Sí al verificar la tarjeta....	Entonces...
--------------------------------	-------------

- en la pantalla del aparato telefónico, aparecen cualquiera de las siguientes leyendas:
 - Tarjeta invalidada;
 - Tarjeta rechazada;
 - Falla.
 Sustituye la tarjeta al cliente canjeando el vale por una tarjeta nueva.

- Elabora vale por el importe de la tarjeta telefónica defectuosa, mismo que conserva hasta que le sea restituida.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

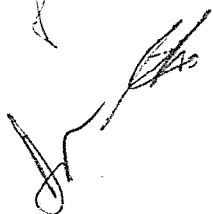
NUMERO

TCM-3510-D08-00

2.3 PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION DE TARJETAS TELEFONICAS DEFECTUOSAS.

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDAD
GERENCIA ESTATAL	6	Recibe de la(s) Oficina(s) Telegráfica(s) la(s) tarjeta(s) defectuosa(s) para ser sustituida(s) por el proveedor.
	7	Se comunica con el proveedor para informarle que tiene tarjeta(s) defectuosa(s).
	8	Recibe del proveedor la reposición de la(s) tarjeta(s) defectuosa(s).
	9	Envía a la(s) Oficina(s) Telegráfica(s) que corresponda la reposición de la(s) tarjeta(s) defectuosa(s).
ADMINISTRADOR DE LA OFICINA TELEGRÁFICA	10	Recibe reposición de la(s) tarjeta(s) defectuosa(s) y destruye el (los) vale(s).

FIN DEL PROCEDIMIENTO






MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 24 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

3.ANEXOS

TELECOMM

Coordinación de Métodos y Procedimientos

Sustituye

TCM-3510-D04-00

Fecha de implantación

14 ABRIL DEL 2000



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 25 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

DIRECTORIO

ANEXO 1

A) DE PROVEEDORES

TELATE, S.A. DE C.V.

ESETEL, S.A. DE C.V.

REPRESENTANTE: Lic. Lilia Chávez C. de Marvan **REPRESENTANTE:** Lic. Hilda Prado Barragán

TELEFONOS: (01) 5527-2654 / 5527-6978

TELEFONOS: (01) 5527-2864 / 5399-1110

GERENCIAS QUE ATIENDEN:

Distrito Federal
Aguascalientes
Colima
Guanajuato
Guerrero
Hidalgo
Jalisco
México
Michoacán
Morelos
Nayarit
Puebla
Querétaro
Tlaxcala
Zacatecas

Baja California
Baja California Sur
Coahuila
Chiapas
Chihuahua
Durango
Nuevo León
Oaxaca
Quintana Roo
San Luis Potosí
Sinaloa
Sonora
Tamaulipas
Veracruz

B) DE LA COORDINACION DE COBRANZA Y VENTA DE PRODUCTOS

Encargado	Ubicación	Horario de atención	Teléfonos
C.P. Francisco Javier Carbajal Pineda	Torre Central de Telecomunicaciones Lázaro Cárdenas No. 567 2º Piso del anexo México, D.F. Col. Narvarte C.P. 03020	De lunes a viernes de 9:00 a las 15:00 horas y de las 17:00 a las 19:00 horas.	(01) 5629-1100 extensión 1253 y 1254



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 26 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 2

Solicitud de dotación de Tarjetas Ladatel

TCM-3510-F03-00



SOLICITUD DE DOTACION DE TARJETAS LADATEL

GERENCIA ESTATAL: _____

ADMINISTRACION EN: _____

Nº. REGISTRO: _____

FECHA: _____

DENOMINACION	CANTIDAD	IMPORTE
TARJETA LADATEL 30		
TARJETA LADATEL 50		
TARJETA LADATEL 100		
TOTAL		

SOLICITA:
JEFE DE OFICINA TELEGRAFICA

SELLO ADMON. TELEGRAFICA

NOMBRE Y FIRMA

TELECOMM

Sustituye

Fecha de implantación



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 27 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 2

