



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

FEBRERO DE 2020

REVISADO 1 1 MAR 2020 *b*

NOTA:

De conformidad con la NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015, cuando se menciona algún cargo en el presente documento normativo del Organismo, se refiere indistintamente a mujer u hombre.

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO	NUM. DE REGISTRO: TCM-4130-D02-20	
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	
EXPEDICIÓN: JULIO DE 2006	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: FEBRERO DE 2020

REVISADO 11 MAR 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES.**

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO:

MARZO 11 DE 2020

NÚMERO: 413

MODIFICACIÓN No. 4

MARZO DE 2020

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES, CON NÚMERO IDENTIFICADOR TCM-4130-D02-20, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 413, DE FECHA MARZO 11 DE 2020.

CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM:

**ARTÍCULO 21, CORRESPONDE A LOS DIRECTORES,
FRACCIÓN XI.- ELABORAR Y ACTUALIZAR EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, DE PROCEDIMIENTOS, DE SERVICIOS Y LOS QUE SEAN COMPETENCIA DE SU UNIDAD ADMINISTRATIVA;
Y**

**ARTÍCULO 23, CORRESPONDE A LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL,
FRACCIÓN XII.- COORDINAR CON LAS DIRECCIONES DE ÁREA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS DEL ORGANISMO;**

AUTORIZACIÓN OFICIAL

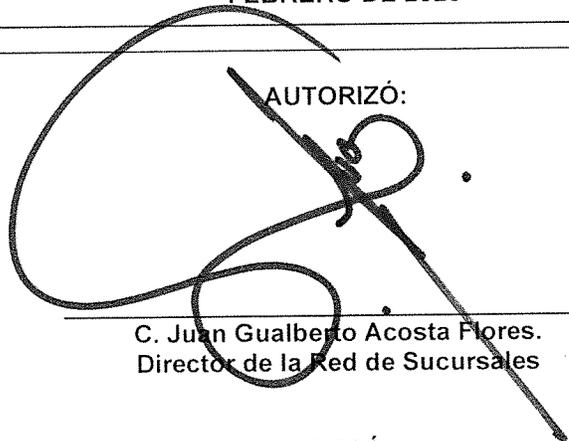
NÚMERO
TCM-4130-D02-20

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS
SUCURSALES

FECHA DE AUTORIZACIÓN:
FEBRERO DE 2020

MODIFICACIÓN No. 4
FEBRERO DE 2020

AUTORIZÓ:



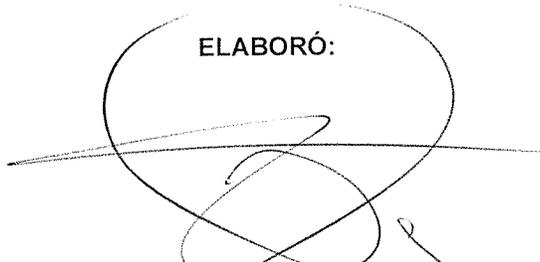
C. Juan Gualberto Acosta Flores.
Director de la Red de Sucursales

REVISÓ:



Ing. Esteban Olivares Pérez
Subdirector de Procesos y Supervisión

ELABORÓ:

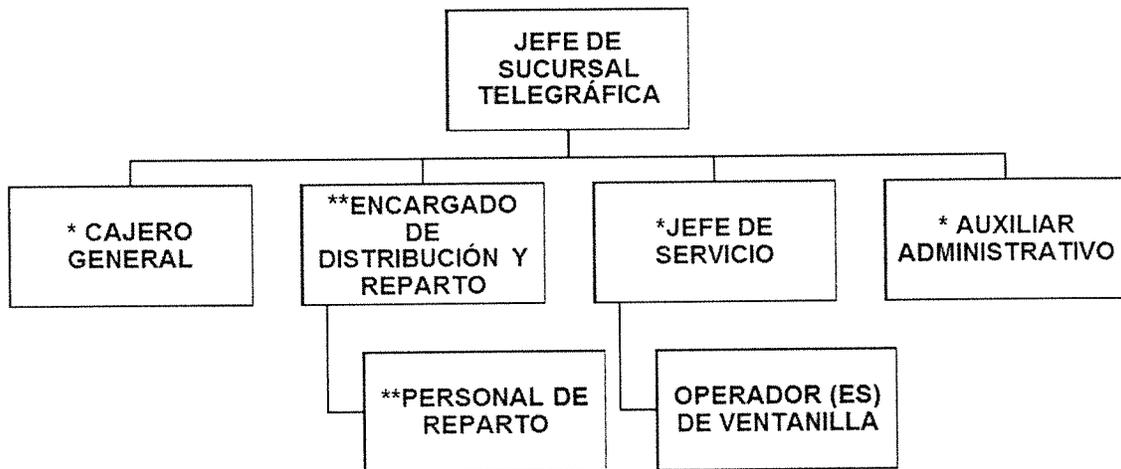


Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes
Gerente de Supervisión de Sucursales

REVISADO 11 MAR 2020

ESTRUCTURA ORGÁNICA

SUCURSAL DE SERVICIO COMPLETO



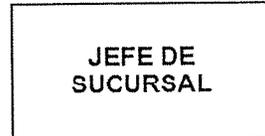
La plantilla de Personal variará de acuerdo a las necesidades del servicio de la Sucursal.

*: Éstos puestos serán opcionales

REVISADO 11 MAR 2020

ESTRUCTURA ORGÁNICA

SUCURSAL UNIPERSONAL



La plantilla de Personal variará de acuerdo a las necesidades del servicio de la Sucursal.

* : Este puesto será opcional

REVISADO 1 1 MAR 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

ÍNDICE

	Hoja
INTRODUCCIÓN	8
MARCO JURÍDICO	10
OBJETIVO	15
POLÍTICAS GENERALES	16
PROCEDIMIENTOS.....	18
1.-PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL ARQUEO DE CAJA.....	19
2.- PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS CONCILIACIONES BANCARIAS.....	29
3.- PROCEDIMIENTO PARA REVISAR LA CONTABILIDAD DE LOS INGRESOS Y EGRESOS.....	35
4.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE TRANSFERENCIAS DE DINERO.....	39
5.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE PROGRAMAS SOCIALES.	43
6.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.	46
7.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.	49
8.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL SERVICIO DE TELEGRAMA.....	52
9.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE REMESAS DE NUMERARIO.....	56
10.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	59
11.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.....	62
12.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES.....	65
13.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO TÉCNICO-OPERATIVO.....	70
14.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO ADMINISTRATIVO.....	73
15.- PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN REALIZADA.....	76
ANEXOS	81
GLOSARIO DE TÉRMINOS	82
II.- MODELOS DE DOCUMENTOS	86
FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO.....	90
• Oficio de Comisión.	
• Cédula de Inconsistencias y Seguimiento.	
• Arqueo de Caja al Inicio o al Cierre	
• Corte de Caja de Primera Operación.	
• Corte de Caja de Segunda Operación.	
• Informe de la Supervisión.	
• Oficio a Coordinadores.	

Área emisora	REVISADO 1 1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

INDICADORES 113
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL 118

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

INTRODUCCIÓN

El presente manual tiene fundamento en el artículo 21, fracción XI del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 14 de febrero de 2018, Corresponde a los Directores; "Elaborar y actualizar el Manual de Organización Institucional, de Procedimientos, de Servicios y los que sean competencia de su Unidad Administrativa". Asimismo, el artículo 26, fracciones I, II, VI, VII y X del mismo documento rector, menciona que corresponde a la Dirección de la Red de Sucursales: "Coordinar a nivel nacional, la ejecución de los procesos operativos del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica que proporciona el Organismo", "Dirigir a nivel nacional las acciones del Programa Anual de Supervisión de la Red de Sucursales", "Coordinar y supervisar el desarrollo y la operación de las Gerencias Regionales y Estatales, así como de la Red de Sucursales, estableciendo mecanismos de supervisión de la calidad de los servicios", "Establecer los procedimientos de operación y de supervisión de la Red de Sucursales", "Para la realización de sus funciones el Director de la Red de Sucursales, se auxiliará de los Gerentes Regionales y Estatales para cumplir con los planes y programas del Organismo y representarán a éste en su Entidad Federativa, de conformidad con los poderes que le sean otorgados"; respectivamente. Mientras que el Manual de Organización Institucional, señala que la Dirección de la Red de Sucursales, tendrá como FUNCIONES las siguientes: numeral 1.- "Coordinar a nivel nacional, la ejecución de los procesos operativos del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica que proporciona el Organismo", numeral 2.- "Dirigir a nivel nacional las acciones del Programa anual de Supervisión de la Red de Sucursales", numeral 3.- "Coordinar, supervisar y hacer cumplir la ejecución oportuna y eficaz de los planes y programas de trabajo relativos a la operación de las Gerencias Regionales y Estatales y de la Red de Sucursales, que le sean encomendados" y 7.- "Establecer los procedimientos de operación y de supervisión de la Red de Sucursales".

Con base en lo anterior y la entrada en vigor de la nueva estructura organizacional del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante oficios SSFP/408/1091/2018 y SSFP/408/DGOR/1427/2018 con vigencia a partir del 1º. de julio de 2018, la Dirección de la Red de Sucursales a través de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, elaboró el documento "Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas a las Sucursales", el cual modifica al "Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas a las Sucursales Telegráficas" con número de registro 373 de fecha 07 de septiembre de 2016.

El presente documento, tiene el propósito de servir como una directriz que establezca las bases a fin de que las Gerencias Regionales y Estatales, realicen supervisiones integrales en forma homologada en las Sucursales de su circunscripción, las cuales durante su ejecución permitan verificar el grado de cumplimiento de la normatividad inherente a la operación, evaluando la eficacia con que éstas llevan a cabo la planeación, organización, control interno operativo y contable de los recursos humanos, financieros y materiales, así como de la observancia de las disposiciones administrativas, todas ellas orientadas a fortalecer, mediante acciones preventivas, el cumplimiento de las metas, de los planes y programas establecidos en el Organismo.

El presente manual de procedimientos establece el conjunto de normas y actividades que sirven como guía para aplicar una supervisión integral a los rubros de Finanzas, Operación, Comercial, Recursos Humanos, Recursos Materiales, Área Técnica, Política de Identificación y Conocimiento del Cliente y Programas Sociales, que se manejan en las Sucursales.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

El documento se integra de en tres apartados, los cuales proporcionan al supervisor, orientación sobre aspectos generales y específicos relativos a la práctica de supervisiones integrales a sucursales. El primer apartado contiene el MARCO JURÍDICO que norma y sustenta la operación de los procedimientos; el OBJETIVO general del manual, que pretende ser un documento Normativo, que oriente y guíe al Supervisor, durante la práctica de supervisiones a las Sucursales, detallando en forma metódica las actividades que debe desempeñar durante la revisión al cumplimiento de la normatividad aplicable, a la administración de todos los recursos de la Sucursal y POLÍTICAS GENERALES que regulan los procesos y la actuación de los servidores públicos involucrados en las supervisiones realizadas en las sucursales.

El segundo apartado se refiere a los PROCEDIMIENTOS, en los que se describen de manera específica las actividades y responsables de realizar cada uno de ellos, mismos que son los siguientes: PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL ARQUEO DE CAJA, PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS CONCILIACIONES BANCARIAS, PROCEDIMIENTO PARA REVISAR LA CONTABILIDAD DE LOS INGRESOS Y EGRESOS, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE TRANSFERENCIAS DE DINERO, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL SERVICIO DE TELEGRAMA, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE REMESAS DE NUMERARIO, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO TÉCNICO-OPERATIVO, PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO ADMINISTRATIVO, PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN REALIZADA, además incluye MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO, OBJETIVO ESPECÍFICO, POLÍTICAS ESPECÍFICAS Y ÁREAS RESPONSABLES DEL PROCEDIMIENTO.

Finalmente, el tercer apartado contiene los ANEXOS, tales como, el GLOSARIO DE TÉRMINOS, que define los conceptos que se manejan en el presente manual; INFORMACIÓN ADICIONAL, donde se presenta la intervención de control y los modelos de los documentos a utilizar en las supervisiones; FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO aplicables al procesamiento de la supervisión; INDICADORES para medir, controlar y mejorar los procesos descritos en este documento; y el CONTROL DE ACTUALIZACIÓN del manual, que incluye las fechas de registros y actualizaciones del mismo, derivados de la actualización, modificación o eliminación de algún punto en particular, que sufra el presente documento.

Área emisora	REVISADO	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917.

Artículos 25, 28-párrafos cuarto y quinto, 90 y 134.

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de diciembre de 2019).

1.- LEYES

- **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de enero de 2020).
- **LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018).
- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de marzo de 2019).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1976.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de enero de 2020)
- **LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2017).
- **LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B) DEL ARTÍCULO 123 CONSTITUCIONAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1963.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de mayo de 2019).
- **LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2018).
- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de julio de 2019).
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.
- **LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006.
(última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019)

Área emisora	REVISADO 1 1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.

- **LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019).

- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015.

- **LEY FEDERAL DE SEGURIDAD PRIVADA**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de julio de 2006
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 17 de octubre de 2011).

- **LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 6 de junio de 2012.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 2018).

- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCION**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016

- **LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de julio de 2010

- **LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA.**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019

2.- CÓDIGOS

- **CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 24 de febrero de 1943.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2012).

- **CÓDIGO NACIONAL DE PROCEDIMIENTOS PENALES**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 05 de marzo de 2014.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de enero de 2020).

- **CÓDIGO PENAL FEDERAL**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 1931
(Última Reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de enero de 2020)

- **CÓDIGO CIVIL FEDERAL**

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 03 de junio de 2019)

- **CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de enero de 2020)

3.- REGLAMENTOS

Área emisora	REVISADO 1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero del 2001.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre del 2010).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2020).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.
- **REGLAMENTO DEL CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2014
- **REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.
Ultima Reforma Publicado en el Diario Oficial de la Federación 09 de diciembre de 2015
- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1° de agosto de 1997
FÉ DE ERRATAS.- Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1997
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 21 de diciembre de 2011

4.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSOS ARTÍCULOS DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011
- **DECRETO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL QUE CORRESPONDA. EL VIGENTE**
- **DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE LA LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA; Y SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY GENERAL DE**

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y
RESPONSABILIDAD HACENDARIA

Publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 19 de noviembre de 2019

5.- MANUALES

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO**
Última actualización Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México el 31 de octubre de 2018
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DEL GIRO TELEGRÁFICO.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS DE TELECOMM**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México
- **MANUAL DE CUMPLIMIENTO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México

6.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DEL ORGANISMO.**
Las Vigentes. Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Aprobado conforme al Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero 2018
- **NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.**
Secretaría de Economía. - Subsecretaría de Competitividad y Normatividad. - Dirección General de Normas.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015.
- **LINEAMIENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE ACTAS ADMINISTRATIVAS, APLICACIÓN DE SANCIONES Y RECONSIDERACIÓN**
Los Vigentes. Publicados en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN LA RED DE SUCURSALES**
Publicado en el Menú del Sigitel de Telecomunicaciones de México. Las vigentes (DOCUMENTO RESERVADO)
- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
El Vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **CIRCULARES DE LA RED.**
Las vigentes
Publicadas en la página web interna <http://20.0.0.7>

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

OBJETIVO

Contar con un documento Normativo, que oriente y guie al Supervisor, durante la práctica de supervisiones a las Sucursales, y que proporcione una visión integral, de sus atribuciones, responsabilidades, marco jurídico, funciones, procedimientos y políticas aplicables, detallando de forma metódica las actividades que debe desempeñar, para la óptima revisión del cumplimiento de la normatividad aplicable, a la administración de los recursos humanos, financieros, materiales e informáticos de la Sucursal, para garantizar la correcta operación de los servicios telegráficos que se brindan en la red de Sucursales, identificando desviaciones a los procesos operativos y financieros y áreas de oportunidad, para proceder a su solventación y evitar su recurrencia.

Lo anterior para que en coordinación con las áreas de la Gerencia Regional o Estatal, Implementen las acciones de mejora necesarias, para la corrección de las inconsistencias detectadas a través de la supervisión y su solventación, a efecto de contribuir a la prevención, disminución o eliminación de los agentes de riesgo que obstaculicen el buen funcionamiento operativo de la sucursal y el cumplimiento de los objetivos del Organismo.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

POLÍTICAS GENERALES

1. Para el desarrollo de sus funciones, procesos y procedimientos, los Coordinadores de Supervisión y Supervisores Habilitados, deben apegarse a la normatividad y disposiciones vigentes en la materia, establecidos por las áreas Centrales del Organismo, así como las contenidas en este Manual.
2. Los Coordinadores de Supervisión y Supervisores Habilitados, supervisarán que el personal de las Sucursales, de cumplimiento a las funciones asignadas en términos de la Normatividad aplicable en la materia.
3. Las Gerencias Regionales y Estatales elaboraran y remitirán a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, su Programa Anual de Supervisiones, dentro de los primeros cinco días del Ejercicio del que se trate, tomando como criterios principales para elegir las Sucursales y puntos de servicio a revisar, aquellas que presenten:
 - Los mayores riesgos con base en los volúmenes y montos elevados que reflejen en sus operaciones;
 - Los mayores índices de robos o asaltos;
 - Ubicaciones en zonas consideradas de mayor riesgo;
 - Flujos de efectivo elevados no justificados;
 - Que no concentren excedentes cuando se les instruye;
 - Que no inician operaciones en su horario establecido; reversas frecuentes;
 - Quejas de los usuarios;
 - Que recurrentemente no realicen el cierre del MODIFO; y
 - Que no se apeguen al Manual de Procedimientos para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.
4. Los Coordinadores de Supervisión y/o personal Habilitado, deberán asistir a la Sucursal, presentando su oficio de comisión debidamente firmado por el Gerente Regional o Estatal, o en su caso por el Gerente de Supervisión de Sucursales, así como credencial de identificación oficial vigente.
5. Independientemente de las revisiones o investigaciones que las Direcciones de Finanzas y Administración y de la Unidad Estratégica de Inteligencia realicen en el ejercicio de sus atribuciones, en los casos en que se considere necesario podrán formar parte del grupo de supervisores que realicen arqueos de caja a solicitud directa de la Dirección de la Red de Sucursales, a petición de parte o por orden expresa del Director General.
6. Las supervisiones operativas se clasificarán de la siguiente manera:
 - Integral. La cual consiste en realizar cada uno de los procedimientos mencionados en el presente documento.
 - Específica. Que consiste en la aplicación de uno o máximo dos de los procedimientos contenidos en el presente Manual.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

- De seguimiento. La cual consiste en revisar que las inconsistencias detectadas en una supervisión operativa anterior, se hayan solventado y recabar evidencias.
7. El Jefe de la Sucursal visitada, tiene la obligación de mostrar y entregar toda la documentación que le requiera el Coordinador de Supervisión y/o Supervisor Habilitado, para facilitar el desempeño de su cometido, de acuerdo al tipo de supervisión que se realice.
 8. El Coordinador de supervisión y/o supervisor habilitado deberá utilizar los formatos y archivos electrónicos proporcionados por la Gerencia de Supervisión de Sucursales para el desarrollo de sus funciones.
 9. El Coordinador de supervisión deberá brindar puntual seguimiento a las inconsistencias detectadas en las Supervisiones hasta su total solventación.
 10. El Coordinador de supervisión deberá enviar en tiempo y forma los archivos electrónicos (cédulas ClyS) a la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
 11. El Coordinador de supervisión o supervisor habilitado deberá conducirse siempre con ética y profesionalismo en el desarrollo de sus actividades.
 12. Los tiempos de ejecución de los procedimientos contenidos en el presente Manual y que forman parte de una supervisión operativa, dependerán del tipo y la complejidad de las mismas, la habilidad y experiencia del supervisor, así como de las características de la sucursal a supervisar, como se indica a continuación:
 - Integral. Tendrá una duración de cinco horas y un máximo de dos (2) días hábiles (considerando el horario de la sucursal).
 - Específica. Tendrá una duración de entre tres horas y el horario de cierre de la Sucursal hábiles (considerando el horario de la sucursal).
 - De seguimiento. Tendrá una duración de entre tres horas y el horario de cierre de la Sucursal (considerando el horario de la sucursal).

Del Alcance y la Aplicación del Manual:

1. Los servidores públicos que contravengan lo dispuesto en este Manual serán sancionados conforme a las disposiciones legales aplicables.
2. La observancia de este manual es obligatoria para el personal de las Gerencias Regionales y Estatales y Áreas Centrales involucradas en las supervisiones operativas a sucursales, por lo cual se les exhorta a considerarlo en el desarrollo de sus actividades y a enriquecerlo con sus aportaciones para mantenerlo permanentemente actualizado.
3. Será facultad de la Dirección de la Red de Sucursales recibir, analizar y, en su caso, aprobar cualquier sugerencia de modificación al contenido de este Manual, así como instruir su actualización.
4. Todos los casos no contemplados en este manual serán atendidos y resueltos por el Director de la Red de Sucursales, y en ausencia de éste, por el Subdirector de Procesos y Supervisión y/o el Gerente de Supervisión de Sucursales.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

PROCEDIMIENTOS

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

1.-PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR EL ARQUEO DE CAJA.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Registrado el 17 de marzo de 2017. Procedimiento 1, Arqueo de Caja en Sucursal

Objetivo Específico

Verificar que las existencias de numerario, así como los documentos contables autorizados, que forman parte del efectivo, coincida con los registros contables de la Sucursal (Existencia de Salida/Entrada del Movimiento Diario de Fondos).