Solicitud de dotación de Tarjetas Ladatel

TCM-3510-F03-00



SOLICITUD DE DOTACION DE TARJETAS LADATEL

GERENCIA ESTATAL: _____ 1 _____

ADMINISTRACION EN: _____ 2 _____

Nº REGISTRO: _____ 3 _____

FECHA: _____ 4 _____

DENOMINACION	CANTIDAD	IMPORTE
TARJETA LADATEL 30		
TARJETA LADATEL 50		
TARJETA LADATEL 100		
5	6	7
TOTAL	8	8

SOLICITA:
JEFE DE OFICINA TELEGRAFICA

SELLO ADMON. TELEGRAFICA

9
NOMBRE Y FIRMA

TELECOMM

Coordinación de Métodos y Procedimientos

Sustituye

TCM-3510-004-00

Fecha de implantación

14 Abril del 2000



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 28 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Solicitud de dotación de Tarjetas Ladatel

TCM-3510-F03-00

No.	Donde dice	debe anotarse
1	GERENCIA ESTATAL	El nombre de la Gerencia Estatal solicitante.
2	ADMINISTRACION EN	El nombre de la Oficina Telegráfica solicitante.
3	No. REGISTRO	El número de registro de la Oficina Telegráfica solicitante.
4	FECHA	El día, mes y año en que se formula el documento.
5	DENOMINACION	El tipo de tarjeta y su valor monetario.
6	CANTIDAD	Con número y letra el volumen de tarjetas solicitadas por cada denominación.
7	IMPORTE	El resultado de la multiplicación de la cantidad de tarjetas solicitadas por el valor monetario de las mismas y que se asentará en número.
8	TOTAL	El resultado de las sumas de las columnas de cantidad e importe respectivamente con número.
9	SOLICITA	Nombre y firma del Jefe de la Oficina Telegráfica que solicita la dotación, estampando el sello de la Oficina Telegráfica con la fecha y hora en que se envía la requisición a la Gerencia Estatal.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 29 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 3

Requisición de Tarjetas Ladatel

TCM-3510-F04-00



FOLIO _____

REQUISICION DE TARJETAS LADATEL

FECHA: _____ GERENCIA ESTATAL EN _____

Nº. REGISTRO GERENCIA _____ Nº. REGISTRO REGIONAL _____

TELEFONO: _____ FAX: _____

DENOMINACION	CANTIDAD	IMPORTE
TARJETA LADATEL 30		
TARJETA LADATEL 50		
TARJETA LADATEL 100		
TOTAL		

SOLICITA:

NOMBRE Y FIRMA

AUTORIZA:
GERENTE ESTATAL

NOMBRE Y FIRMA

SELLO GERENCIA ESTATAL



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 30 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 3

Requisición de Tarjetas Ladatel

TCM-3510-F04-00



FOLIO 1

REQUISICION DE TARJETAS LADATEL

FECHA: 2 GERENCIA ESTATAL EN 3

Nº. REGISTRO GERENCIA 4 Nº. REGISTRO REGIONAL 5

TELEFONO: 6 FAX:

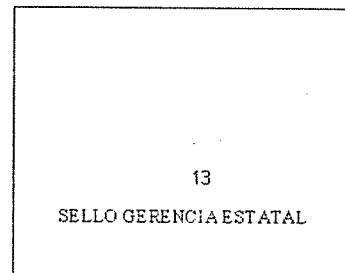
DENOMINACION	CANTIDAD	IMPORTE
TARJETA LADATEL 30		
TARJETA LADATEL 50		
TARJETA LADATEL 100		
7	8	9
TOTAL	10	10

SOLICITA:

11
NOMBRE Y FIRMA

AUTORIZA:
GERENTE ESTATAL

12
NOMBRE Y FIRMA



13
SELLO GERENCIA ESTATAL

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Requisición de Tarjetas Ladatel