Políticas Específicas

1. Es responsabilidad del personal de supervisión apearse a los procedimientos establecidos en el presente manual para la atención y seguimiento de los faltantes de efectivo que resulten de la práctica de arqueos de caja en las sucursales.
2. Es responsabilidad del Gerente Regional o Estatal, o en su caso el Gerente de Supervisión de Sucursales, firmar los oficios de comisión debidamente fundamentados y motivados para llevar a cabo supervisiones a Sucursales.
3. El Coordinador de Supervisión, o supervisores habilitados, al detectar y comprobar la existencia de faltantes de efectivo en caja, en las Sucursales, en el acto, solicitará al responsable (Jefe de Sucursal, Cajero, Operador de ventanilla ó Pagador habilitado de Programas Sociales) que reintegre al Organismo, el importe detectado como faltante en caja a través del recibo oficial y documentando en acta circunstanciada el hecho, así mismo y de proceder solicitará a su Gerencia, la substitución del personal responsable en un lapso no mayor de 24 horas.
4. El Coordinador de Supervisión registrará el faltante de efectivo en el libro de caja estampando su firma, al igual que la del responsable, trátase del Jefe de la Sucursal, Encargado de la y/o cajero en su caso.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado, solicitará al Jefe de Sucursal, los siguientes documentos, para dar inicio a la supervisión:

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

I. Cuando la Sucursal no haya iniciado operaciones:

- ✓ El Reporte de Movimiento Diario de Fondos (MODIFO) del día anterior.
- ✓ El Arqueo (aplicación del MODIFO), donde se captura el inventario del efectivo y documentos contables que están a su resguardo en el interior de la caja fuerte de la Sucursal.
- ✓ El efectivo en caja:
 - a) Billetes del Banco de México.
 - b) Moneda fraccionaria de curso legal.
- ✓ Los documentos que forman parte del efectivo:
 - a) Documentos pendientes de regularizar: compras autorizadas por la Gerencia mediante escrito con sus solicitudes de pago correspondientes.
- ✓ Si es el caso, Vales de Caja para la atención de los servicios telegráficos, debidamente elaborados y firmados por quien entrega y quién recibe, con fecha del mismo día de la supervisión, no proceden vales de fechas anteriores.
- ✓ El saldo de la chequera, de ser necesario, solicitará al banco un parcial del estado de cuenta o a la Coordinación de Finanzas (Banca Electrónica).

II. Cuando la Sucursal haya iniciado operaciones:

- ✓ El total de fondos que tenga resguardados en su Caja Fuerte:
 - a) Billetes del Banco de México.
 - b) Moneda fraccionaria de curso legal. Los documentos que forman parte del efectivo.
 - c) Documentos pendientes de regularizar: compras autorizadas por la gerencia mediante escrito con sus solicitudes de pago correspondientes.
- ✓ El saldo de la chequera, de ser necesario, solicitará al banco un parcial del estado de cuenta o a la Coordinación de Finanzas (Banca Electrónica).
- ✓ Como si fuera el cierre del día laboral, las impresiones de las relaciones del corte de operador, ya que se verificarán físicamente los recursos.
- ✓ Si es el caso, Vales de Caja para la atención de los servicios telegráficos, debidamente elaborados y firmados por quien entrega y quién recibe, con fecha del mismo día de la supervisión, no proceden vales de fechas anteriores.
- ✓ Generar el MODIFO y solicitará que el Jefe de Sucursal capture el importe de giros pendientes de pago sin capturar ni generar el Arqueo de Fondos del Sigitel y que imprima el Reporte del Movimiento Diario de Fondos donde se refleja la Existencia de Salida.

Para este caso, el Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado verificará que la totalidad de los recursos coincidan con la Existencia de Salida del MODIFO generado al momento de la Supervisión; deberá considerarse únicamente el importe exhibido en efectivo que resulte de la suma de los fondos exhibidos en Caja General y los montos exhibidos en Cada Ventanilla.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

III.- Cuando la Sucursal haya cerrado operaciones:

- ✓ El Reporte de Movimiento Diario de Fondos (MODIFO) del mismo día.
 - ✓ El Arqueo (aplicación del MODIFO), donde se captura el inventario del efectivo y documentos contables que están a su resguardo en el interior de la caja fuerte de la Sucursal.
 - ✓ El efectivo en caja:
 - c) Billetes del Banco de México.
 - d) Moneda fraccionaria de curso legal.
 - ✓ Los documentos que forman parte del efectivo:
 - b) Documentos pendientes de regularizar: compras autorizadas por la Gerencia mediante escrito con sus solicitudes de pago correspondientes.
 - ✓ Si es el caso, Vales de Caja para la atención de los servicios telegráficos, debidamente elaborados y firmados por quien entrega y quién recibe, con fecha del mismo día de la supervisión, no proceden vales de fechas anteriores.
 - ✓ El saldo de la chequera, de ser necesario, solicitará al banco un parcial del estado de cuenta o a la Coordinación de Finanzas (Banca Electrónica).
1. De coincidir la existencia de salida con el efectivo exhibido, el Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado imprimirán los Resúmenes Mensuales de Ingresos y Egresos y en el caso de que la Sucursal aun no haya iniciado operaciones elaborará el Corte de Caja de Segunda Operación incluyendo los Ingresos y Egresos del día anterior; si la Sucursal ya inició operaciones el Corte de Caja deberá incluir los Ingresos y Egresos operados hasta el momento de haberse generado el MODIFO. De esta documentación se generará sólo original y copia. El Supervisor deberá recabar la firma autógrafa del responsable de la Sucursal, en el Arqueo de Caja, así como en toda la documentación contable que se genere.
 2. De no coincidir la existencia de salida con el efectivo exhibido, el Coordinador de Supervisión deberá elaborar Acta Circunstanciada detallando con toda claridad el faltante de efectivo que resulte del Arqueo de caja practicado, resaltando cuando el compareciente reintegre parcial o totalmente el daño patrimonial ocasionado al Organismo, en cuyo caso considerará el número de Recibo Oficial, lugar y fecha de su emisión, importe del reembolso y el concepto por el cual ingresó a caja; de la misma manera citará cuando el responsable no liquide ni abone cantidad alguna. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado integrará y adjuntará cuando menos la siguiente documentación:
 - ✓ Arqueo de Caja, debidamente firmado y sellado
 - ✓ Corte de Caja de Primera Operación, debidamente firmado y sellado con el soporte documental (Relaciones 233 Diarias)
 - ✓ Corte de Caja de Segunda Operación, debidamente firmado y sellado con el soporte documental (Resúmenes mensuales 233)
 - ✓ Formato de Registro Contable, debidamente firmado y sellado
 - ✓ Movimiento Diario de Fondos

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

- ✓ Copia Certificada del Libro de Caja (con la anotación correspondiente)
- ✓ Acta Circunstanciada
- ✓ Y en su caso Acta Administrativa

Esta documentación será enunciativa mas no limitativa

- ✓ Asimismo, imprimirán los Resúmenes Mensuales de Ingresos y Egresos, el Corte de Caja de Segunda Operación del día anterior y del día del faltante; si la Sucursal ya inició operaciones el Corte de Caja deberá incluir los Ingresos y Egresos operados hasta el momento de haberse generado el MODIFO. De esta documentación se generarán 4 tantos en original. El Supervisor deberá recabar la firma autógrafa del responsable de la Sucursal, en el Arqueo de Caja, así como en toda la documentación contable que se genere en los 4 tantos.
3. El monto total del faltante de efectivo que detecte el Coordinador de Supervisión en el Arqueo de caja, se registrará en el concepto egresos del Reporte de Movimiento Diario de Fondos con cargo al rubro de "FALTANTES EN CAJA", elaborándose el formato de registro contable para sustentar el faltante en la contabilidad, el mismo día de su hallazgo.
 4. Para efectos de instrumentación de Actas Administrativas, el Coordinador de Supervisión o quien designe el Gerente Regional o Estatal, deberá apegarse a los Lineamientos para la Elaboración de Actas, Aplicación de Sanciones y Reconsideración, emitidos por la Dirección de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Recursos Humanos.
 5. El ingreso al Organismo de los montos recuperados por faltante de efectivo parcial o total, se efectuará mediante la expedición de Recibo Oficial vigente registrándose en el rubro de ingresos denominado "FALTANTES EN CAJA" en el Reporte del Movimiento Diario de Fondos, a nombre del empleado responsable, a quien se le entregará el documento original como prueba del entero.
 6. El Gerente Regional o Estatal, certificará las copias de la documentación contable que se genere y que deben integrar a las diligencias que se lleven a cabo con motivo de los faltantes de efectivo que resulten del Arqueo de caja.
 7. En las Sucursales que cuenten con Cajero, el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que las cuentas bancarias se operen mancomunadamente con el Jefe de la Sucursal, tanto en la emisión de cheques, así como para la concentración de fondos y pago de servicios telegráficos y financieros, siendo el primero responsable solidario.
 8. El Gerente Regional o Estatal realizará la sustitución del personal presunto responsable de presentar un faltante en caja de la Sucursal hasta que se determine el dictamen correspondiente y designará a otro servidor público, de forma inmediata, como Encargado de la Sucursal.
 9. El Gerente Regional o Estatal informará al servidor público designado para quedarse a cargo de la Sucursal en sustitución del Jefe de Sucursal o Encargado infractor, que para efecto de realizar la entrega-recepción de la Sucursal, deberá cumplir con las siguientes medidas de seguridad:
 - Cambio de la combinación de la caja fuerte al servicio de la unidad.
 - Se le requerirán las llaves de la Sucursal.
 - Cambio de chapas de acceso al interior del inmueble.

Área emisora	REVISADO	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

- Baja o eliminación del password del responsable en el Sistema informático.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia Regional
Gerencia Estatal
Coordinación de Supervisión
Sucursal

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

1.- Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Asiste a la Sucursal a supervisar, se identifica con oficio de comisión con el Jefe de la misma y le informa el motivo de su presencia, entregándole original y copia del oficio de comisión, la copia para el expediente de la Sucursal y en el original recaba acuse de recibido.
JEFE DE SUCURSAL	02	Verifica el oficio e identificación, previo acuse de recibo, dándose por enterado del motivo de la visita del Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado y devuelve.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Solicita la documentación que corresponda, mediante oficio dirigido al Jefe de la Sucursal, conforme al momento que se inicia la supervisión en la sucursal (no ha iniciado operaciones, si ha iniciado operaciones o haya cerrado operaciones).
JEFE DE SUCURSAL	04	Recibe solicitud, prepara la información solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	05	Recibe documentación solicitada e indica al Jefe de Sucursal para que, en su presencia, inicie el conteo de los billetes, de mayor a menor denominación, enseguida las monedas de cuño legal, vales de dotación a ventanilla si los hubiera, documentos contables y el saldo en Bancos si es el caso y demás documentos que correspondan.
	06	Realiza el arqueo de caja y verifica que la existencia de salida del Reporte de Movimiento Diario de Fondos generado en ese momento coincida con el efectivo exhibido.
	07	No existe faltante de efectivo, genera la documentación contable correspondiente, resúmenes mensuales de los ingresos y egresos, elabora corte de caja de segunda operación y registra en la Cédula de Inconsistencia como revisión satisfactoria del arqueo y continúa con la actividad 17. De esta documentación se generará sólo original y copia. El Supervisor deberá recabar la firma autógrafa del responsable de la Sucursal, en el Arqueo de Caja, así como en toda la documentación contable que se genere.
	08	Si existe faltante de efectivo, el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado integrará y adjuntará cuando menos la siguiente documentación:
Área emisora	Fecha de Modificación	
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Febrero de 2020	

REVISADO 11 MAR 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

- ✓ Arqueo de Caja, debidamente firmado y sellado
- ✓ Corte de Caja de Primera Operación, debidamente firmado y sellado con el soporte documental (Relaciones 233 Diarias)
- ✓ Corte de Caja de Segunda Operación, debidamente firmado y sellado con el soporte documental (Resúmenes mensuales 233)
- ✓ Formato de Registro Contable, debidamente firmado y sellado
- ✓ Movimiento Diario de Fondos
- ✓ Copia Certificada del Libro de Caja (con la anotación correspondiente)
- ✓ Acta Circunstanciada
- ✓ Y en su caso Acta Administrativa

Esta documentación será enunciativa mas no limitativa

- ✓ Asimismo, imprimirán los Resúmenes Mensuales de Ingresos y Egresos, el Corte de Caja de Segunda Operación del día anterior y del día del faltante; si la Sucursal ya inició operaciones el Corte de Caja debrá incluir los Ingresos y Egresos operados hasta el momento de haberse generado el MODIFO. De esta documentación se generarán 4 tantos en original. El Supervisor deberá recabar la firma autógrafa del responsable de la Sucursal, en el Arqueo de Caja, así como en toda la documentación contable que se genere en los 4 tantos.

- 09 Confirma el monto del faltante y registra en la Cédula de Inconsistencias.
- 10 Concluye revisión y se avoca a la instrumentación de Actas.

Área emisora	REVISADO 1	11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

1.- Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	11	Elabora Acta Circunstanciada para hacer constar el hecho, solicitándole al presunto responsable el reintegro del faltante detectado, total o parcial, mediante recibo oficial, asentándolo en la misma.
	12	Informa al Gerente Regional o Estatal correspondiente, por medio electrónico el monto total del faltante de efectivo detectado.
	13	Instrumenta acta administrativa al presunto infractor e integra la documentación contable y administrativa.
	14	Presenta al Gerente Regional o Estatal, la documentación administrativa y contable recabada, así como las copias del mismo expediente para su certificación.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	15	Recibe la documentación y certifica con su firma cada una de las copias.
	16	Remite a la Dirección de Recursos Humanos, dentro de las 24 horas de haberse levantado el Acta Administrativa, para su dictamen correspondiente, el original de la documentación contable de ingresos y egresos, así como la documentación administrativa.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	17	Archiva para posibles consultas.

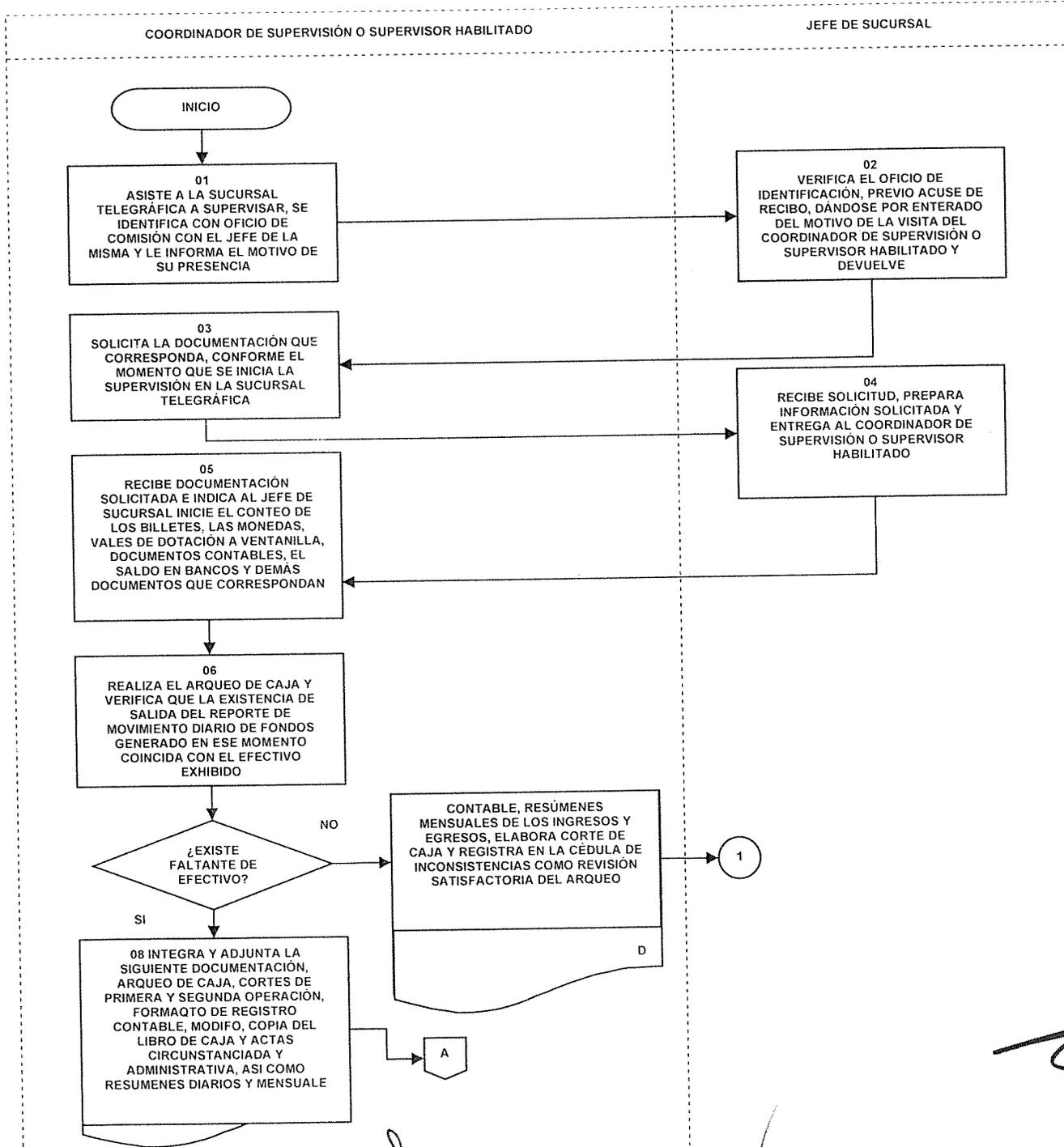
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	REVISADO	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

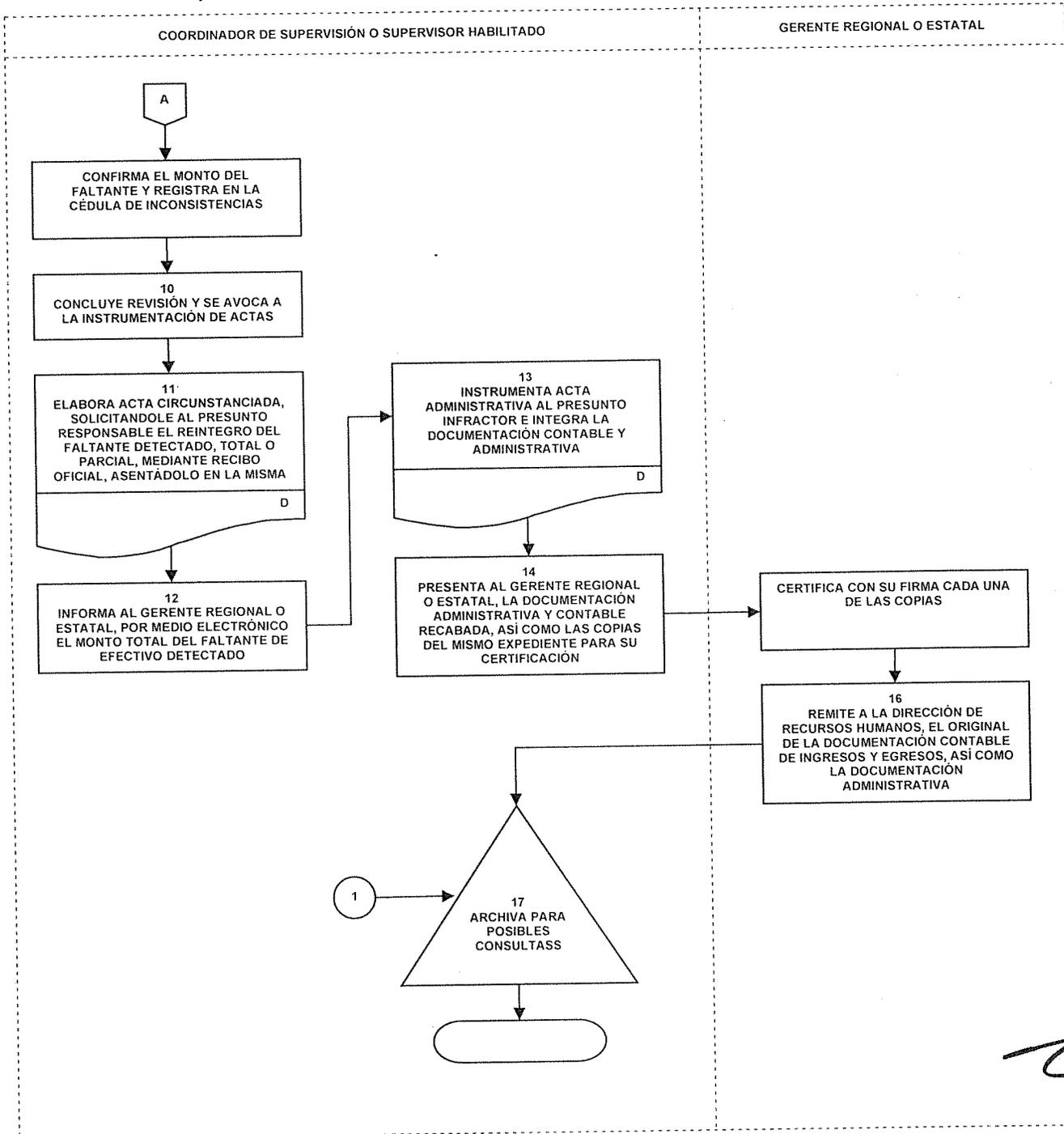
1.- Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

1.- Procedimiento para Realizar el Arqueo de Caja.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

2.- PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LAS CONCILIACIONES BANCARIAS.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Última actualización el 17 de marzo de 2017. Procedimiento para el Traslado de Valores por Conducto Personal de Sucursal Bancaria hacia Sucursal. Políticas Específicas, Numeral 21 fracción VIII

Objetivo Específico

Verificar que las conciliaciones bancarias reportadas por la Sucursal sean acordes con su chequera, los estados de cuenta y los movimientos generados con la Gerencia Regional o Estatal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado; deberá solicitar a la Coordinación de Finanzas de la Gerencia Regional o Estatal el estado de cuenta de la Sucursal a revisar.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que el saldo del estado de cuenta coincida con el de la chequera y el movimiento de fondos del día anterior de la Sucursal, y que los ingresos y egresos realizados se encuentren debidamente soportados con la documentación correspondiente.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los intereses generados por las cuentas productivas, se ingresen mensualmente a la contabilidad de la Sucursal.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, examinará, que, si existieran cargos indebidos por parte de la Institución Bancaria, verificará que el responsable del manejo de la cuenta haya realizado ante la Gerencia Regional o Estatal, las gestiones necesarias para su reintegro o bonificación a la cuenta de la Sucursal.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, examinará que cuando se trate de sobregiros, se solicitará al Jefe de la Sucursal, que realice el ingreso respectivo, puesto que en caso contrario se considerará como faltante.
6. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado instruirá al Jefe de Sucursal que cada mes se ingresen los intereses generados por cuentas productivas, si existieren cargos bancarios

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

indebidos, verificando que se hayan realizado ante la Gerencia las gestiones necesarias para su reintegro o bonificación.