TCM-3510-F04-00

No.	Donde dice	debe anotarse
1	FOLIO	El número consecutivo que asigne la Gerencia Estatal a cada solicitud de requerimiento que formule al proveedor.
2	FECHA	El día, mes y año en que se formula el documento.
3	GERENCIA ESTATAL EN	El nombre de la Gerencia Estatal solicitante.
4	No. REGISTRO GERENCIA	El número de registro que tiene asignado la Gerencia Estatal.
5	No. REGISTRO REGIONAL	El número y nombre que tiene asignado la Gerencia Regional a la cual se está adscrita la Gerencia Estatal solicitante.
6	TELEFONO Y FAX	El número telefónico y fax de la Gerencia Estatal solicitante.
7	DENOMINACION	El tipo de tarjeta y su valor monetario.
8	CANTIDAD	Con número y letra el volumen de tarjetas solicitadas por cada denominación.
9	IMPORTE	El resultado de la multiplicación de la cantidad de tarjetas solicitadas por el valor monetario de las mismas y que se asentará en número y letra.
10	TOTAL	El resultado de la suma de las columnas de cantidad e importe respectivamente con número.
11	SOLICITA	Nombre y firma del encargado que solicita la dotación.
12	AUTORIZA	Nombre y firma del Gerente Estatal.
13	SELLO GERENCIA ESTATAL	Estampe el sello de la Gerencia Estatal con la fecha y hora en que se envía la requisición al proveedor.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 4

Kardex

TCM-3510-F05-00

[illegible]

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Kardex

TCM-3510-F05-00

No.	Donde dice	debe anotarse
1	DENOMINACION	Valor de las tarjetas que se van a controlar (LD - 30, LD - 50 ó LD - 100).
2	MES	Nombre del mes que corresponda.
3	ADMINISTRACION	Nombre de la Oficina Telegráfica que corresponda.
4	HOJA	Número consecutivo de hoja que corresponda.
ENTRADAS		
5	FECHA	Día, mes y año de recepción de (las) tarjeta(s) telefónica(s) que se recibe(n).
6	NUM. DE SERIE INICIAL	Número de serie inicial con el que empieza(n) la(s) tarjeta(s) telefónica(s) recibidas.
7	FINAL	Número de serie final con el que termina(n) la(s) tarjeta(s) telefónica(s) recibidas.
8	VOLUMEN	Cantidad de tarjetas telefónicas recibidas.
9	IMPORTE	Cantidad en pesos, que resulta de multiplicar el volumen de tarjetas recibidas por el valor nominal de las mismas.
SALIDAS		
10	FECHA	Día, mes y año en que se entregan los paquetes o se venden las tarjetas.
11	NUM. DE SERIE INICIAL	Número de serie inicial con el que empieza(n) la(s) tarjeta(s) telefónica(s) enviadas o vendidas.
12	FINAL	Número de serie final con el que termina(n) la(s) tarjeta(s) telefónica(s) enviadas o vendidas.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

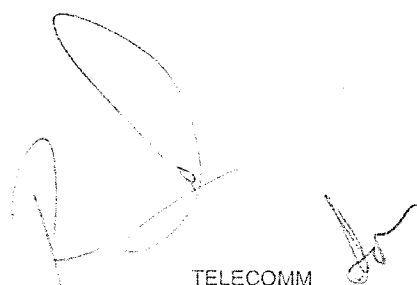
TCM-3510-D08-00

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Kardex

TCM-3510-F05-00

No.	Donde dice	debe anotarse
13	VOLUMEN	Cantidad de tarjetas telefónicas enviadas o vendidas.
14	IMPORTE	Cantidad en pesos, que resulta de multiplicar el volumen de tarjetas enviadas o vendidas por el valor nominal de las mismas.
	EXISTENCIAS	
15	VOLUMEN	Cantidad de tarjetas telefónicas en existencia, resultado del volumen de entradas menos el volumen de salidas.
16	IMPORTE	Cantidad en pesos, resultado del importe de entradas menos el importe de salidas.

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 5

Requisición y reporte de ventas de Tarjetas Ladatel Vendidas

TCM-3510-F06-00

REQUISICION Y REPORTE DE VENTAS DE TARJETAS LADATEL		INFORME DE GERENCIA ESTATAL		FOLIO	
REGISTRO	GERENCIA ESTATAL			FECHA DE PEDIDO	
DENOMINACION	CANTIDAD	IMPORTE	REGISTRO	GERENCIA REGIONAL	
TARJETAS LADATEL 30					
TARJETA LADATEL 50					
TARJETA LADATEL 100					
TOTALES			SELLO FECHADOR		
IMPORTE TOTAL CON LETRA					
NOMBRE, CARGO Y FIRMA					