Áreas Responsables del Procedimiento

Coordinación de Supervisión.
Coordinación de Finanzas Regional o Estatal
Sucursal

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

2.- Procedimiento para Realizar las Conciliaciones Bancarias.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al Coordinador de Finanzas, el estado de cuenta de la Sucursal a supervisar para confrontarlo con los registros contables de la chequera, fichas de depósito, movimientos de fondos, libro de caja.
COORDINADOR DE FINANZAS REGIONAL O ESTATAL	02	Facilita al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, documentación que avala los movimientos bancarios del estado de cuenta y chequera.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Solicita al Jefe de Sucursal, mediante oficio la chequera, estado de cuenta, última conciliación y la documentación que avale todos los movimientos registrados en la cuenta de cheques por mes.
JEFE DE SUCURSAL	04	Recibe solicitud, prepara la información solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o supervisor habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	05	Recibe y coteja fichas de depósito, cheques emitidos y cobrados y documentación relativa con lo registrado en el estado de cuenta.
	06	Clasifica documentación, revisando que no exista sobregiro, determina resultados.
	07	No existe sobregiro, reporta en las Cédulas de Inconsistencias y entrega documentación presentada.
	08	Si existe sobregiro, mediante oficio solicita al Jefe de Sucursal, que deposite en efectivo en la cuenta de cheques el equivalente a la cantidad faltante.
	09	No acepta el sobregiro, instrumenta un acta circunstanciada para hacer constar el hecho, asentando en la misma, la negación del reintegro del responsable.
	10	Si acepta el sobregiro, recibe del jefe de oficina el depósito del efectivo en la cuenta de cheques para cubrir los cargos.
	11	Verifica que el importe del comprobante de depósito coincida con la cantidad sobregirada.
	12	Informa al Gerente Regional o Estatal correspondiente, por medio electrónico el monto total del faltante de efectivo detectado.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

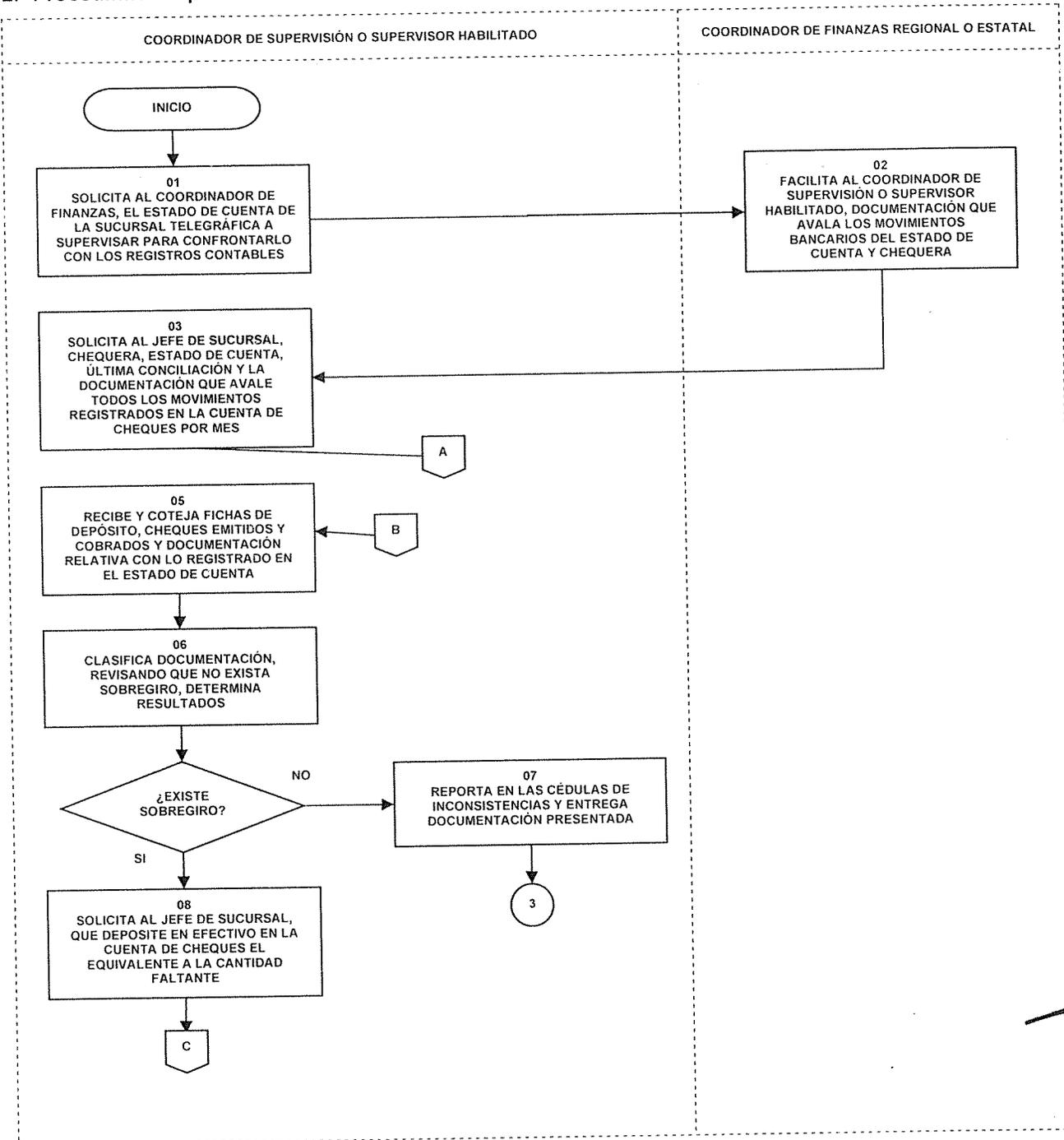
- | | | |
|--|----|---|
| COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO | 13 | Solicita al Jefe de Sucursal, formule la conciliación Bancaria, para comprobar que el saldo corresponda al que se cita en el arqueo de caja y movimiento de fondos. |
| JEFE DE SUCURSAL | 14 | Elabora y entrega conciliación bancaria solicitada por el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado. |
| COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO | 15 | Revisa y registra en las Cédulas de Inconsistencia la Revisión de Conciliación Bancarias y devuelve documentación facilitada por el Jefe de Sucursal. |
| JEFE DE SUCURSAL | 16 | Recibe de conformidad la documentación de la conciliación bancaria. |
| | 17 | Archiva para posibles consultas. |
| CONCLUYE PROCEDIMIENTO | | |

Área emisora	REVISADO 1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

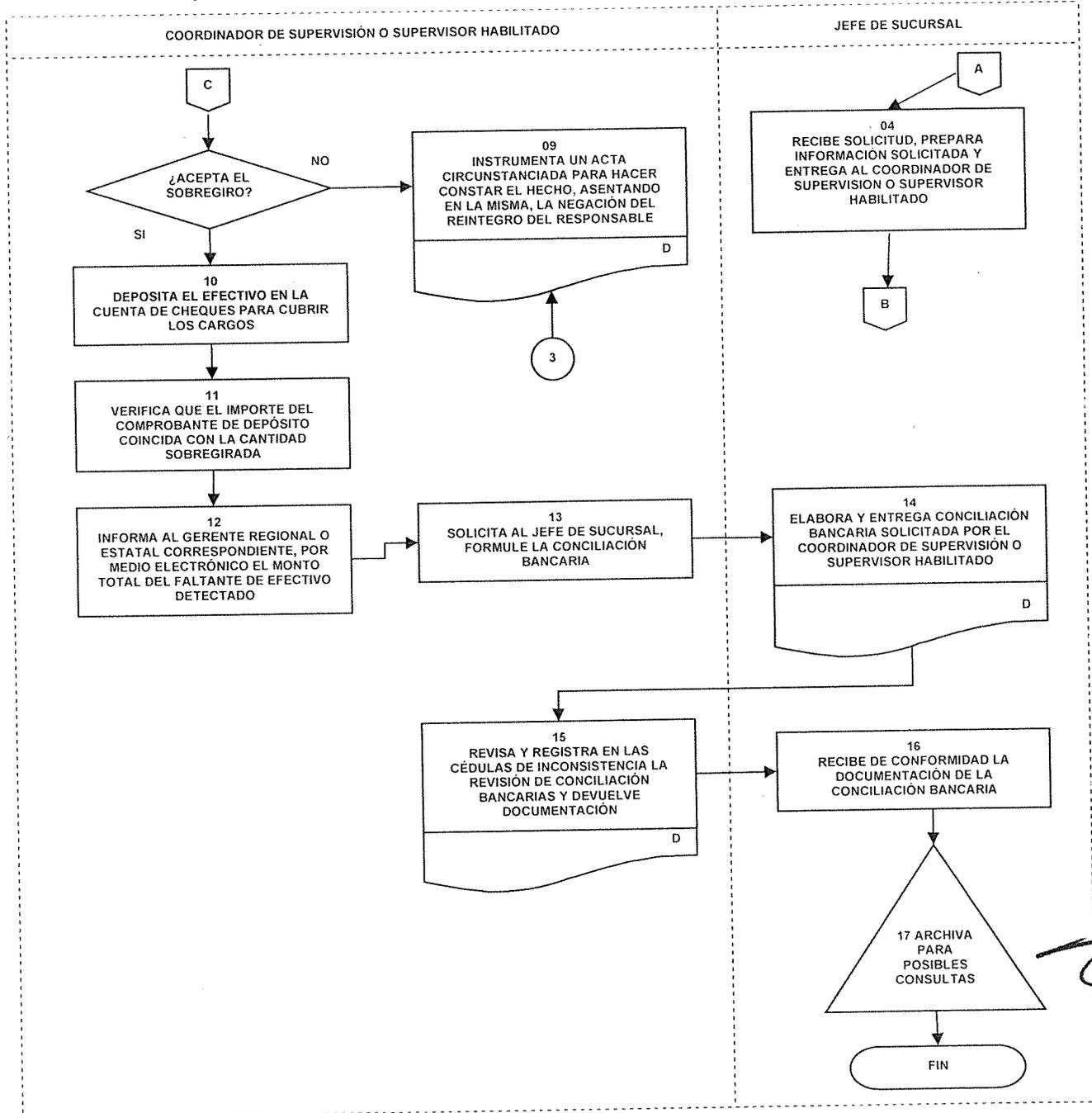
2.- Procedimiento para Realizar las Conciliaciones Bancarias.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

2.- Procedimiento para Realizar las Conciliaciones Bancarias.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

3.- PROCEDIMIENTO PARA REVISAR LA CONTABILIDAD DE LOS INGRESOS Y EGRESOS.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Última actualización el 17 de marzo de 2017. Procedimientos 1, 2, 3, 5, 6, 7 y 8

Objetivo Específico

Verificar que los importes de los ingresos y egresos de las transferencias expedidas y pagadas en el SIGITEL, coincidan con lo reportado en sus relaciones diarias y resúmenes mensuales, Reporte de Movimiento Diario de Fondos, libro de caja y registros contables concernientes a estos conceptos.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, solicitará al Jefe de Sucursal, originales y copias de las transferencias expedidas y pagadas (nacionales e internacionales), cobranzas por cuenta de terceros, servicios financieros básicos, servicio telegráfico nacional e internacional y programas sociales, así como sus relaciones y resúmenes para confrontarlos con los movimientos registrados en el Sigitel.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los totales de cada concepto se registren en el rubro y cuenta correspondiente del Reporte de Movimiento Diario de Fondos y libro de caja.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que todas las relaciones y resúmenes, así como los cortes de caja en ventanilla y documentación inherente, se encuentren debidamente firmados y sellados por todos los empleados involucrados.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que la cuenta comprobada mensual se sujete a la norma, debiendo contener toda la documentación soporte en la cual se indique el Ingreso, Egreso y Estadística, enviando puntualmente a la Gerencia Regional o Estatal, al siguiente día hábil de la conclusión del mes anterior.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado instruirá al Jefe de Sucursal que los totales de las relaciones diarias sean iguales a los reportados en los rubros del movimiento de fondos y libro de caja, que estos se encuentren actualizados con letra legible y que no contengan borrones, tachaduras o enmendaduras.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

6. El Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado, verificará que los formatos de operación que se utilicen para elaborar, las Listas de Asistencia, Ficha técnica, Conciliación Bancaria, instructivo para el llenado del Libro de Caja, vales por dotación a ventanilla y/o concentración a Caja, sean los autorizados mismos que se encuentran publicados en la página interna del Organismo (<http://20.0.0.7>).
7. El Coordinador de Supervisión o Supervisor habilitado, atenderá los incumplimientos por omisión en el envío del archivo electrónico que contenga la cuenta mensual comprobada.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión

Área emisora	REVISADO 1	MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

3.- Procedimiento para Revisar la Contabilidad de los Ingresos y Egresos.

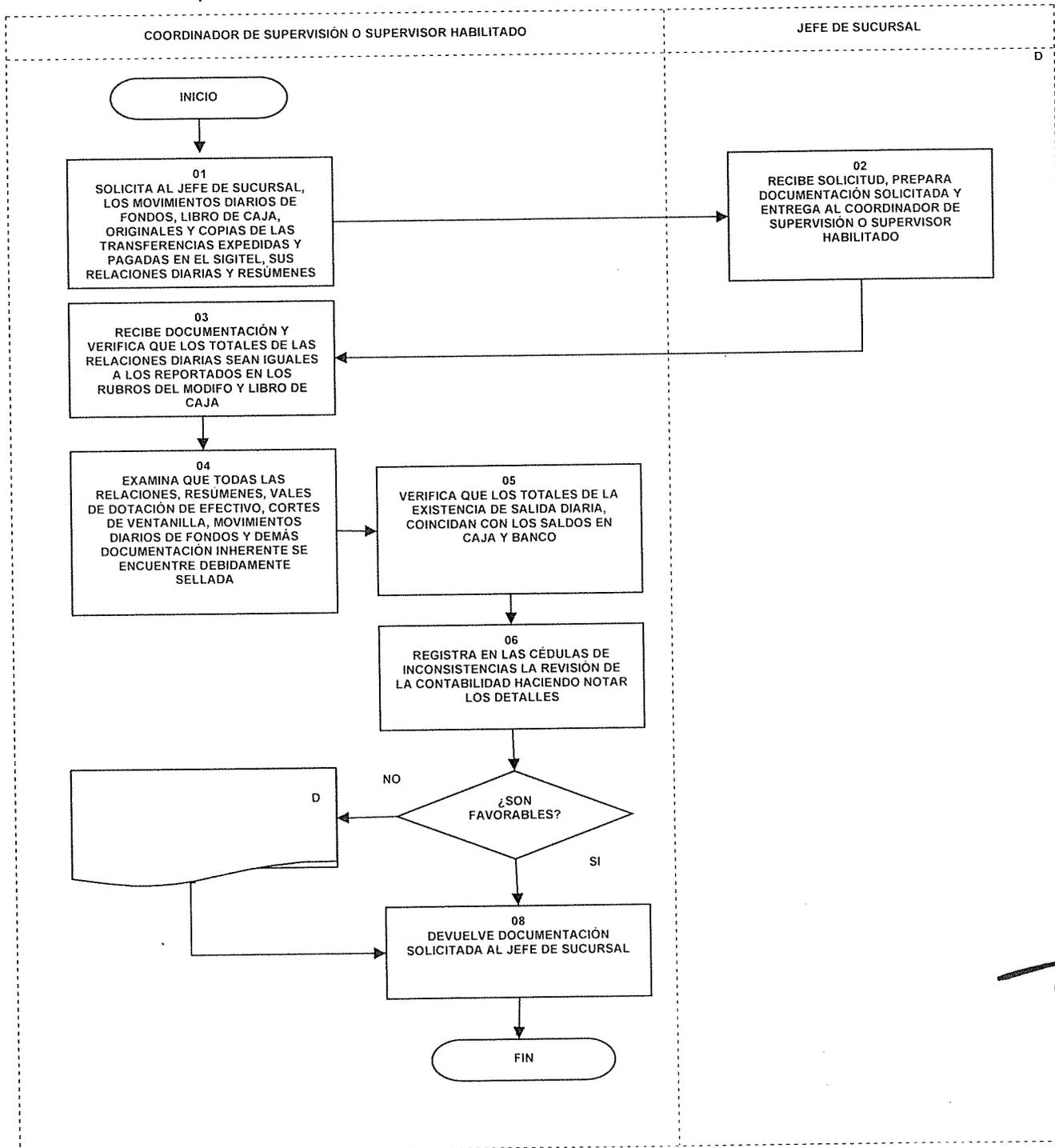
Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al Jefe de Sucursal, los movimientos diarios de fondos, libro de caja, originales y copias de las transferencias expedidas y pagadas en el Sigitel, sus relaciones diarias y resúmenes mensuales para su conciliación.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe solicitud, prepara información y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Recibe documentación y verifica que los totales de las relaciones diarias sean iguales a los reportados en los rubros del movimiento de fondos y libro de caja y que los originales y copias de los recibos de servicios expedidos y pagados diarios y durante el mes, correspondan a lo registrado en las relaciones diarias.
	04	Examina que todas las relaciones, resúmenes, vales de dotación de efectivo, cortes de ventanilla, movimientos diarios de fondos y demás documentación inherente se encuentre debidamente sellada y firmada por los Operadores que intervienen en su manejo y elaboración, así como por el Jefe de la Sucursal.
	05	Verifica que los totales de la existencia de salida diaria, coincidan con los saldos en caja y bancos.
	06	Registra en las Cédulas de Inconsistencias la revisión de la contabilidad haciendo notar los detalles encontrados sean favorables o no favorables.
	07	No son favorables, registra en las cédulas de inconsistencias.
	08	Si son favorables, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Área emisora	REVISADO 1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

3.- Procedimiento para Revisar la Contabilidad de los Ingresos y Egresos.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

4.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE TRANSFERENCIAS DE DINERO.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DEL GIRO TELEGRÁFICO.**
Última actualización el 30 de junio de 2016. Procedimiento 11 Pago de giro Telegráfico Internacional
- **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO.**
Última actualización el 16 de mayo de 2019. 1.- Política de Identificación del Usuario, numerales 1.1.2, 1.1.3, y 1.1.4, 3 Política de conocimiento del usuario, numerales del 3.1 al 3.8

Objetivo Específico

Verificar que las operaciones de las transferencias expedidas, pagadas, canceladas y reintegradas, nacionales e internacionales en el Sigitel coincidan con las relaciones diarias y mensuales que imprime el propio sistema.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, solicitará al Jefe de Sucursal; los recibos de las transferencias expedidas, pagadas, canceladas y reintegradas, nacionales e internacionales mismos que cotejará contra los importes de los movimientos registrados en el Sigitel verificando que estos se ingresen en la contabilidad de la Sucursal precisamente en la fecha en que fueron depositadas y grabadas en el Sistema, asimismo verificará que estos documentos tengan impreso el sello fechador, firmas del Operador que las tramitó y firmas de los clientes.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, solicitará toda la documentación que requiera para el mejor desempeño de su cometido, al Jefe de la Sucursal visitada, quien tiene la obligación de proporcionársela sin ningún impedimento.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los expedientes de identificaciones de los usuarios, se encuentren debidamente integrados y acomodados por orden alfabético.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que el Jefe de Sucursal, tenga especial cuidado en la aplicación de las disposiciones contenidas en el Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo expedido por la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

4.- Procedimiento para la Revisión de Transferencia de Dinero.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al Jefe de Sucursal, las copias de los comprobantes de las transferencias expedidas, pagadas, canceladas y reintegradas, nacionales e internacionales, así como las relaciones diarias y resúmenes mensuales del periodo a revisar.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe la solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Recibe la documentación y revisa que los importes y fechas de las transferencias coincidan con los registrados en el SIGITEL, que tengan sello fechador, marcas de revisión y las firmas del Operador y del cliente.
	04	Verifica que los importes de los comprobantes coincidan con los registrados en las relaciones diarias y resúmenes mensuales y los totales diarios con los reportados en los cortes de caja, movimientos diarios, auxiliar y libro de caja, que las relaciones diarias estén ordenadas numéricamente, que tenga sello fechador, marcas de revisión y firmas de los responsables de su elaboración y trámite.
	05	Verifica que las transferencias reversadas estén debidamente justificadas.
	06	Comprueba existencias físicas de los expedientes de registro y control de de acuerdo a lo estipulado en las Políticas de Identificación y Conocimiento del Cliente.
	07	No hay revisión favorable, registra en las cédulas de inconsistencias.
	08	Si hay revisión favorable, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

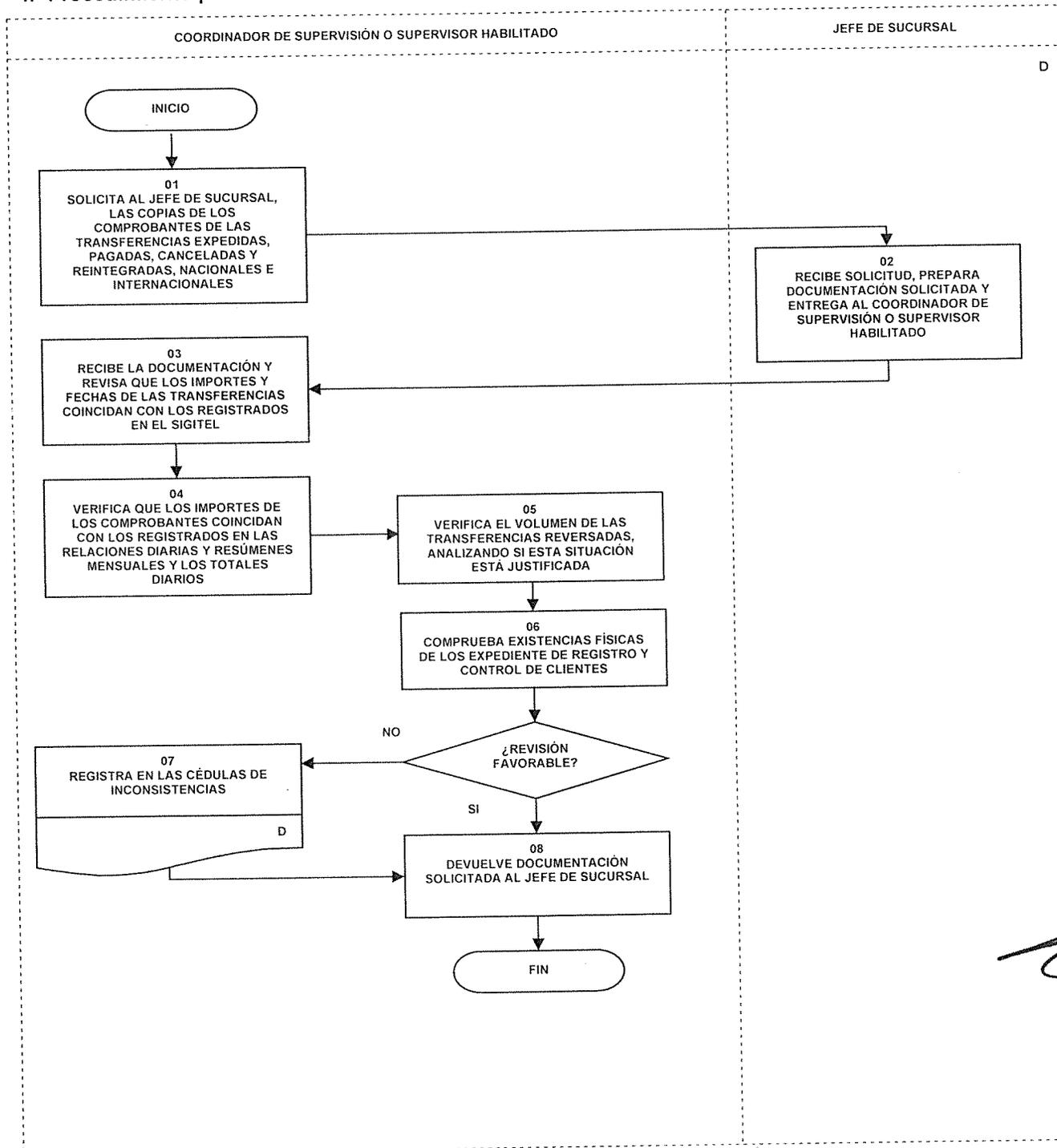



Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

4.- Procedimiento para la Revisión de Transferencia de Dinero.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

5.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE PROGRAMAS SOCIALES.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES.** Procedimientos 6,8,9 10 y 11
Última actualización el 14 de febrero de 2017.

Objetivo Específico

Verificar que los registros de los beneficiarios de los Programas Sociales, que entrega el Organismo, se entreguen de una manera honesta, transparente, en tiempo y forma correcta los recursos asignados por el Gobierno Federal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado deberá comprobar que los recibos pagados contengan la firma del pagador habilitado, fecha de pago y que el holograma corresponda al bimestre en curso. Asimismo, en cuanto se registren nuevos procedimientos de apoyos monetarios a beneficiarios de los Programas sociales, se actualizarán en el presente Manual para su revisión.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado verificará que los volúmenes de los recibos pagados, no pagados y efectivo de los apoyos devueltos a la Sucursal sede, coincidan con los importes de las conciliaciones realizadas y firmadas por los pagadores habilitados y que estos hayan sido recibidos de conformidad por parte del Jefe de la Sucursal.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado constatará que los importes pagados coincidan con los reportados en los registros contables de la Sucursal.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado verificará en el sistema, que los recibos pagados, hayan sido descargados por los pagadores habilitados.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado verificará que las quejas presentadas por las beneficiarias, autoridades locales o del programa social, se les dé seguimiento hasta su total resolución o aclaración.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión

Área emisora	REVISADO 1	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

5.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Programas Sociales.

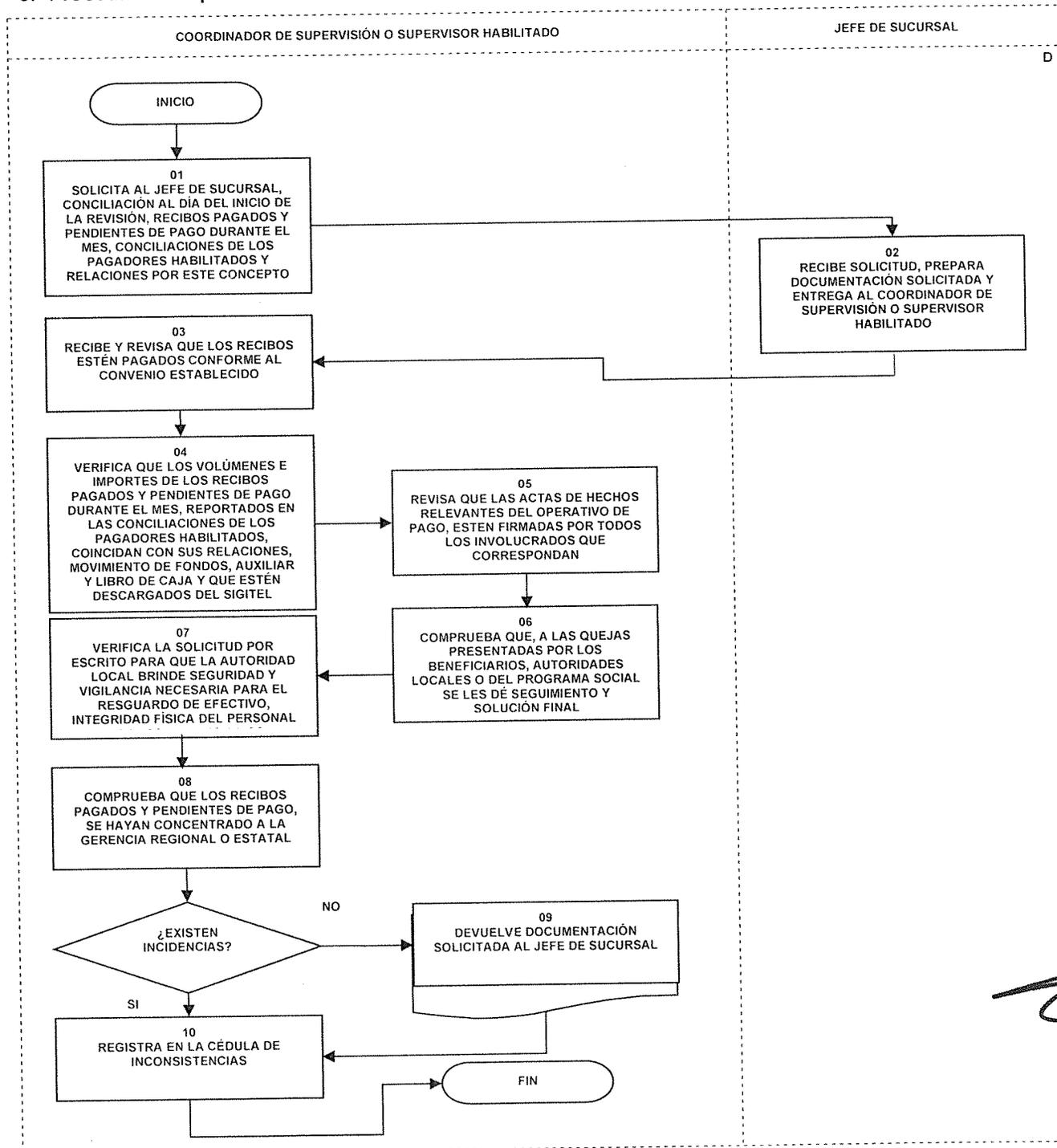
Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al Jefe de Sucursal, conciliación al día del inicio de la revisión, recibos pagados y pendientes de pago durante el mes, conciliaciones de los pagadores habilitados y relaciones por este concepto.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe solicitud, prepara la documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Recibe y revisa que los recibos estén pagados conforme al convenio establecido, contengan holograma del bimestre correspondiente, sello de pagado y firma del pagador habilitado y marcas de revisión por parte del Jefe de Sucursal.
	04	Verifica que los volúmenes e importes de los recibos pagados y pendientes de pago durante el mes, reportados en las conciliaciones de los pagadores habilitados, coincidan con sus relaciones, movimiento de fondos, auxiliar y libro de caja y que estén descargados del Sistema informático.
	05	Revisa que las Actas de Hechos Relevantes del operativo de pago, esten firmadas por todos los involucrados que correspondan.
	06	Comprueba que, a las quejas presentadas por los beneficiarios, Autoridades locales o del Programa Social se les dé seguimiento y solución final.
	07	Verifica la solicitud por escrito para que la Autoridad Local brinde seguridad y vigilancia necesaria para el resguardo de efectivo, integridad física del personal y de los beneficiarios.
	08	Comprueba que los recibos pagados y pendientes de pago, se hayan concentrado a la Gerencia Regional o Estatal.
	09	No hay incidencias, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal.
	10	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Área emisora	REVISADO 1	11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

5.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Programas Sociales.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

6.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO DE COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS.** Procedimiento A: 1 y 2 Operación de Cobranza por Cuenta de Terceros, Procedimiento B: 3 y 4 Verificación de Operaciones de Cobranza por Cuenta de Terceros, Procedimiento D: 7, 8, 9 y 10 consolidación de Operaciones de Cobranza por Cuenta de Terceros, Procedimiento E: 11 y 12 Otros Procedimientos asociados al Sistema.
Última actualización el 30 de noviembre de 2016

Objetivo Específico

Verificar la transparencia del pago, que realizan los clientes por la revisión de recibos de cobranza por cuenta de terceros y que se ingrese diariamente a la contabilidad de la Sucursal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, deberán verificar que los importes de los recibos de cobranza pagados coincidan con los de las relaciones diarias y con los registrados en el Reporte de Movimiento Diario de Fondos, auxiliar, libro de caja, Corte de Caja y Resumen Estadístico Mensual.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión



③

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

6.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Cobranza por cuenta de terceros.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al Jefe de Sucursal los recibos de cobranza por cuenta de terceros cobrados y relaciones diarias del periodo a revisar, así como los registros contables generados por este concepto.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Recibe documentación y verifica que los recibos de cobranza por cuenta de terceros tengan impreso el sello fechador y la firma del Operador que realizó la cobranza, siendo la finalidad evitar desfasamientos en los ingresos.
	04	Verifica que los importes y las fechas de pago coincidan con los reportados en las relaciones diarias, cortes de caja, movimiento de fondos, auxiliar y libro de caja.
	05	No existen incidencias, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal.
	06	Si existen incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

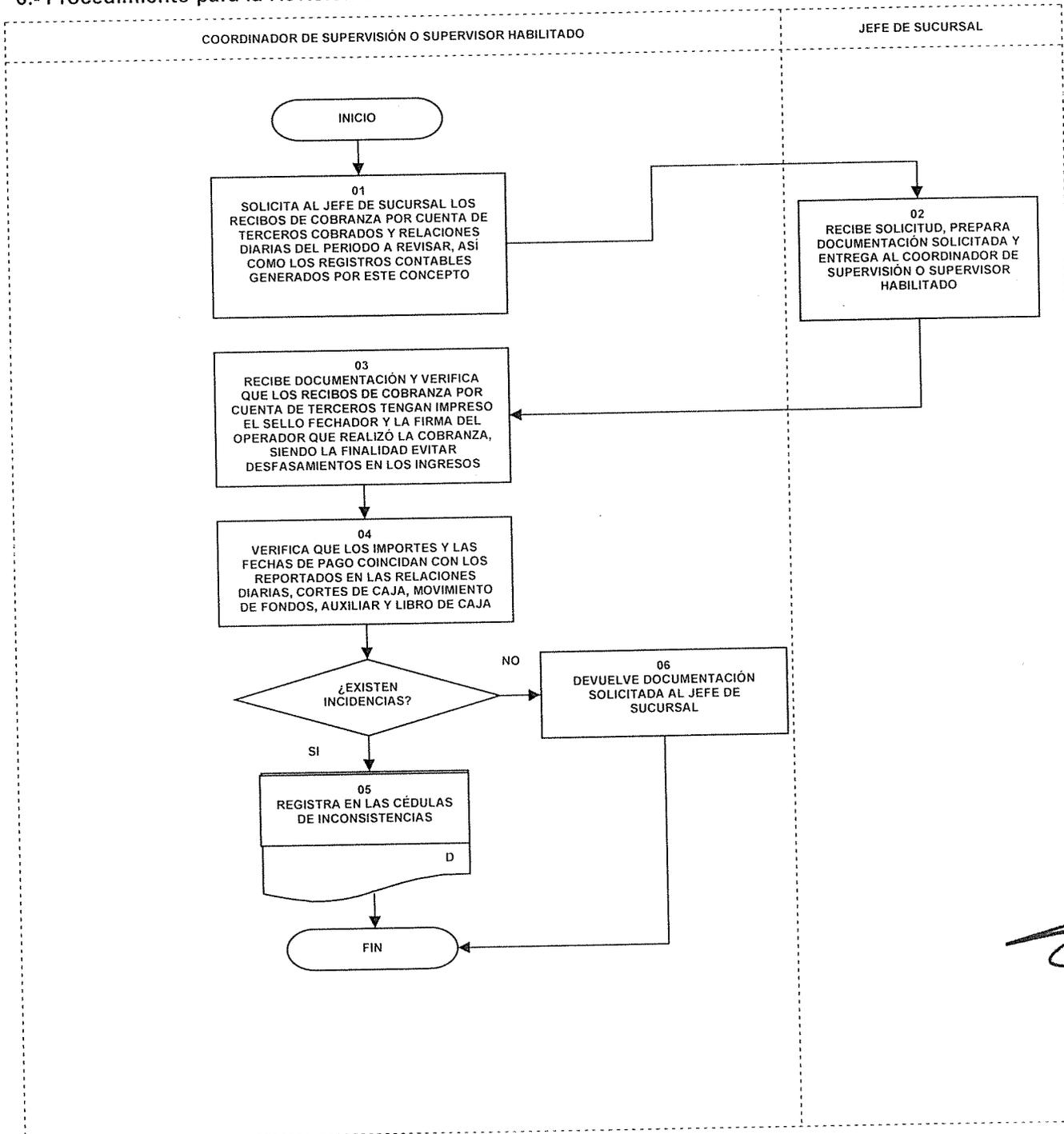



Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

6.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Cobranza por cuenta por terceros.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

7.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE RECIBOS DE SERVICIOS FINANCIEROS BÁSICOS.

Marco Jurídico Especifico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS REMESAS DE DINERO PARA SERVICIOS BANCARIOS.**
Última actualización el 29 de septiembre de 2016. Procedimientos A, B, C, D, E, F, G, H e I.

Objetivo Especifico

Verificar la transparencia de los depósitos y retiros de efectivo mediante la revisión de recibos de remesas de dinero para servicios bancarios, de las Instituciones Bancarias con los que se tiene contrato mercantil de corresponsalía bancaria, que se ingrese diariamente a la contabilidad de la Sucursal.

Políticas Especificas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, deberán verificar que los importes de los depósitos y retiros que se hayan realizado con cualquiera de las Instituciones Bancarias con las que se tiene contrato mercantil de corresponsalía bancaria, coincidan con los de las relaciones diarias y con los registrados en el Reporte de Movimiento Diario de Fondos, auxiliar, libro de caja, Corte de Caja y Resumen Estadístico Mensual.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

7.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Servicios Financieros Básicos.

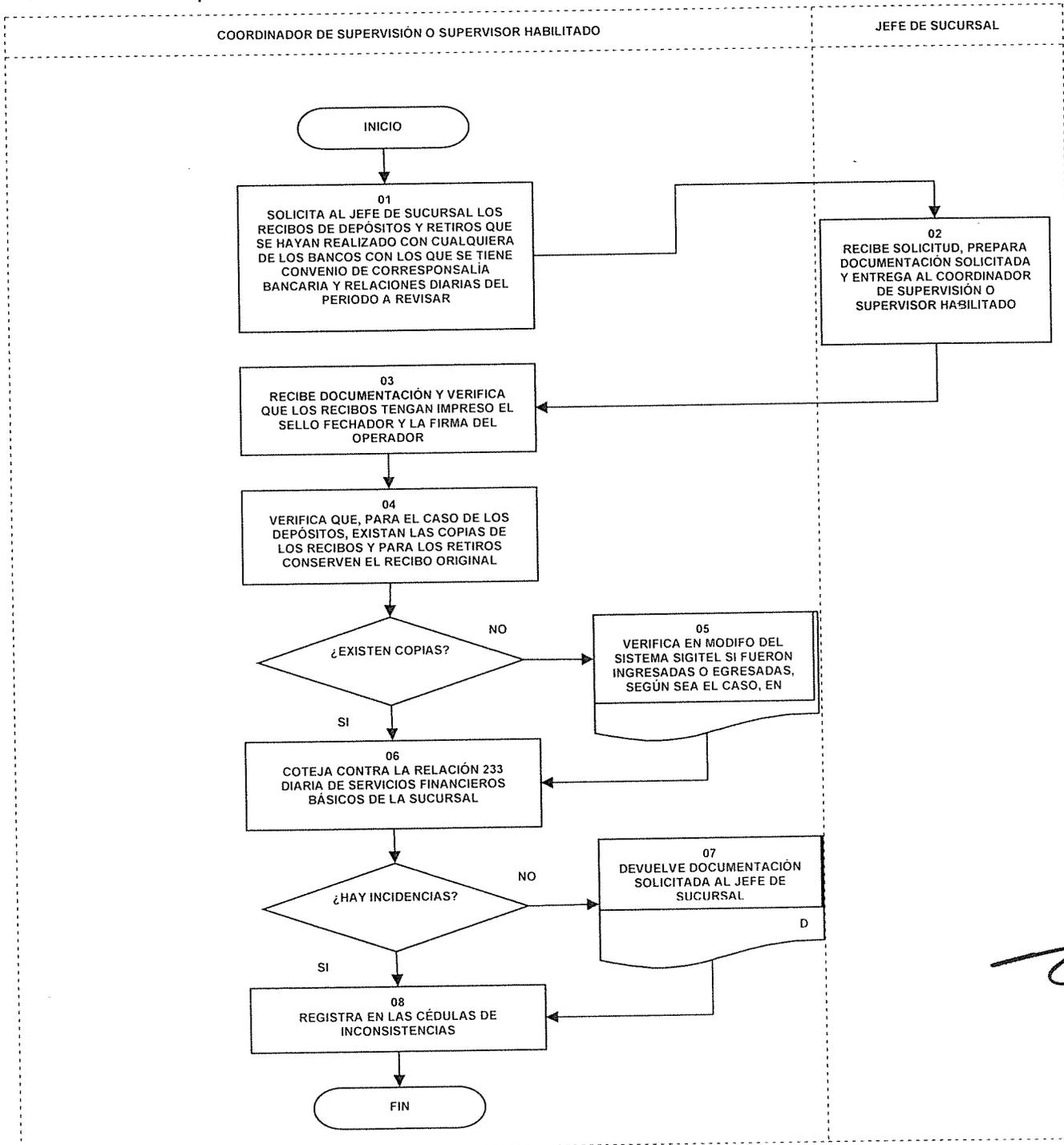
Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al Jefe de Sucursal los recibos de depósitos y retiros de efectivo que se hayan realizado con cualquiera de los bancos con los que se tiene convenio de corresponsalía bancaria y relaciones diarias del periodo a revisar, así como los registros contables generados por este concepto.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Recibe documentación y verifica que los recibos de depósitos y retiros de efectivo tengan impreso el sello fechador y la firma del Operador que realizó el depósito o retiro, con la finalidad de evitar desfasamientos en los ingresos y/o egresos.
	04	Verifica que, para el caso de los depósitos, en la Sucursal existan las copias de los recibos y para los retiros conserven el recibo original.
	05	No existen copias, verifica en el MODIFO del sistema SIGITEL si fueron ingresadas o egresadas, según sea el caso, en forma satisfactoria e instruye al Jefe de Sucursal para que realice la reimpresión de los recibos faltantes.
	06	Si existen copias, coteja contra la relación 233 diaria de servicios financieros básicos de la Sucursal.
	07	No hay incidencias, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal.
	08	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Área emisora	REVISADO	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

7.- Procedimiento para la Revisión de Recibos de Servicios Financieros Básicos.



Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

8.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL SERVICIO DE TELEGRAMA.

Marco Jurídico Específico

- ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN TELEGRÁFICA.
- Objetivo Especifico, Procedimientos A, B, C, D y F. Publicado el 28 de noviembre de 2016

Verificar que los importes de los comprobantes de depósitos de los servicios de telegrama nacional en una Sucursal se ingresen correctamente en la contabilidad de la Sucursal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará que los importes de los recibos de expedición, coincidan con los totales reportados en los cortes de caja, relaciones diarias, movimiento de fondos auxiliar y libro de caja.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los recibos de expedición se encuentren resguardados y de existir algún recibo nulificado, este deberá formar parte del legajo correspondiente.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los legajos diarios contengan la totalidad de los recibos de telegramas depositados por los usuarios, mismo que deben estar asegurados mediante costura o broche y resguardados.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que en los casos en los que el MODIFO no haya jalado en forma automática los importes de Acuse de Recibo en el cobro de Telegramas, el Jefe de Sucursal realice ese mismo día los ajustes ingresando de forma manual, los importes correspondientes.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los comprobantes de entrega de los telegramas enviados a reparto contengan firma y la hora en que fueron recibidos o en su caso razonados (con la anotación correspondiente), asimismo verificará que, los telegramas hayan sido entregados en un tiempo máximo de 72 horas.
6. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará en el sistema que los telegramas se encuentren marcados como entregados o no entregados.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

7. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los telegramas oficiales sean entregados oportunamente, de igual forma constatar que exista la firma y sello de recibido, asimismo que se haya rendido a la Sucursal de origen el acuse de entrega correspondiente.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión



Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

8.- Procedimiento para la Revisión del Servicio de Telegramas.