DENOMINACION	CANTIDAD DE VENTAS	CANTIDAD DE VENTAS ACUMULADA	IMPORTE	IMPORTE ACUMULADO	REPORTE DE VENTAS
LD-30					FECHA:
LD-50					ELABORO:
LD-100					FIRMA:
TOTALES					
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS					

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 5

Requisición y reporte de ventas de Tarjetas Ladatel Vendidas

TCM-3510-F06-00

TELECOMM TELEGRAFOS		REQUISICION Y REPORTE DE VENTAS DE TARJETAS LADATEL			FOLIO	
		INFORME DE GERENCIA ESTATAL			1	
REGISTRO	GERENCIA ESTATAL				FECHA DE PEDIDO	
2	3				4	
	DENOMINACION	CANTIDAD	IMPORTE	REGISTRO	GERENCIA REGIONAL	
	TARJETAS LADATEL 30			9	10	
	TARJETA LADATEL 50	5	6			
	TARJETA LADATEL 100			SELLO FECHADOR		
	TOTALES	7	7	11		
	IMPORTE TOTAL CON LETRA		8			
12						
NOMBRE, CARGO Y FIRMA						
DENOMINACION	CANTIDAD DE VENTAS	CANTIDAD DE VENTAS ACUMULADA	IMPORTE	IMPORTE ACUMULADO	REPORTE DE VENTAS	
LD-30					13	
LD-50	14	15	16	17	FECHA:	18
LD-100					ELABORO:	19
TOTALES					FIRMA:	20
OBSERVACIONES Y COMENTARIOS						
21						

NOMBRE DEL DOCUMENTO

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 5

Requisición y reporte de ventas de Tarjetas Ladatel Vendidas

TCM-3510-F06-00

Objetivo del formato: informar a la Coordinación de Cobranza y Venta de Productos los requerimientos, suministros, ventas, avance y contingencias del servicio de tarjetas telefónicas Ladatel.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

No.	Donde dice	debe anotarse
-----	------------	---------------

PARA SOLICITAR ABASTECIMIENTO DE TARJETAS TELEFONICAS

- | | | |
|---|-------------------------|--|
| 1 | FOLIO | El número consecutivo que asigne la Gerencia Estatal a cada solicitud de requerimiento que formule al proveedor. |
| 2 | REGISTRO | Número asignado a la Gerencia Estatal que llena el formato. |
| 3 | GERENCIA ESTATAL | Nombre asignado a la Gerencia Estatal que llena el formato. |
| 4 | FECHA DE PEDIDO | Día, mes y año en que se solicita la dotación de tarjetas telefónicas. |
| 5 | CANTIDAD | Volumen de tarjetas telefónicas que se solicitan por denominación. |
| 6 | IMPORTE | Resultado de multiplicar el volumen de tarjetas por su valor de denominación. |
| 7 | TOTALES | Resultado de sumar las cantidades de las columnas de cantidad e importe correspondientemente. |
| 8 | IMPORTE TOTAL CON LETRA | La cantidad resultante de la suma de la columna de importe con letra. |
| 9 | REGISTRO | Número asignado a la Gerencia Regional a quien reporta la Gerencia Estatal. |

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Requisición y reporte de ventas de Tarjetas Ladatel Vendidas
TCM-3510-F06-00

No.	Donde dice	debe anotarse
10	GERENCIA REGIONAL	Nombre asignado a la Gerencia Regional a quien reporta la Gerencia Estatal.
11	SELLO FECHADOR	Estampe el sello fechador de la Gerencia Estatal, con el día, mes, año y hora en que se recibe la dotación de tarjetas telefónicas.
12	NOMBRE, CARGO Y FIRMA	Nombre completo, nombre completo del cargo que ocupa y firma del Encargado de solicitar y recibir las dotaciones de las tarjetas telefónicas.