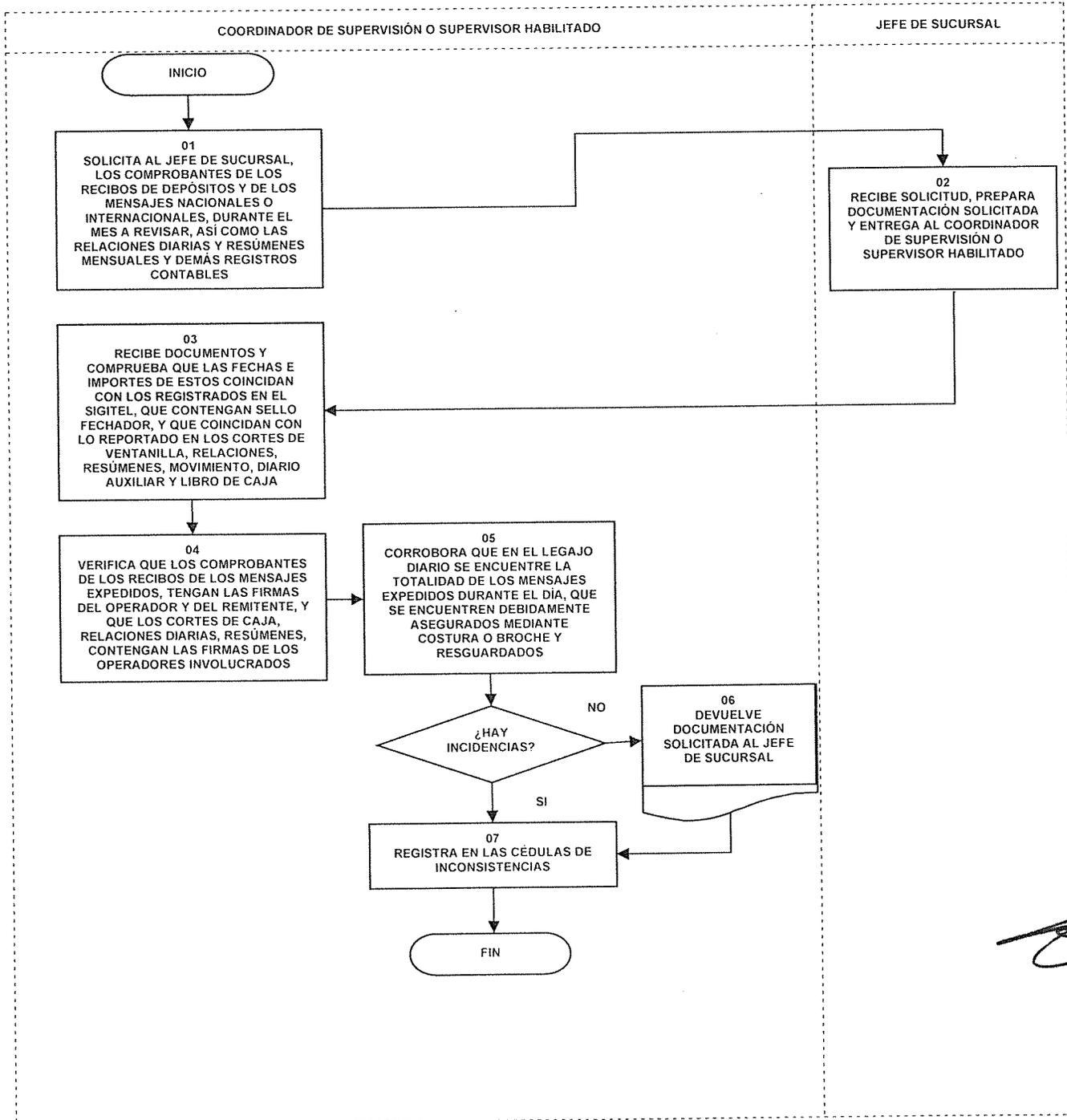
Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al Jefe de Sucursal, los comprobantes de los recibos de depósitos y de los mensajes nacionales o internacionales, durante el mes a revisar, así como las relaciones diarias y resúmenes mensuales y demás registros contables.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Recibe documentos y comprueba que las fechas e importes de estos coincidan con los registrados en el Sistema SIGITEL, que contengan sello fechador, y que coincidan con lo reportado en los cortes de ventanilla, relaciones, resúmenes, movimiento, diario auxiliar y libro de caja.
	04	Verifica que los comprobantes de los recibos de los mensajes expedidos, tengan las firmas del operador y del remitente, y que los cortes de caja, relaciones diarias, resúmenes, contengan las firmas de los operadores involucrados.
	05	Corroborar que en el legajo diario se encuentre la totalidad de los mensajes expedidos durante el día (telegramas nacionales, oficiales, francos), que se encuentren debidamente asegurados mediante costura o broche y resguardados.
	06	No existen incidencias, devuelve documentación solicitada al Jefe de Sucursal.
	07	Si existen incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

8.- Procedimiento para la Revisión del Servicio de Telegramas.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

9.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE REMESAS DE NUMERARIO.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Procedimientos 5, 6, 7 y 8, Última actualización el 17 de marzo de 2017, Objetivo Específico

Comprobar el correcto ingreso o egreso contable, de la Revisión de Remesas de Numerarios, así como la concentración de excedentes.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los importes de los comprobantes de las empresas trasladadoras de valores (ETV'S) estén debidamente registrados y coincidan con el reporte de remesas que emite el Sistema, mismo que deberá solicitar al inicio de la revisión.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará que no existan desfasamientos en el envío o concentración de remesas entre la Gerencia Regional o Estatal y la Sucursal.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, vigilará que las Remesas de Numerario sean registradas inmediatamente en el Módulo de Caja y Bancos, al ser recibidas para evitar que la Sucursal caiga en números rojos.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, vigilará que no existan Remesas en Tránsito, sin la debida justificación.
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará que el Jefe de Sucursal concentre oportunamente los fondos excedentes.
6. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que estén debidamente documentados los casos en los que al recibir remesas de numerario se hayan detectado faltantes y/o billetes presuntamente falsos.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

9.- Procedimiento para la Revisión de Remesas de Numerario.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al responsable de la Sucursal, comprobantes de la empresa transportadora de valores (ETV), así como el auxiliar y libro de caja.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Recibe documentación y verifica que los importes de las mismas estén debidamente registrados y coincidan con los reportes de remesas que emite el sistema, mismo que deberá solicitar al inicio de la revisión.
	04	Supervisa que no existan desfases entre la recepción y el ingreso en los registros contables, ya sea de la Gerencia a la Sucursal y viceversa.
	05	Comprueba que se concentren los fondos excedentes en tiempo y forma.
	06	Verifica que el Catálogo de Firmas del Personal de la Empresa Trasladora de Valores (ETV), se encuentre actualizado.
	07	No existen incidencias, devuelve documentación al Jefe de Sucursal.
	08	Si existen incidencias, procede a la aclaración en el rubro de faltante de efectivo y, en su caso, registra en la cédula de inconsistencias.

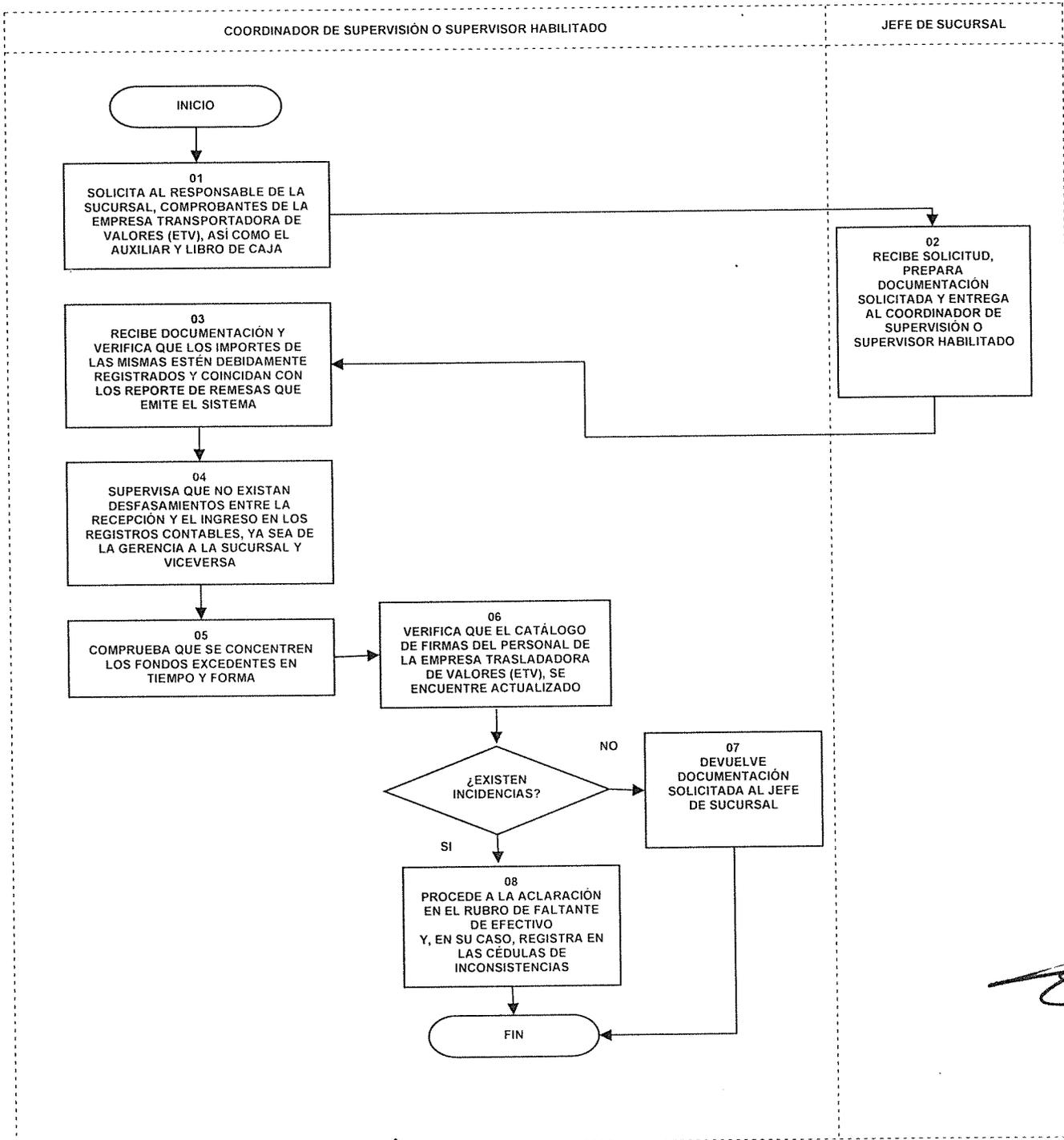
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

9.- Procedimiento para la Revisión de Remesas de Numerario.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

10.-PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Estructura Orgánica Sucursal Unipersonal y Estructura Orgánica Sucursal Multipersonal.
Última actualización el 17 de marzo de 2017.

Objetivo Específico

Verificar que se cuente con el cuadro esquemático de labores y el organigrama debidamente actualizados y validados, de acuerdo al tipo de Sucursal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que el número de empleados detallados en los documentos que anteceden, coincidan con los registrados en los expedientes y plantilla actualizada del personal, nóminas, roles de labores ordinarios y de guardias, así como en las tarjetas o listas de asistencia.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión



③

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

10.- Procedimiento para la Revisión de la Estructura Orgánica.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al responsable de la Sucursal el organigrama, la plantilla de personal, cuadro esquemático y roles de labores.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Verifica si el organigrama coincide con la plantilla de personal.
	04	Verifica el cumplimiento de las funciones asignadas al personal conforme al cuadro esquemático y rol de labores.
	05	No existen incidencias, devuelve documentación al Jefe de Sucursal.
	06	Si existen incidencias, solicita al Jefe de Sucursal los cambios a realizar, registrándolas en las cédulas de inconsistencias detectadas.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

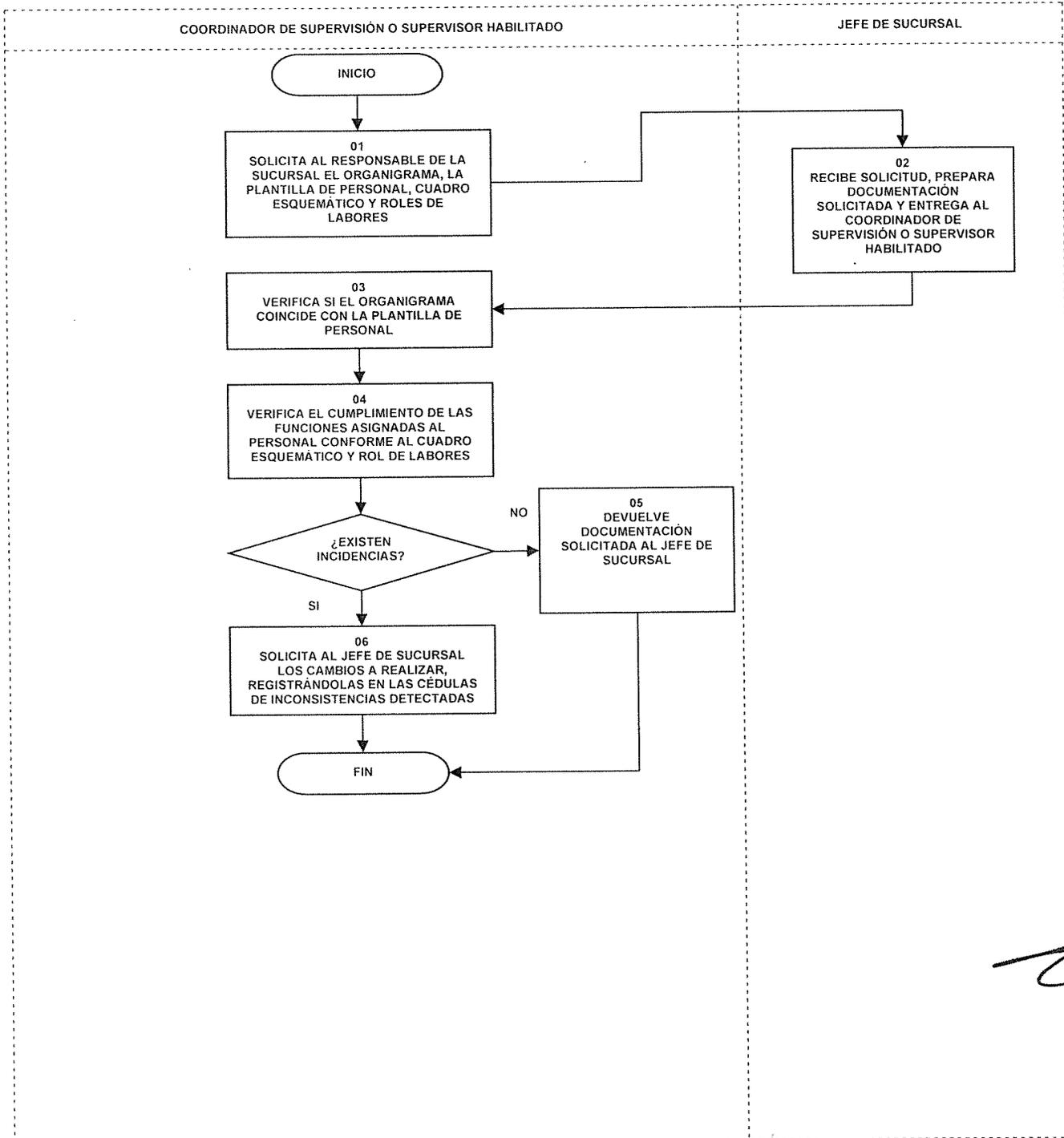



Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

10.- Procedimiento para la Revisión de la Estructura Orgánica.



[Handwritten signature]

③

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

11.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Políticas Generales: 3, 5, 13, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 31.
Última actualización el 17 de marzo de 2017.

Objetivo Específico

Comprobar la correcta administración, el óptimo aprovechamiento y control de los Recursos Humanos en la Sucursal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, supervisará que los registros y controles de asistencia, licencias y tolerancias cuenten con las autorizaciones correspondientes, en estricto apego a las normas y políticas emitidas por el Organismo.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará que todo el personal adscrito a la Sucursal tenga asignadas claramente sus funciones a desarrollar.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que el número de empleados coincidan con los registrados en la nómina, listas o tarjetas de asistencia, plantilla de personal, organigrama y los roles de trabajo ordinario y de guardias.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que las incidencias del personal se hayan registrado en el kardex y se remitan en tiempo y forma a la Gerencia Regional o Estatal para su aplicación en la nómina de Organismo.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

11.- Procedimiento para la Revisión de los Recursos Humanos.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al Jefe de Sucursal, los registros y controles de asistencia, la nómina, plantilla de personal, Ficha Técnica, organigrama y roles de trabajo (ordinarios y de guardias), las licencias y tolerancias que disfrute el personal, el programa de vacaciones y expedientes del personal.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Recibe y verifica que los formatos antes mencionados sean los autorizados para su uso conforme a la normatividad establecida.
	04	Verifica que los empleados, cumplan con los horarios establecidos y que porten el gafete de identificación.
	05	Comprueba que las licencias y tolerancias que disfrute el personal, estén autorizadas y justificadas.
	06	Comprueba el cumplimiento del programa de vacaciones, mediante los avisos de éstas, cotejando contra controles de asistencia.
	07	Analiza los expedientes del personal, verificando que éstos contengan las incidencias como son: altas, vacaciones, etc., así como la documentación de ingreso, corroborando que se haya remitido a la Gerencia el expediente del personal que causó baja o tuvo cambio de comisión definitiva.
	08	Comprueba que el Jefe de Sucursal, haya remitido anualmente a la Gerencia Regional o Estatal, la relación de los domicilios actualizados del personal.
	09	No hay incidencias, registra en la cédula de inconsistencias y devuelve la documentación al Jefe de Sucursal.
	10	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias, solicita a la Gerencia los descuentos por las incidencias que no se hayan aplicado.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

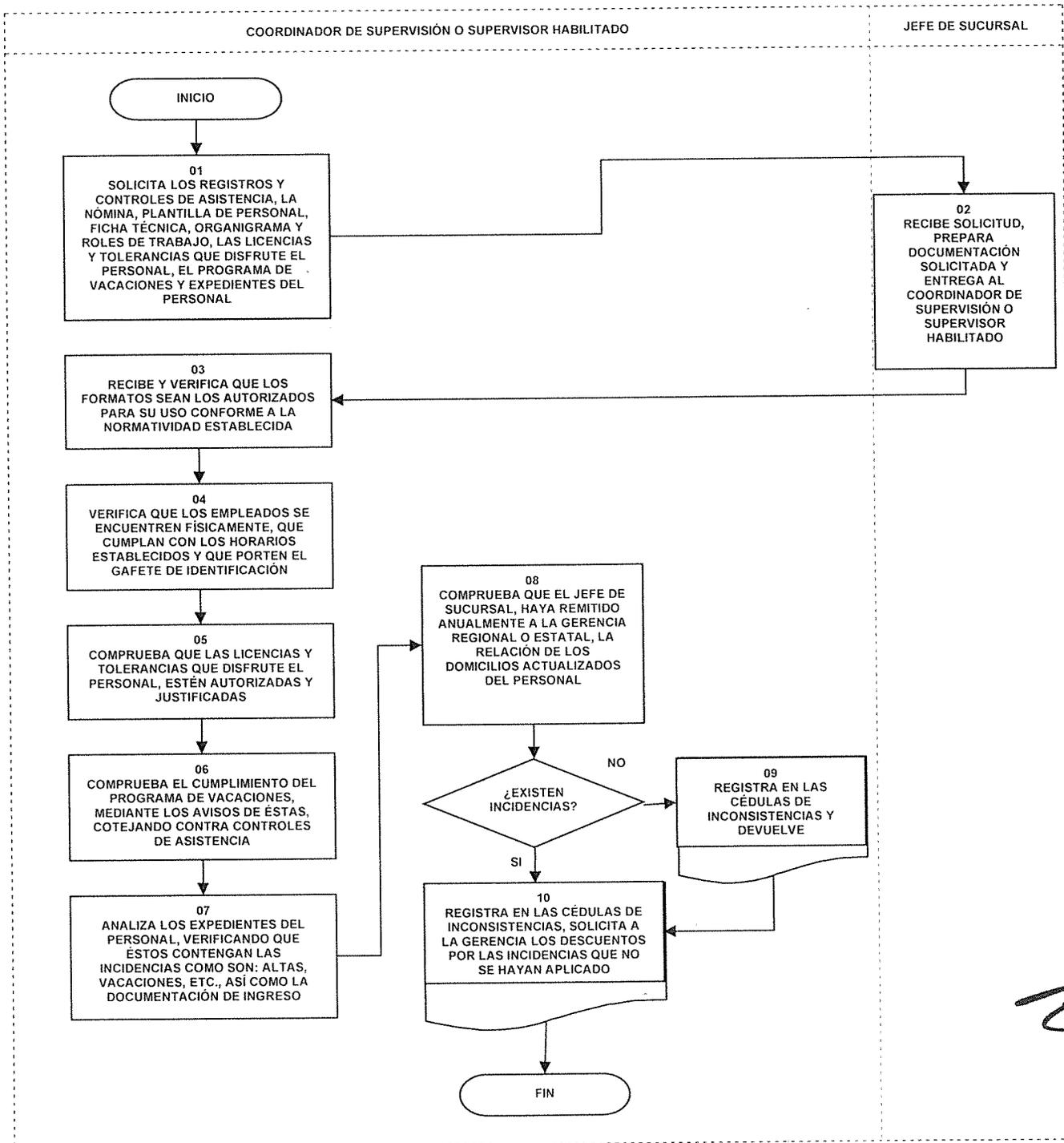



Área emisora	REVISADO 1 1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

11.- Procedimiento para la Revisión de los Recursos Humanos.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

12.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Políticas Generales: 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72 y 77
Última actualización el 17 de marzo de 2017

Objetivo Específico

Comprobar la correcta administración, el óptimo aprovechamiento y utilización de los Recursos Materiales.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará las existencias, consumo y control de las "Formas Valoradas".
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará la actualización del activo fijo de la Sucursal, comprobando la existencia de resguardos, traspasos o notas de concentración o que se hayan tramitado las bajas de los bienes inservibles u obsoletos.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará el formato de entrada, para todo aquel equipo o mobiliario que entreguen a la Sucursal, en sustitución del que salió para reparación.
4. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, comprobará que se cuente con las medidas de seguridad estipuladas en el documento emitido por la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia denominado "Políticas de Seguridad y Protección en Sucursales".
5. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que existan extintores con carga vigente y señalamientos en lugares visibles y de fácil acceso.
6. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que en el formato de control ó bitácora, se registren todas las llamadas oficiales, y en caso de existir llamadas de carácter particular, requerir el pago.

Área emisora	REVISADO	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	1 MAR 2020	Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

7. De todo equipo que sea retirado para su reparación, el personal asignado por la Gerencia Regional o Estatal deberá requisitar la orden de salida y de entrada de equipo sustituto debidamente firmado por el personal responsable, tanto del que entrega como del que recibe.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

12.- Procedimiento para la Revisión de los Recursos Materiales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Verifica que la existencia de salida que registra el último reporte de formas valoradas, sea igual a la existencia física, independientemente de que se encuentren debidamente resguardadas.
	02	Comprueba que las relaciones de activo fijo estén actualizadas y validadas.
	03	Verifica físicamente el total de los bienes asignados a la Sucursal, comprobando el estado que guardan y que coincidan los números de las placas inventariales.
	04	Verifica que la existencia de resguardos, notas de concentración y/o traspaso, estén debidamente requisitadas por el cuentadante, así como por el área responsable de la Gerencia.
	05	Comprueba que se haya tramitado la baja del mobiliario en mal estado y obsoleto, poniendo atención especial a lo referente a los equipos de cómputo.
	06	Verifica las existencias de material de consumo, así como su resguardo y controles de entradas y salidas, en caso de no tener, se implementarán.
	07	Verifica el estado físico del inmueble, y de ser el caso comprueba que se haya solicitado y/o reportado las reparaciones necesarias, que los contratos de servicios básicos estén a nombre de Telecomm.
	08	Comprueba que las instalaciones cuentan con las medidas de seguridad adecuadas para disuadir la comisión de asaltos y robos, así como que se evite el acceso a personas ajenas al Organismo, principalmente a las áreas restringidas.
	09	Verifica visualmente la existencia de extintores en condiciones de uso, que estén ubicados en lugares visibles y de fácil acceso, así como señalamientos de protección civil.
	10	Evalúa el formato de control de llamadas de larga distancia, comprobando que únicamente se utilicen para casos urgentes y que la demás comunicación se realice mediante correo electrónico.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

12.- Procedimiento para la Revisión de los Recursos Materiales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	11	Verifica que los controles de llamadas de los meses anteriores, estén enviados al área de Recursos Materiales de la Gerencia Regional o Estatal y que los importes pagados correspondan a las llamadas oficiales, y las de las particulares se hayan cubierto por los propios empleados de la Sucursal.
	12	Verifica que el archivo contable a cargo estrictamente del responsable de la Sucursal, guarde una adecuada clasificación, organización, resguardo y depuración.
	13	No hay incidencias, devuelve la documentación solicitada al Jefe de Sucursal.
	14	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

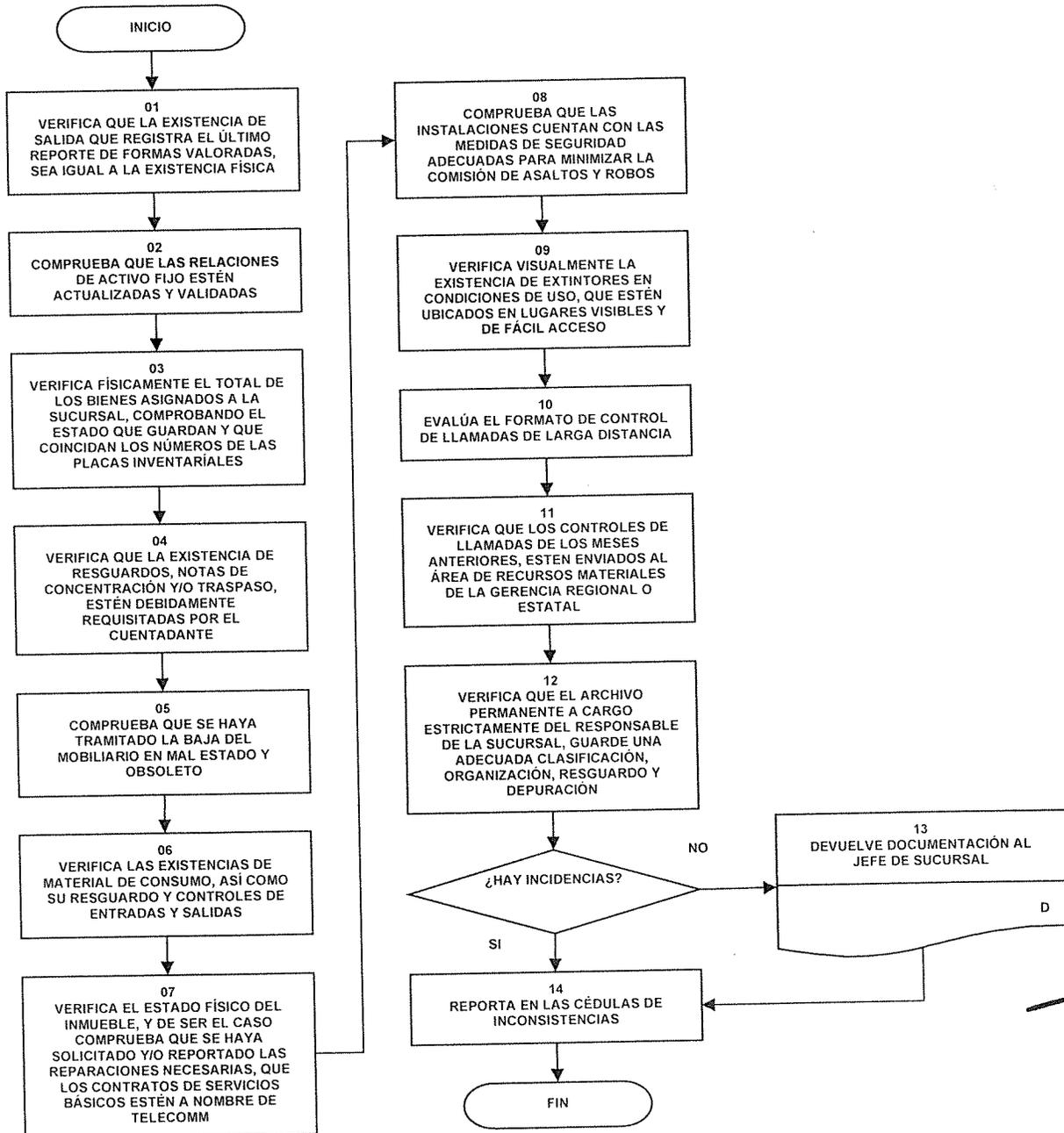
Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

12.- Procedimiento para la Revisión de los Recursos Materiales.

COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

13.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO TÉCNICO-OPERATIVO.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Políticas Generales de la 82 a la 90
Última actualización el 17 de marzo de 2017.

Objetivo Específico

Comprobar que el sistema de comunicación, equipo de cómputo, impresoras, PIN PAD, lector óptico, de la Sucursal se encuentren operando normalmente.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que el Jefe de Sucursal comunique al personal de la misma que consulten la página Web de Telecomm para enterarse oportunamente de las circulares y/o boletines que se publican en ella.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, verificará que los equipos de cómputo se encuentren instalados estratégicamente en las áreas de ventanillas y sean operados exclusivamente por el personal asignado utilizando su ID, login, password y NIP correspondientes.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado comprobará que el Jefe de Sucursal, reporte oportunamente a la Mesa de Ayuda Estatal, las fallas que registre el sistema y los equipos de cómputo.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión




Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

13.- Procedimiento para la Revisión del Aspecto Técnico-Operativo.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al Jefe de Sucursal, los reportes de fallas y solicitudes de mantenimiento a los sistemas y equipos.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe solicitud, prepara la documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Comprueba que los reportes de fallas y solicitudes de mantenimiento se hayan generado oportunamente, así como los tiempos de respuesta por parte de la Mesa de Ayuda Estatal y de la Coordinación Técnica de la Gerencia.
	04	Verifica en el sistema la actualización del antivirus, que no exista software no oficial en el equipo de cómputo y que éste se encuentre en buen estado y bien ubicado.
	05	Verifica que cada empleado utilice exclusivamente el password que le corresponda durante el turno que le haya sido asignado y que se haya realizado oportunamente la baja de claves del personal que ya no labora físicamente en la Sucursal.
	06	No hay incidencias, devuelve documentos solicitados al Jefe de Sucursal.
	07	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

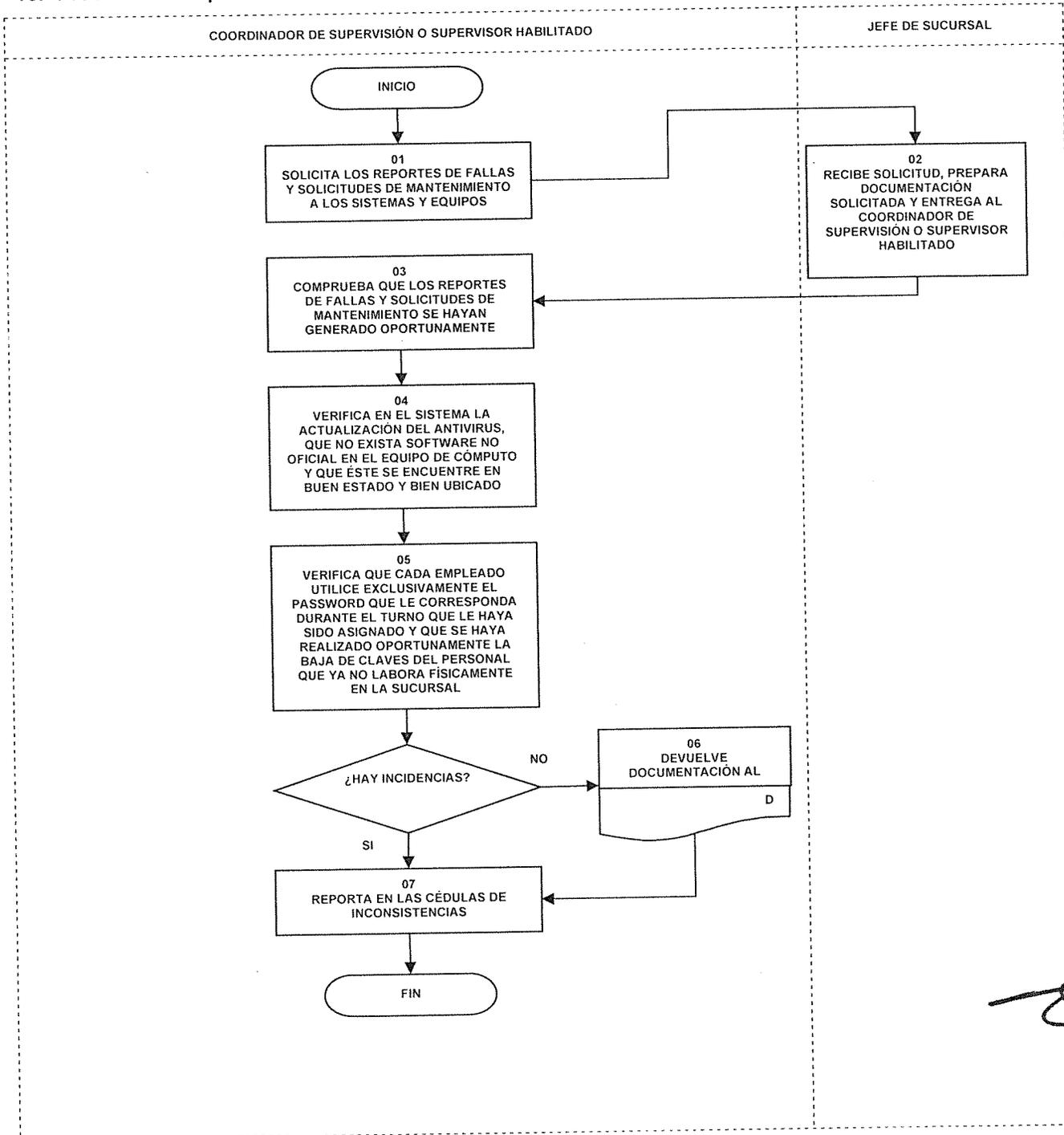



Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

13.- Procedimiento para la Revisión del Aspecto Técnico-Operativo.



[Handwritten signature]

3

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

14.- PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN DEL ASPECTO ADMINISTRATIVO.

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES.**
Políticas Generales: de la 51 a la 60, 62 y 63
Última actualización el 17 de marzo de 2017.

Objetivo Específico

Comprobar que los controles administrativos para la atención de quejas, necesidades de mobiliario, equipo e insumos y minutas de reuniones de trabajo, se hayan atendido adecuadamente y de manera oportuna.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, analizará el registro y control de las quejas presentadas por los usuarios y la atención que se les brinda para solucionarlas.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado efectuará una encuesta con el público usuario para conocer la demanda de servicios y de acuerdo a los resultados de la misma, así como a la demanda de servicio que observe, podrá proponer cambios de horarios en la atención al público y de oficina.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, de acuerdo a la revisión efectuada deberá evaluar el cuadro de necesidades de mobiliario, equipo y demás insumos y de ser el caso propondrá a la Gerencia Regional o Estatal, el suministro de éstos.

Área Responsable del Procedimiento

Coordinación de Supervisión

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

14.- Procedimiento para la Revisión del Aspecto Administrativo.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Solicita al Jefe de Sucursal, el control y estatus de atención, de las quejas que haya presentado el público usuario, así como las minutas de las últimas dos sesiones de trabajo semestrales.
JEFE DE SUCURSAL	02	Recibe solicitud, prepara documentación solicitada y entrega al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	03	Efectúa una encuesta con el público usuario para conocer la demanda de servicios.
	04	Solicita al Jefe de Sucursal, el control de insumos y los requerimientos enviados a la Gerencia, y la atención por parte de la Gerencia.
	05	No hay incidencias, devuelve documentos solicitados al Jefe de Sucursal.
	06	Si hay incidencias, registra en las cédulas de inconsistencias.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

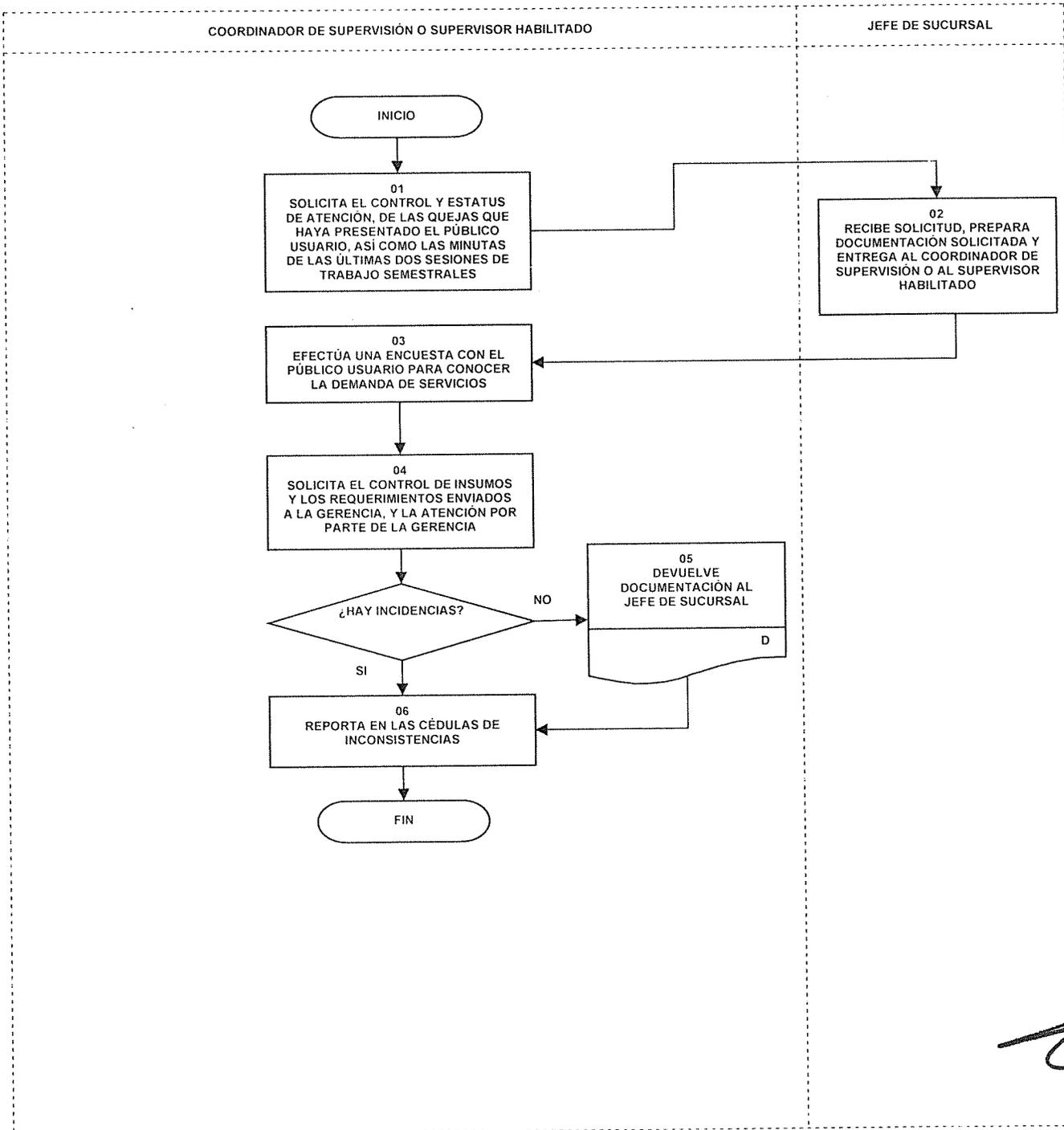



Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

14.- Procedimiento para la Revisión del Aspecto Administrativo.



[Handwritten signature]
③

Área emisora	REVISADO	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

**15.- PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DEL INFORME DE RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN
REALIZADA.**

Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Artículo 26 funciones II, III y VII
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
Objetivo y Página 78 numerales 2, 4 y 5 de las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales

Objetivos Específicos

Presentar al Jefe de la Sucursal las inconsistencias detectadas y obtener su aceptación y fecha de solventación de las mismas que quedan registradas en las cédulas correspondientes.

Dar a conocer al Gerente Regional o Estatal, una vez terminada la supervisión, los resultados obtenidos, así como las acciones que conlleven a solventar la problemática detectada, obteniendo con ello una mejor administración de los recursos administrativos, humanos, financieros, materiales y técnico operativos.

Políticas Específicas

1. Al final de la supervisión, el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, presentará al Jefe de Sucursal, la Cédula de Inconsistencias para su solventación o aclaración de las mismas.
2. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, solicitará al Jefe de Sucursal entregar la documentación que se le requiera y que reúna los requisitos necesarios para considerarlas y solventar la supervisión realizada. En caso contrario, el Jefe de Sucursal deberá firmar de aceptación en la propia cédula y se comprometerá a solventarlas en una fecha específica que anotará de su puño y letra, no debiendo rebasar un periodo mayor a 30 días naturales, contados a partir del día siguiente del término de la revisión.
3. El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, informará por escrito al Gerente Regional o Estatal, los resultados de la supervisión efectuada, así como de las acciones de mejora implementadas para la solventación de las inconsistencias detectadas.

Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia Regional o Estatal
Coordinación de Supervisión
Sucursal



Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020 Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

15.- Procedimiento para la Entrega del Informe de Resultados de la Supervisión Realizada.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	01	Registra en las Cédulas de Inconsistencias, el resultado de todos los procedimientos supervisados en la Sucursal la cual se le asigne para supervisar.
	02	Presenta al Jefe de Sucursal, las inconsistencias detectadas durante la supervisión.
JEFE DE SUCURSAL	03	Recibe y analiza las Inconsistencias detectadas en la supervisión realizada a la Sucursal.
	04	Acuerda con el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado una fecha compromiso para la solventación de las inconsistencias que no han sido subsanadas y regresa la documentación.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	05	Presenta al Gerente Regional o Estatal, una vez terminada la supervisión, el informe de actividades y las cédulas de inconsistencias requisitadas con las firmas y fechas de compromiso de los Jefes de las Sucursales.
	06	Emite las instrucciones pertinentes para que se atiendan las inconsistencias reportadas, cuya resolución se encuentre vinculada con las Coordinaciones de la propia Gerencia Regional o Estatal.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	07	Remite la información al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado, para su seguimiento.
	08	Recibe documentación para solventar alguna inconsistencia detectada en una Sucursal y analiza la información.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	09	No reúne los requisitos de la supervisión, envía al Jefe de Sucursal un oficio firmado por el Gerente Regional o Estatal, para su aclaración y seguimiento de las inconsistencias hasta su resolución total.
	10	Si reúne los requisitos de la supervisión, da por concluida la supervisión satisfactoriamente con las inconsistencias solventadas.
	11	Solicita al Jefe de Sucursal, evidencia documental sobre la aclaración de las inconsistencias detectadas durante la supervisión.

Área emisora	REVISADO 1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

15.- Procedimiento para la Entrega del Informe de Resultados de la Supervisión Realizada.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	12	Atiende requerimientos, aportando las evidencias documentales idóneas para solventar las inconsistencias que quedaron pendientes.
JEFE DE SUCURSAL	13	Responde al Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado enviando las evidencias documentales para solventar las inconsistencias en su totalidad.
	14	Recibe y analiza información documental y da por concluida, la supervisión, informándole al Gerente Regional o Estatal de este hecho.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN O SUPERVISOR HABILITADO	15	Archiva para posibles consultas.