PARA REPORTAR VENTAS, AVANCE O CONTINGENCIAS DE TARJETAS TELEFONICAS

13	REPORTE DE VENTAS	Número consecutivo anual que asignará la Gerencia estatal que corresponda.
14	CANTIDAD DE VENTAS	Volumen de tarjetas vendidas de la denominación que corresponda.
15	CANTIDAD DE VENTAS ACUMULADAS	Resultado del volumen acumulado de tarjetas vendidas durante el periodo de un mes (arrastré de cantidades de un reporte a otro).
16	IMPORTE	Resultado de multiplicar la columna de cantidad de ventas por la denominación que corresponda.
17	IMPORTE ACUMULADO	Resultado de los importes acumulados de las tarjetas vendidas durante el periodo de un mes (arrastré del importe de un reporte a otro).
18	FECHA	Día, mes y año en que se envía la información a la Coordinación de Cobranza y Venta de productos.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 40 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Requisición y reporte de ventas de Tarjetas Ladatel Vendidas

TCM-3510-F06-00

No.	Donde dice	debe anotarse
19	ELABORO	Nombre completo de la persona que elabora el formato.
20	FIRMA	Firma autógrafa de la persona que elabora el formato.
21	OBSERVACIONES Y COMENTARIOS	<p>Todo tipo de información que la Gerencia Estatal desea comunicar a la Coordinación de cobranza y Venta de Productos, sobre el servicio como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dotaciones que no se reciben• Paquetes con alteraciones en envolturas, flejes o peso• Teléfonos descompuestos• Tarjetas defectuosas• Dotaciones incompletas• Retrasos considerables en el suministro de tarjetas• Oficinas que venden y no venden tarjetas y el motivo• Lentitud en la venta de tarjetas telefónicas y• Todo lo referente a imprevistos del servicio.

TELECOMM

Sustituye

Fecha de implantación

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 5

Requisición y reporte de ventas de Tarjetas Ladatel Vendidas

TCM-3510-F06-00

EJEMPLO:

En un mes que se hicieron 4 requisiciones, cada una de 1000 tarjetas con denominación ld-30, y se están vendiendo 1000 semanales, en los mencionados renglones anotamos así:

1er. REPORTE DE VENTAS

DENOMINACION	CANTIDAD DE VENTAS	CANTIDAD DE VENTAS ACUMULADA	IMPORTE	IMPORTE ACUMULADO
LD-30	1000	1000	30000	30000

2do. REPORTE DE VENTAS

DENOMINACION	CANTIDAD DE VENTAS	CANTIDAD DE VENTAS ACUMULADA	IMPORTE	IMPORTE ACUMULADO
LD-30	1000	2000	30000	60000

3er REPORTE DE VENTAS

DENOMINACION	CANTIDAD DE VENTAS	CANTIDAD DE VENTAS ACUMULADA	IMPORTE	IMPORTE ACUMULADO
LD-30	1000	3000	30000	90000

4to REPORTE DE VENTAS

DENOMINACION	CANTIDAD DE VENTAS	CANTIDAD DE VENTAS ACUMULADA	IMPORTE	IMPORTE ACUMULADO
LD-30	1000	4000	30000	120000



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 42 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 6

Dotación de Tarjetas Ladatel

TCM-3510-F07-00



REGISTRO _____

DOTACION DE TARJETAS LADATEL

GERENCIA ESTATAL _____ NUM _____

ADMINISTRACION _____ No. REGISTRO: _____

FECHA ENVIO _____ FECHA RECEPCION: _____

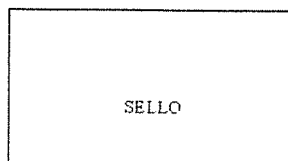
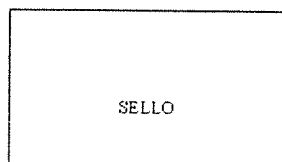
DENOMINACION	CANTIDAD	No. SERIE	IMPORTE
LADATEL 30			
LADATEL 50			
LADATEL 100			
TOTAL			

ENTREGO:
GERENTE ESTATAL
TELEGRAFICA

RECIBIO DE CONFORMIDAD:
JEFE DE OFICINA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 43 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 6