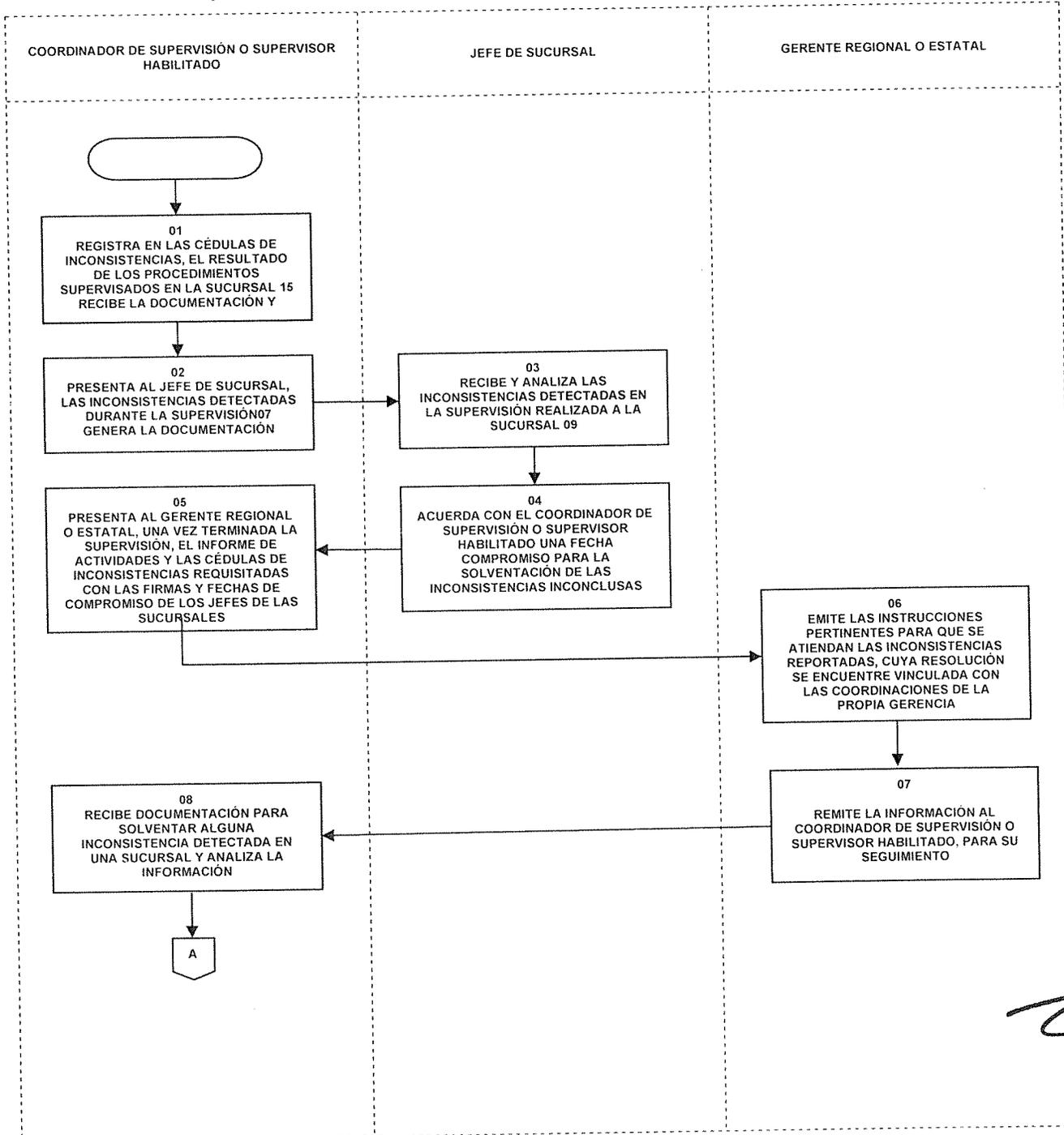
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	REVISADO 1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

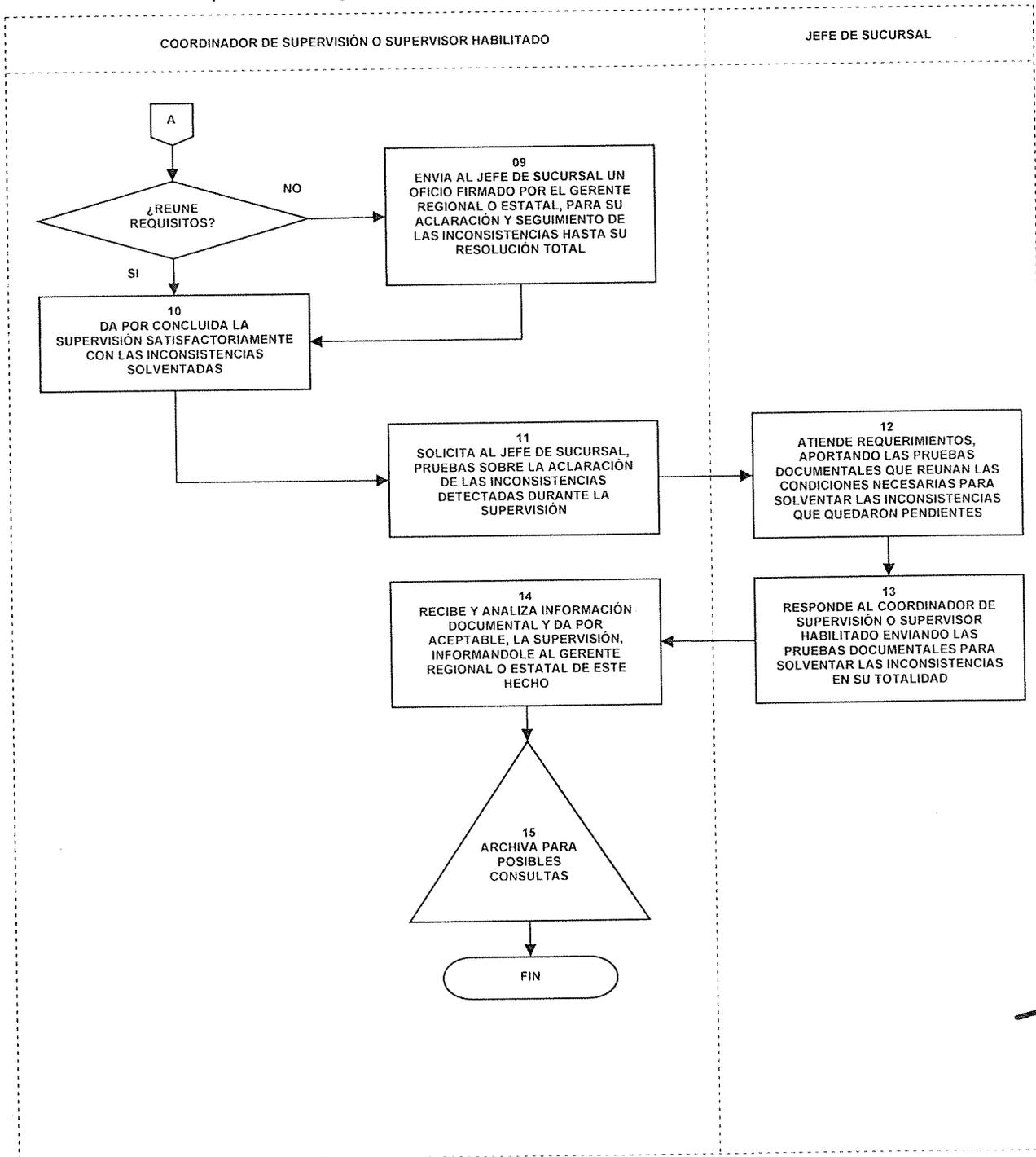
15.- Procedimiento para la entrega del Informe de Resultados de la Supervisión Realizada.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

15.- Procedimiento para la entrega del Informe de Resultados de la Supervisión Realizada.



NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

ANEXOS



Área emisora	REVISADO 1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

GLOSARIO DE TÉRMINOS

ACCIÓN DE MEJORA: Cualquier acción orientada a incrementar la eficiencia y/o eficacia para la óptima operación de las Sucursales.

ANTECEDENTES:
Acciones, dichos o circunstancias que sirven para comprender o valorar hechos posteriores.

ARQUEO DE CAJA:
Procedimiento que se realiza para revisar que los fondos fijos o revolventes que están a cargo de una persona estén correctos.

AUTORIDAD LOCAL
Órgano estatal, municipal o del ayuntamiento, investido de facultades de decisión o ejecución, cuyo ejercicio engendra la creación, modificación o extinción de situaciones en general de hecho o jurídicas con trascendencia particular y determinada, de una manera imperativa.

C.A.T.:
Centro de Atención Telefónica.

CIRCULAR:
Orden impresa que una autoridad superior dirige a todos o gran parte de sus subalternos.

CONCILIACIÓN BANCARIA:
Proceso sistemático de comparación entre los ajustes contables de una cuenta corriente realizada por el banco y la cuenta del banco correspondientes a la contabilidad de la empresa.

CONTABILIDAD:
Es una técnica que se utiliza para registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados.

COORDINADOR DE SUPERVISIÓN Y/O SUPERVISOR HABILITADO: Personal facultado por el Gerente Regional o Estatal, para que mediante un Programa Anual de Supervisión, en forma presencial supervise el funcionamiento operativo de los servicios que se proporcionan en las Sucursales, (humanos, financieros, contables, materiales e informáticos) detectando inconsistencias en los procesos y proponiendo acciones de mejora, en base a lo que establece la normatividad aplicable, para su solución.

DENUNCIA:
Informe de un hecho en el que se notifica a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta imputable a un funcionario público.

DINERO EN MINUTOS:
Transferencia electrónica de dinero desde distintos puntos de los Estados Unidos por medio de Western Union.

FORMATOS SISTEMATIZADOS:
Esquemas diseñados en forma computarizada.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

FAX:

Método o aparato de transmisión y recepción de documentos mediante la red telefónica conectada que se basa en la conversión a impulsos de las imágenes "leídas por el emisor" impulso traducidos en puntos formando imágenes en el receptor.

INCONSISTENCIA: Actividad que se observa, por no ser acorde a lo que establece el procedimiento correspondiente.

LIBRO DE CAJA

Registro donde se plasma los movimientos contables.

LOGÍSTICA:

Conjunto de medios, infraestructura y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio.

MANUAL:

Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas, y/o procedimientos de una institución, dependencia o unidad administrativa, que son necesarios para la ejecución del trabajo.

MOI:

Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México.

MODIFO:

Movimiento Diario de Fondos. Es un módulo del SIGITEL en el cual se registran las operaciones de ingresos y egresos, tanto las reportadas por el sistema como las que se encuentran fuera del mismo, que permite conocer la disponibilidad de recursos y los registros contables de las Sucursales, Gerencias Regionales, Estatales y de la Subdirección de Tesorería.

OFICIO DE COMISIÓN:

Escrito con el cual se faculta a un trabajador para que realice un encargo específico.

ORGANISMO:

El Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal denominado Telecomunicaciones de México.

OUT BOND:

Sistema que se utiliza para el envío de transferencia a otros países.

PAGADOR HABILITADO:

Servidor Público responsable de entregar los pagos de los apoyos monetarios de los diferentes Programas Sociales, en los puntos de pago temporales.

PASSWORD:

Contraseña o clave personal que permite acceder a un sistema computacional.

POLÍTICA:

Orientación o directriz que rige la actuación de una entidad en un asunto o campo determinado.

PROCEDIMIENTO:

Método de ejecutar sistemáticamente una serie de actividades para obtener un objetivo.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

PROGRAMAS SOCIALES:

Programas de Apoyo del Gobierno Federal entregados por TELECOMM mediante el convenio correspondiente.

PROYECTO:

Plan y disposición detallados que se forman para la ejecución de cualquier trabajo y que en ocasiones se hace como prueba antes de darle la forma definitiva.

QUEJA:

Inconformidad o disgusto que manifiesta el cliente por la prestación inadecuada de los servicios.

RED DE SUCURSALES:

Conjunto de sucursales distribuidas en la República Mexicana en donde Telecomunicaciones de México presta sus servicios.

RÚBRICA:

Rasgo o conjunto de rasgos de forma determinada, que como parte de la firma pone cada cual después de su nombre o título y que a veces va sola.

RUT:

Registro de Usuarios de Telecomm.- Módulo del sistema SIGITEL diseñado para el registro, consulta y actualización de datos de los usuarios que utilizar el servicio de Giro Telegráfico.

SEGUIMIENTO:

Acción y efecto de seguir, darle continuidad a un asunto, a un procedimiento, observación detallada.

SERVIDOR PÚBLICO:

Persona natural vinculada a un organismo público por un procedimiento, reglamentario o contractual, en cargos previamente creados.

SIGITEL:

Sistema de Giros Telegráficos en línea, es un sistema informático que cuenta con una base de datos central en donde se registran en tiempo real las operaciones de transferencias procesadas en la Red de Sucursales.

SOFTWARE:

Conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar determinadas tareas en una computadora.

SOBREGIRO

Operación contable donde se refleja un excedente en los movimientos.

SUCURSAL:

Unidad donde se prestan los servicios telegráficos, transferencias de dinero nacional e internacional y servicios financieros básicos.

SUGERENCIA:

Idea, petición o insinuación que proporciona el cliente con el afán de aportar una mejora en el servicio.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

SUPERVISAR:

Examinar o inspeccionar un superior, el trabajo o actividad realizados por otros.

SUPERVISOR HABILITADO:

Servidor Público adscrito a la Gerencia Regional o Estatal, comisionado para la práctica de una supervisión operativa en alguna sucursal.

TELECOMM:

Telecomunicaciones de México.

TRANSFERENCIA CANCELADA:

La transferencia por la cual se paga exclusivamente al remitente, la cantidad situada de un Giro Telegráfico Nacional, siempre y cuando lo solicite el remitente y se verifique en el sistema informático que la transferencia está vigente y pendiente de pago.

TRANSFERENCIA DE DINERO:

Operación de envío y recepción de dinero a través del sistema informático SIGITEL en la Red de Sucursales.

TRANSFERENCIA EXPEDIDA:

La transferencia de una orden para el pago de cantidades de dinero, bajo las modalidades "Ocurre" y "a Domicilio", a favor de un beneficiario.

TRANSFERENCIA PAGADA:

La transferencia cobrada por el beneficiario, bajo las modalidades "Ocurre" y "a Domicilio", de una orden para el pago de cantidades de dinero enviada por un remitente.

TRANSFERENCIA REINTEGRADA:

La transferencia que paga exclusivamente al remitente, la cantidad situada de un Giro Telegráfico Nacional, siempre y cuando lo solicite el remitente y se verifique en el sistema informático que la transferencia está vencida.

TRANSFERENCIA REVERSADA:

Anulación que se hace en el sistema informático de un Giro Telegráfico expedido o pagado, implicando el registro de un movimiento siempre en sentido opuesto al registro original.

VALIDAR:

Hacer valer, hacer válido, dar fuerza o firmeza a algo.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

II.- MODELOS DE DOCUMENTOS



Área emisora	REVISADO 1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020



HOJA No.
87 DE 119

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

MODELO DE OFICIO DE COMISIÓN



GERENCIA ESTATAL EN (Estado)
OFICIO NÚM. (X)

(Ciudad y Estado, día, mes y año)

C. (Nombre y apellidos)
Coordinador de Supervisión
P r e s e n t e.

Con fundamento en el Artículo 26 fracciones VI, y VII del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, Facultades que competen a la Dirección de la Red de Sucursales, así como a lo señalado en el numeral 2 de las Políticas Específicas del Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales funciones que corresponden a la Coordinación de Supervisión I, comunico a usted que ha sido comisionado para que se presente a la Sucursal denominada _____, durante los días del ____ al ____ de _____ de 20____, para realizar una supervisión integral, en el entendido que el periodo de comisión queda sujeto a ampliación de acuerdo al resultado de la propia revisión.

Al término de su comisión, deberá elaborar un informe con los resultados obtenidos.

Atentamente

Acepto comisión

(Nombre y apellidos)

(Nombre y apellidos)

Gerente

Coordinador de Supervisión

c.c.p. C. (nombre). Jefe de Sucursal . (Nombre de la Sucursal). Para su conocimiento y efectos procedentes.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020



HOJA No.
88 DE 119

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20



MODELO PARA EL OFICIO A LOS
COORDINADORES DE ÁREA DE LA GERENCIA
PARA LA ATENCIÓN DE LAS ACCIONES DE
MEJORA DE LA SUCURSAL SUPERVISADA.

GERENCIA (Regional o Estatal)
ZONA (A la que pertenezca)
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN ESTATAL.
(Número de Oficio)

(Ciudad, Estado, día, mes y año).

C. (Nombre y Apellidos)
COORDINADOR DE (nombre del área)
P r e s e n t e

Anexo encontrara el informe de la Supervisión Operativa efectuada a la Sucursal de (Nombre con el que se identifica), en el cual se detallan las recomendaciones que deberán cumplirse debidamente por parte de las áreas involucradas, informando los resultados a esta Coordinación en un plazo no mayor a 30 días naturales, contados a partir de la fecha de recepción del presente.

Sin más sobre el particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

(Nombre y Apellidos)
Coordinador de Supervisión Estatal.

Ccp. (Nombre y apellidos).- Gerente (Estatal o Regional) Para su conocimiento.
(Nombre y apellidos).- Jefe de (especificar nombre jefatura) Para su atención y solventación de inconsistencias.
(Nombre y apellidos).- Gerente de Supervisión de Sucursales.- Ciudad de México, Para su registro y seguimiento.

(Iniciales del gerente, coordinador de supervision, y de quien lo haya formulado)

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020



HOJA No.
89 DE 119

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20



INFORME DE ACTIVIDADES AL GERENTE
REGIONAL O ESTATAL

GERENCIA (Regional o Estatal) EN (Nombre del Estado)
ZONA (Occidente, Noreste, Centro.)
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN
(Número de Oficio)

(Ciudad y Estado, día, mes y año).

C. (NOMBRE DEL GERENTE)
Gerente (Regional o Estatal)
P r e s e n t e

En cumplimiento a oficio (número) fechado el (día, mes y año), relativo a la supervisión realizada, durante el periodo del (día mes) al (día mes) en la Sucursal en (población y Estado), se le detallan las inconsistencias detectadas en diversos conceptos, así como las acciones de mejora que deberán implementar de forma conjunta con las Coordinaciones de áreas involucradas de esta de su cargo, lo anterior con el objeto de solventar las mismas, contando para el efecto con un plazo no mayor a 15 días a partir de la recepción del presente.

RECURSOS FINANCIEROS:

Inconsistencia:
Descripción de la Inconsistencia.

Acción de Mejora:
Descripción de la acción de mejora

RECURSOS HUMANOS:

Inconsistencia:
Descripción de la Inconsistencia.

Acción de Mejora:
Descripción de la acción de mejora

OPERACIÓN:

Inconsistencia:
Descripción de la Inconsistencia.

Acción de Mejora:
Descripción de la acción de mejora

CONCLUSION:

Descripción de la conclusión del informe.

A T E N T A M E N T E

(Nombre y Apellidos)
Coordinador de Supervisión

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

Área emisora	REVISADO	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020




**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

**CEDULA DE INCONSISTENCIAS (ClyS)
FORMA TCM-4130-F01-20**



Sucursal Telegráfica/Registro: #REF!
Tipo de Supervisión: #REF!
Fecha de Supervisión: #REF!