Dotación de Tarjetas Ladatel

TCM-3510-F07-00



DOTACION DE TARJETAS LADATEL

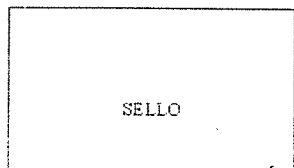
GERENCIA ESTATAL _____ 1 _____
NUM. _____ 2 _____
ADMINISTRACION _____ 3 _____ No. REGISTRO: _____ 4 _____
FECHA ENVIO _____ 5 _____ FECHA RECEPCION: _____ 6 _____

DENOMINACION	CANTIDAD	No. SERIE	IMPORTE
LADATEL 30			
LADATEL 50			
LADATEL 100			
7	8	9	10
TOTAL			11

ENTREGO:
GERENTE ESTATAL
TELEGRAFICA

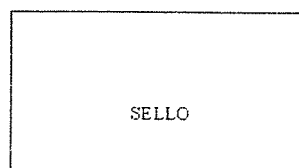
_____ 12 _____

NOMBRE Y FIRMA



RECIBIO DE CONFORMIDAD:
JEFE DE OFICINA

_____ 13 _____
NOMBRE Y FIRMA





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 44 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Dotación de Tarjetas Ladatel

TCM-3510-F07-00

No.	Donde dice	debe anotarse
1	GERENCIA ESTATAL	El nombre de la Gerencia Estatal solicitante.
2	NUM	El número consecutivo que la Gerencia Estatal asigne a cada dotación de Tarjetas Ladatel.
3	ADMINISTRACION	El nombre de la Oficina Telegráfica solicitante.
4	No. REGISTRO	El número de registro de la Oficina Telegráfica solicitante.
5	FECHA ENVIO	El día, mes y año en que la Gerencia Estatal envía la dotación de tarjetas a la Oficina Telegráfica.
6	FECHA RECEPCION	El día, mes y año en que la Oficina Telegráfica recibe físicamente la dotación de tarjetas.
7	DENOMINACION	El tipo de tarjeta y su valor monetario.
8	CANTIDAD	Con número y letra el volumen de tarjetas enviadas por cada denominación.
9	No. SERIE	El número de serie inicial y final de las tarjetas que entrega la Gerencia Estatal a la Oficina Telegráfica.
10	IMPORTE	El resultado de la multiplicación de la cantidad de tarjetas entregadas por el valor monetario de las mismas.
11	TOTAL	La suma total de los importes de las tarjetas Ladatel entregadas a la Oficina Telegráfica.
12	ENTREGO	El nombre y firma del Gerente Estatal que remite la dotación de tarjetas y sello oficial de la Gerencia.
13	RECIBIO DE CONFORMIDAD	El nombre y firma del Jefe de la Oficina Telegráfica que recibe de conformidad la dotación de tarjetas telefónicas y sello oficial de la misma.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 45 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 7

Vale de caja

BUENO POR \$ _____.

VALE A LA CAJA DE ESTA ADMINISTRACION, POR LA CANTIDAD DE \$ 1,000.00
(UN MIL PESOS 00/100 M.N.), PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE ESTA
VENTANILLA:

EFFECTIVO		\$ 460.00
LOTANAL		\$ 140.00
TARJETAS LADATEL:	SERIE	
LD - 30 (5).	0531654901/905	\$ 150.00
LD - 50 (1)	0531752601	\$ 50.00
LD - 100 (2)	087896531/532	\$ 200.00 \$ 400.00
		TOTAL \$ 1,000.00

COL. LEYES DE REFORMA, D.F. A 10 DE MARZO DEL 2000

ENTREGUE
EL ADMINISTRADOR

RECIBI
ENCARGADO DE LA VENTANILLA

NOMBRE Y FIRMA

NOMBRE Y FIRMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 46 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 7

Vale de caja

BUENO POR \$ 1.

VALE A LA CAJA DE ESTA ADMINISTRACION, POR LA CANTIDAD DE \$ 1,000.00
(UN MIL PESOS 00/100 M.N.), 2 PARA CUBRIR LAS NECESIDADES DE ESTA
VENTANILLA:

EFFECTIVO	3		\$	460.00
LOTANAL	4		\$	140.00
TARJETAS LADATEL:		SERIE	5	
LD - 30 (5)..	0531654901/905		\$	150.00
LD - 50 (1)	0531752601		\$	50.00
LD - 100 (2)	087896531/532		\$	200.00
			\$	400.00
		TOTAL	\$	1,000.00
				6

7 COL. LEYES DE REFORMA, D.F. A 10 DE MARZO DEL 2000.

ENTREGUE
EL ADMINISTRADOR

8

NOMBRE Y FIRMA

RECIBI
ENCARGADO DE LA VENTANILLA

9

NOMBRE Y FIRMA



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 47 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

INSTRUCTIVO DE LLENADO

Vale de caja

No.	Donde dice	debe anotarse
1	BUENO POR	Importe total que ampara el vale de caja con número.
2	POR LA CANTIDAD DE	Importe total que ampara el vale de caja con letra.
3	EFFECTIVO	El importe total de efectivo que entrega el Administrador de la Oficina Telegráfica al Encargado de la Ventanilla.
4	LOTNAL	El importe total de billetes de lotería instantánea que entrega el Administrador de la Oficina Telegráfica al Encargado de la Ventanilla.
5	TARJETAS LADATEL: SERIE	La denominación, el número de tarjetas y número de serie inicial y final de las tarjetas telefónicas que entrega el Administrador de la Oficina Telegráfica al Encargado de la ventanilla.
6	TOTAL	Resultado de la suma de los importes entregados por el Administrador de la Oficina Telegráfica al Encargado de la Ventanilla (efectivo, Lotnal y tarjetas telefónicas).
7	LUGAR Y FECHA	Nombre del lugar y día, mes y año en que se efectúa la entrega de valores.
8	RECIBI EL ADMINISTRADOR	El nombre y firma del Administrador de la Oficina Telegráfica.
	NOMBRE Y FIRMA	
9	RECIBE: ENCARGADO DE LA VENTANILLA	El nombre y firma del empleado de ventanilla que recibe las tarjetas para su venta.

NOMBRE Y FIRMA

TELECOMM

Coordinación de Métodos y Procedimientos

Sustituye

TCM-3510-D04-00

Fecha de implantación

22 Abril del 2000



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

HOJA 48 DE 48

NOMBRE DEL DOCUMENTO

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA VENTA DE TARJETAS
TELEFONICAS LADATEL Y LADAFON**

NUMERO

TCM-3510-D08-00

ANEXO 8

Corte de caja de ventanilla

CORTE DE CAJA DE VENTANILLA DEL 17 de MARZO DEL 2000.

CAJA		\$
GIROS NACIONALES EXPEDIDOS	\$	
SERVICIO TELEGRAFICO INTERIOR	\$	
I.V.A. SERVICIO TELEGRAFICO INT.	\$	
PREMIOS Y MENSAJES GIROS	\$	
I.V.A. PREMIOS Y MENSAJES	\$	
SERVICIO TELEGRAFICO INTL. E.U.A.	\$	
I.V.A. SERV. TELEGRAFICOS INTS. E.U.A.	\$	
SERVICIO TELEGRAFICO INTS. O.P.	\$	
I.V.A. SERV. TELEGRAFICO INTLS. O.P.	\$	
FAX NACIONAL	\$	
I.V.A. FAX NACIONAL	\$	
LINEAS EXTRAÑAS	\$	
VENTA LOTERIA INSTANTANEA	\$	
VENTA TARJETAS LADATEL	\$	
		\$
	S U M A	\$
GIROS NACIONALES PAGADOS	\$	
GIROS INTERNACIONALES PAGADOS	\$	
RETIROS Y CANCELACION GIROAHORROS	\$	
VENTA DE LOTERIA INSTANTANEA	\$	
VENTA DE TARJETAS LADATEL	\$	
PAGO DE PREMIOS LOT. INSTANTANEA	\$	
PAGO DE TRANSFERENCIA D.M.	\$	
		\$
	E F E C T I V O	\$

TARJETAS LADATEL NO VENDIDAS

NUM	SERIE	VOLUMEN	IMPORTE
LD30	1234567890/94	5	\$ 150.00
LD50	1234567890/91	2	\$ 100.00
LD100	1234567890	1	\$ 100.00

ENTREGO:
ENCARGADO DE LA VENTANILLA

RECIBIO:
ADMINISTRADOR DE LA OFICINA TELEGRAFICA