		SI	No	NA	Inconsistencias y Acciones de Mejora	Sustento Legal	Fecha de Compromiso
1.- ÁREA DE FINANZAS							
NmI.	Cuestionamiento	SI	No	NA	Inconsistencias y Acciones de Mejora	Sustento Legal	Fecha de Compromiso
11	El Arqueo practicado a la Caja General arroja Faltante o Sobrante de efectivo.					MPOST Hoja 14 Políticas Generales N° 9 Hoja 16 N° 32, Hoja 23 Procedimiento Arqueo de Caja en Sucursal Telegráfica, Objetivo Especifico Políticas Especificas N° 1 al 3, Hoja 24 Actividades 1 a la 13. MPPSOOT Hojas 14 a la 16 Objetivo Especifico, Políticas Especificas, Hojas 17 21 Actividades PSPROT Hoja 34 N° 2.3 Procedimiento Para Detectar Faltantes de Efectivo en Caja	
12	El Jefe de Oficina Telegrafica de observar excedente de efectivo en caja rebasando lo autorizado, solicita oportunamente a la Gerencia Estatal o Regional su concentración y/o solicita autorización de perfecta de los recursos, según sea el caso					MPOST Hoja 16 Políticas Generales N° 31 y 33, Hoja 29 Políticas Especificas N° 2 N° 4 MPPSOOT Hoja 67 Procedimiento para la revisión de Remesas de Numerario, Objetivo Especifico Políticas Especificas N° 2 Hoja 68 Actividades, Núm 6 PSPROT Hoja 10 Políticas Generales de Seguridad N° 14, Hoja 33 Capítulo 3°e, Objetivos 1 y 1.2 Punto 2- Límite en las Existencias de Efectivo en las Sucursales Telegraficas N° 2.1 y 2.2, Oficio 9100-387/12 23/11/2012	
13	En la sucursal se cuenta con la debida autorización para realizar traslados de valores por conducto personal					MPOST Hoja 40, Políticas especificas numeral 5	
14	Cada que se realizan traslados de valores por conducto personal, se requisa el formato TCM-4100-F13 10					MPOST Hoja 40, Políticas especificas numeral 5	
15	El Jefe de Oficina Telegrafica Acusa inmediatamente en el Módulo de Caja y Bancos las remesas recibidas para evitar caer en numeros rojos, capturando las remesas despachadas en orden numerico consecutivo					MPOST Hoja 26 Objetivo Especifico Políticas Especificas N° 1 del 1 al 5 Hoja 27 Actividades Hojas 63 y 64 Procedimiento de Concentración de Rem de Fondos en Sucursal Teleg	
16	Las remesas que se observan en Tránsito, en el Módulo de Caja y Bancos, cuentan con un seguimiento para su aclaración					GUIA RAPIDA.- Implementación de mejoras en el Movimiento Diario de Fondos (MODIFO) y en el Modulo de Caja y Bancos "Eliminación de rubros de Ajuste y creación de Contapartidas", para movimientos en los Ingresos, Egresos y Remesas de un día anterior" Enero 2011 V 1	
17	Existen documentos pendientes por regularizar feroando parte del efectivo en caja correspondientes a pagos de servicios básicos, contraviniendo lo dispuesto en oficio 4000-162 17/02/2012 emitido por la DORO					MPOST: Hoja 17 Políticas Generales N° 42 MPPSOOT: Hoja 14 Objetivo Especifico Hoja 17 Actividad Número 3, N° 2 y 6, Hojas 31 y 32 Actividades	
18	Al concluir el horario del día establecido para la atención al público, el Jefe de Oficina realiza el cierre de operaciones en el Módulo y efectua el Arqueo de Caja, dejando evidencia documental						
19	En las Oficinas que cuentan con Cajero, el Jefe de Oficina practica diariamente el Arqueo de Fondos a la Caja General, para verificar que el efectivo, documentos pendientes de regularizar y el saldo en bancos concuerda con la Existencia de Salda que arroja el Movimiento Diario de Fondos, dejando evidencia documental					MPOST: Hoja 15 Políticas Generales N° 33 Políticas Especificas N° 1 del 1, 3, Hoja 24 Actividad 1	
11	El Jefe de Oficina o Cajero General elaboran Vales de Caja por dotación de efectivo a los Operadores de Ventanilla					MPOST: HOJAS 105 a la 108, Políticas Generales Hoja 15 N° 31 Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telegraficas Hoja 10 N° 14 Hoja 34 Punto 2.2 Límite de Efectivo en Ventanilla de Servicio	
111	Los operadores de ventanilla al concentrar excedentes a la Caja General lo realizan mediante Vales de Caja					MPOST: HOJAS 105 a la 108, Políticas Generales Hoja 15 N° 31 Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telegraficas Hoja 10 N° 14 Hoja 34 Punto 2.2 Límite de Efectivo en Ventanilla de Servicio	

9

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

1.12	Los operadores de ventanilla cuando solicitan o concentran efectivo entre ventanillas, lo realizan mediante Vales de Caja					MPOST: HOJAS 105 a la 108 Políticas Generales Hoja 15 Nri 31 Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telegráficas Hoja 10 Nri 14 Hoja 34 Punto 2.2 Límite de Efectivo en Ventanilla de Servicio
1.13	El Jefe de Oficina o Cajero General suministran Efectivo y Moneda fraccionaria a los operadores de ventanilla en la medida que el servicio lo requiere elaborando los Vales de Caja de acuerdo con el formato establecido					MPOST: Hoja 16 Nri 31 Hoja 93 Nri Políticas Específicas Nri 3
1.14	La Sucursal Telegráfica cuenta con Recibos Oficiales					Reglamento de la Ley de Servicio de Tesorería de la Federación: Artículo 12, 13 y 209 MPPSOOT: Hoja 15 Políticas Específicas Nri 7 y 9
1.15	Los Ingresos y Egresos generados por los servicios operados en la Sucursal Telegráfica son Registrados diariamente en el Libro de Caja por el Jefe de Oficina, conforme al Reporte del Movimiento Diario de la Oficina					Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos Art 8, Frac I, XXIV MPOST Hoja 17 Políticas Generales Nri 43 Hojas 120 a la 122 FLIBRO DE CAJA y Lineamientos Renado del Libro de Caja CGT Art 55 Frac 1 y Art 58 Fracc XVII y XXXIV MPPSOOT: Hoja 14 Objeto Especifico Hoja 33. Políticas Específicas Nri 2 y 3, Hoja 34 Nri 1 y 3
1.16	La Sucursal Telegráfica tiene asignada una Cuenta Bancaria, en consecuencia el Jefe de Oficina o Cajero General elaboran mensualmente las Conciliaciones Bancarias con los cargos o depósitos que registran en la chequera y son enviadas conjuntamente con los Estados de Cuenta originales					MPOST Hoja 17 Políticas Generales Nri 44 Hojas 117 a la 119 FFICM-4103-F04-13 MPPSOOT: Hoja 28 Objeto Especifico, Políticas Específicas Nri 1 al 6, Hojas 29 a la 30 Actividades Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos Artículo 8 Fracs I y XXIV CGT Artículo 55 Fracc I Artículo 58 Fracs XVII y XXXIV
1.17	Existe evidencia de que los Fondos Excedentes de Efectivo por los servicios operados en las ventanillas de atención al público, son Conciliados oportunamente para su resguardo en la Caja Fuerte al servicio de la Sucursal Telegráfica					MPOST Hoja 14 Políticas Generales Nri 9 Hoja 16 Nri 31, Hoja 29 Políticas Específicas Nri 3 y 4 Hoja 93 Políticas Específicas Nri 3 Hojas de la 105 a la 108 FORMATOS FFICM 4103-F01-14 y FFICM-4103-F02-14 Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telegráficas Hoja 10 Nri 14, Hoja 34 Punto 2.2 Límite de Efectivo en Ventanillas de servicio
1.18	En la Sucursal Telegráfica se localizan documentos formando parte del efectivo en caja pendientes de regularizar por Sobrantes, Faltantes de efectivo o Billetes presuntamente falsos que resultan en la recepción de remesas de fondos a través de las ETV					MPOST Hoja 57 Punto 8 -Proc para la Recepción de Remesas de Fondos, Objeto Especifico, Hojas 56 y 58 Políticas Específicas, Hojas 59 y 60 Actividades
1.19	En caso afirmativo del Nri Anterior, asentar si se le dio correcto seguimiento mencionando fechas de la irregularidad, de seguimiento, y de respuesta.					MPOST: Hoja 57 Punto 8 -Proc para la Recepción de Remesas de Fondos, Objeto Especifico, Hojas 56 y 58 Políticas Específicas, Hojas 59 y 60 Actividades
1.2	En caso de haber sufrido robos, asaltos, peculados o fraude recientemente (presente año) se cuenta en la Sucursal Telegráfica con evidencia documental y/o expediente debidamente integrado manifestando (circunstancias en que ocurrieron los hechos, informe documental para las autoridades correspondientes (DUBI, DOI, OSO), averiguación previa, así mismo se asentaron los hechos en el Libro de Caja) NOTA Mencionar la fecha					MPOST Hoja 14 Nri 13, Hoja 23 Políticas Específicas Nri 3 PSPROT: Hoja 68 Nri 3, 3.2.3.3, 3.2.3.4, 3.2.3.11 y 3.2.3.12 LFRASP Art 8 Frac XXIV CGT Art 55 Fracs IX Art 58 Frac XXXIV
1.21	El Jefe de Oficina Telegráfica reporta al 01-800-827-1111 Centro de Atención Telefónica Banamex y a la Gerencia Estatal o Regional los incumplimientos de horario de la ETV para la entrega o recolección de remesas de fondos					MPOST Hoja 16 Políticas Generales Nri 35
1.22	La Sucursal Telegráfica cuenta con el Cabilogo de Firmas del Personal de la ETV debidamente actualizado					MPOST: Hoja 56, Políticas Específicas Nri 1. PSPROT: Hoja 37 Punto 3.3.1 -Las Sucursales Telegráficas para efectos de control y seguridad
1.23	Todo el Personal ajeno a la Sucursal Telegráfica (Personal de la Gerencia, Pagadores, Habitados, Supervisor Estatal, etc.) al ingresar a la Sucursal, es registrado en la Bitácora					MPOST: Hoja 18 Nri 57, Políticas Específicas Nri 1 PSPROT: Hoja 37 Punto 3.3.1 -Las Sucursales Telegráficas para efectos de control y seguridad
1.24	Las Cuentas Comprobadas se conforman adecuadamente conforme a lo establecido y se encuentran organizadas, sujetas y resguardadas					MPOST Hoja 34, Punto 3 y 5- Procedimiento para Elaborar la Cuenta Mensual Comprobada, Objeto Especifico, Políticas Específicas Nri 1 del 8, Hoja 35 Actividades

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

2.- ÁREA DE OPERACIÓN.					
2.1	El Jefe de Oficina Telefónica elabora y publica el Rol Mensual de Actividades, recabando las firmas de enterado del personal de la telefónica				MPOST Hoja 19 Políticas Generales N° 58
2.2	El Jefe de la Sucursal Telefónica exhibe las Minutas Semestrales, con firmas autógrafas en las que hace constar las sesiones de trabajo que lleva a cabo con el personal.				MPOST Hoja 21 Políticas Generales N° 72 Dentro del ámbito de ADMINISTRACION
2.3	El Jefe de Oficina y personal tienen conocimiento de las disposiciones que emite el Organismo por conducto del Sistema y/o Gerencia a través de Circulares, Boletines, Telegramas-Circulares, correos electrónicos, etc. Existiendo evidencia que acusó recibo a la Gerencia de su adscripción				MPOST Hoja 14 Políticas Generales N° 1, Hoja 15 N° 15, Hoja 40 Punto 5 - Procedimiento de Conocimiento de Circulares y/o Telegramas - Circulares en la Sucursal Telefónica Objetivo Específico, Políticas Específicas de la 1 a la 4, Hoja 41 Actividades CGT Artículo 55 Fracción I
2.4	El Responsable de la Sucursal y demás Personal tienen debidamente firmada y actualizada la Carta Responsiva mediante la cual se tiene conocimiento del contenido de los distintos Manuales (de Políticas y Procedimientos para la Prevención de Lavado de dinero y Financiamiento al Terrorismo, de Operación de Sucursales Telefónicas, del Servicio del Giro Telefónico, de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales y demás que menciona la Carta Responsiva), existiendo evidencia que acusó recibo a la Gerencia de su adscripción				MPOST Hoja 14 Políticas Generales N° 1, Hoja 15 N° 15, Hoja 40 Punto 5 - Procedimiento de Conocimiento de Circulares y/o Telegramas - Circulares en la Sucursal Telefónica Objetivo Específico, Políticas Específicas de la 1 a la 4, Hoja 41 Actividades CGT Artículo 55 Fracción I
2.5	En la Lista de Usuarios del Sigitel en Línea solo el personal autorizado en activo está registrado				MPOST Hoja 22 Políticas Generales N°s 87, 83, 85, 87 Dentro del ámbito Del Sistema PSPROT Hoja 30 Punto 1.2.1 -Seguridad Física Inciso a) y e), Hoja 27 Punto 1.2.3 -Seguridad en Redes de Datos inciso b) Circular: 89/2012
2.6	Los accesos al Sigitel del personal adscrito a la Sucursal Telefónica, son acordes a los horarios que tienen asignados				MPOST Hoja 23 N°s 87 CGT Artículo 55 Fracc. VI
2.7	El servicio de distribución y reparto se realiza de conformidad a las normas establecidas				MPSGT Hoja 15 Punto 5 Concepto Oportuno MPSTF Hojas 50 a la 52 Políticas Específicas, Hojas 53-54 Actividades CGT Artículo 55 Fracciones I y XII Artículo 58 Fracciones XXXVI
2.8	El servicio de telegramas domiciliados que por diferentes causas no se entregan a los destinatarios o beneficiarios, son marcados en el Sigitel en Línea.				tendrá las siguientes funciones y responsabilidades MPSTF Hoja 57 Punto 9 Procedimiento de marcado de los Telegramas Entregados y No Entregados Circular: 37/2008, Circular 109/2010
2.9	¿Existen Telegramas que no han sido entregados (72 Horas) Mencione los días de atraso				MPSTF Hoja 19, Punto 4, Párrafo 3 Circulares 112/2008, 20/2010, 106/2010 MPSGT Hoja 41 Políticas Específicas N° 8
2.10	Los Recibos y Comprobantes de transacciones nacionales e internacionales están correctamente requisitados, y organizados de acuerdo a las relaciones dadas y mensuales				MPSTGOST Hoja 31 Procedimiento para revisar la Contabilidad de los Ingresos y egresos Políticas específicas N° 3
2.11	El Directorio que contiene los teléfonos de emergencia está actualizado y al alcance del Personal				PSPROT Políticas Generales de Seguridad N° 5

Área emisora	REVISADO	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

2.12	Las ventanillas de atención al público operan como Ventanillas de Servicios Múltiples				MPOST: Hoja 21 Políticas Generales. Dentro del ámbito de la OPERACION N°r 76	
2.13	El Jefe de Oficina Telefónica vigila que el cambio de turno de los operadores de las ventanillas de servicio múltiple sea acorde a lo establecido				MPOST: Hoja 88 Punto 11 - Procedimiento de cambio de turno en ventanilla. Objetivo Específico. Políticas Específicas de la 1 a la 8. Hoja 89 Actividades	
2.14	Las reversas de giro inmediatas y cobranza por cuenta de terceros , se justifican. Joneen el soporte documental y se realizan conforme al procedimiento establecido				MPSGT: Políticas Específicas de la Hoja 55 Numís. del 22 al 27. Hoja 65-66. Procedimiento de Pago por Cancelación de giro Telefónico Nacional MPSAGTCT: Pag. 61 Numís del 1 al 8	
2.15	Los expedientes de transacciones reintegradas y/o canceladas contienen el Recibo Original de Expedición o en caso de extravío la solicitud por escrito del remitente				MPSGT: Hojas 53 a la 58 Políticas Específicas. Conceptos. Del Pago. De la Cancelación. Del Reintegro y Actividades.	
2.16	Los giros domiciliados desviados son reentradados de forma inmediata al destino correcto a través del Sigtel en línea				MPSGT: Hojas 105 y 106 Punto 50 Procedimiento de reentramiento de Giro Telefónico o Domicilio. Actividades del N°r 1 al 14	
2.17	Al realizar Entrega-Recepción de Sucursal Telefónica por periodo corto, se elabora la documentación correspondiente, aun cuando dicha entrega se efectúe con personal de la misma sucursal telefónica? Y Existe el acuse de recibo de la Coordinación Financiera donde se le informó del cambio de combinación de la Caja Fuerte				MPOST: Hoja 01 Punto 12 Procedimiento de Entrega y Recepción de Sucursal Telefónica Objetivo Específico N°r del 1 al 7. FIActa Entrega-Recepción y Anexos	
2.18	Al realizar Entrega-Recepción de Sucursal Telefónica , por periodo largo o entrega definitiva, se elabora el Acta de Entrega-Recepción. Anexos, asimismo se solicita baja temporal del titular en el Sistema. Lo anterior se realizará aun cuando esta se efectúe con Personal de la Misma Sucursal Telefónica. Y existe el acuse de recibo de la Coordinación Financiera donde se le informó del cambio de combinación de la Caja Fuerte.				MPOST: Hoja 01 Punto 12 Procedimiento de Entrega y Recepción de Sucursal Telefónica Objetivo Específico N°r del 1 al 7. FIActa Entrega-Recepción y Anexos	
2.19	El procedimiento operativo administrativo que se aplica a las operaciones irregulares de los Servicios Financieros Básicos, originados por fallos en el sistema es el establecido y cuenta con seguimiento hasta lograr la solventación.				Manual de Procedimientos de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios. Circulares: 49 y 69 del 2013	
2.2	El tratamiento que se aplica al servicio de Telegramas Oficiales (Amparos) y los que se desprenden de estos, es correcto				Ley de Amparo: Artículos 20 y 23 MPSTF: Hojas 41 a la 44 Políticas Específicas	
2.21	El personal porta su gafete de identificación a la vista del público usuario				MPOST: Hoja 15 Políticas Generales N°r 16	
2.22	El horario de atención se encuentra a la vista del público usuario y coincide con el horario oficial autorizado a la Sucursal Telefónica				MPOST: Hoja 21 en el ámbito de la Operación N°r 74	
2.23	Las quejas, sugerencias o denuncias son atendidas oportunamente y estas cuentan con su respectivo seguimiento				MPOST: Hoja 14 Políticas Generales N°r 6 MPSGT: Políticas Generales de la Hoja 19 N°r 30	
2.24	La atención de los servicios al cliente en ventanilla se realiza dentro de los tiempos establecidos (no excede de cinco minutos)				MPSGT: Hoja 15 Políticas Generales. Punto 5 1er. Párrafo	
2.25	Los operadores de ventanilla atienden de manera cordial y amable a los clientes aclarando las dudas del servicio solicitado				MPOST: Hoja 14 Políticas Generales N°r 7. MPSGT: Políticas Generales de la Hoja 15 Punto 5 2da. Párrafo	
2.26	Existen quejas de que los operadores de ventanilla no entregan el importe exacto de sus transacciones a los clientes				MPSGT: 19 Del Personal de la Red telefónica Numeral 30.	
2.27	Existe evidencia que el Jefe de Oficina Telefónica haya reportado oportunamente sus requerimientos a la Coordinación correspondiente de la Gerencia Estatal en cumplimiento al Programa de Calidad en la Operación Telefónica, Procedimiento de Atención de Necesidades de Sucursales Telefónicas				Programa de Calidad en la Operación Telefónica. Circular: 15/2014	
2.28	Existen quejas de que los operadores de ventanilla solicitan propinas o dádivas al público o hacen cobros indebidos por la prestación de los servicios				MPSGT: Políticas Generales Punto 5 4to. Párrafo HONESTIDAD	

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

3.- REGISTRO DE USUARIOS DE TELECOMM (RUT) EN EL SIGITEL						
3.1	El Operador de Ventanilla entrega el número de cliente cuando registra en el RUT (Registro de Usuarios de Telecomm) por única ocasión a los clientes que se presentan por primera vez					MPPLDyFT: Políticas de Identificación de Usuarios, Hoja 16 Núm. 1.1.1. Identificación de Usuarios sin reportar el monto de la operación
3.2	Se solicita la documentación de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos para la prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo en las transacciones iguales o mayores a \$30,000.00 a los clientes con Personalidad Física, Mexicana o Extranjera, según sea el caso.					MPPLDyFT: Políticas de Identificación de Usuarios, Hoja 19 Núm. 1.3.1. Integración
3.3	Los Operadores de Ventanilla integran de forma completa y correcta los expedientes de las transacciones iguales o superiores a 5,000 dólares (o su equivalente en moneda nacional), de clientes de Personalidad Física, Mexicana o Extranjera, así como de clientes con Personalidad Moral Mexicana o Extranjera de acuerdo a los anexos respectivos. Así mismo reportan al Área competente las dudas que surgen por cambios particulares en operaciones masivas.					MPPLDyFT: Políticas de Identificación del Usuario, Hoja 18 Núm. 1.2. Políticas de Apertura de Expediente
3.4	Existe en el expediente la solicitud que realizó el operador a la Gerencia solicitando autorización para operar una transacción mayor a 10,000.00 D.L., o su equivalente en moneda nacional y está debidamente aprobada por el Gerente y/o Personas asignadas por Telecomunicaciones de México					MPPLDyFT: Políticas de Identificación del Usuario, Hoja 22. Núm. 1.9. Escalamiento para la aprobación de Operaciones
4.- AREA ADMINISTRATIVA						
4.1.- RECURSOS HUMANOS						
4.1.1	La Plantilla de Personal esta actualizada					MPOST Hoja 17 Políticas Generales Núm. 45 MPPSOOT Hoja 71 Actividades
4.1.2	La Plantilla de Guardias esta debidamente autorizada					MPOST Hoja 18 Políticas Generales Núm. 53 MPPSOOT Hoja 88 Actividad 5
4.1.3	Se cuenta con el Programa Anual de Vacaciones.					MPOST Hoja 18 Políticas Generales Núm. 54 MPPSOOT Hoja 74 Actividad 8
4.1.4	El personal está al corriente en sus vacaciones en cumplimiento al Programa Anual.					Disposiciones en Materia de Control de Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos Hoja 13 Vacaciones meses i, j, k y l
4.1.5	Las Listas de Control de Asistencia para el registro del personal se requisitan en el formato publicado en la página interna del Organismo (20.0.7); y se envían a la Gerencia para su control y revisión					MPOST Hoja 17 Políticas Generales Núm. 47 y 48
4.1.6	En el Registro de Incidencias (Kardex) se lleva el control de las incidencias del personal con base en las observaciones que figuran en las Listas y/o Tarjetas de Control de Asistencia, asimismo se reportan las inasistencias, retardos acumulados omisiones de entrada y/o salidas injustificadas del personal para su descuento correspondiente					MPOST Hoja 18 Políticas Generales Núm. 49-50 MPPSOOT Hoja 73 Núm. 5
4.1.7	La Sucursal Telegráfica inicia la prestación de servicios de acuerdo al horario oficial establecido					C.G.T: Artículo 55 Fracción VI Artículo 39 Disposiciones en Materia de Control de Asistencia, de la Dirección de Administración de Recursos Humanos Hoja 7 Horarios incisos a) y b)
4.1.8	La tolerancia que se concede a las madres trabajadoras y personal con actividades académicas están debidamente autorizadas.					C.G.T: Artículo 43 Disposiciones en Materia de Control de la Dirección de Administración de Recursos Humanos, Hojas 7 y 8 inciso i) de Horarios MPPSOOT: Hoja 73 Políticas Específicas Núm. 1; Hoja 74 Núm. 4
4.1.9	Al personal se le concede licencias con y sin goce de sueldo, previa autorización escrita					C.G.T: Artículo 54 Fracción VII Disposiciones en Materia de Control de Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos Hojas 14 y 15 Licencias.
4.1.10	Personal que se encuentra comisionado fuera de la oficina de adscripción cuenta en su expediente personal con el oficio de comisión correspondiente.					Disposiciones en Materia de Control de Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos: Hojas 5 y 6 Registro y Control de Asistencia Incisos e, f y g
4.1.11	Los expedientes del personal están debidamente integrados y cuentan con la ficha técnica individual actualizada.					MPOST Hoja 17 Políticas Generales Núm. 45 Hoja 114-116 F/TCM-4103-F04-14 MPPSOOT Hoja 74 Actividad Núm. 9

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

4.1.12	Los listados de firmas (nóminas) son devueltos a la Gerencia una vez que han sido debidamente firmados por el personal de la oficina					MPPSOOT: Hoja 73 Políticas Específicas Nrf 3, Hoja 74 Actividades Nums 1, 6 y 7
4.2.- RECURSOS MATERIALES						
4.2.1	La caja fuerte propiedad del Organismo, se encuentra delimitada por barreras físicas dentro de la zona protegida (anclada o empotrada)					PSPROT - Hoja 12 Nrf 5.3 CIRCULAR 8 del 9 febrero 2005
4.2.2	Las motocicletas arrendadas al Organismo se encuentran en buenas condiciones					Contrato 54/2013 Casanova Vallejo S.A. DE C.V. Anexo Técnico MPOST: Hoja 19 Nrf 63
4.2.3	El Jefe de Oficina Telefónica, controla mediante registros en la Bitácora el consumo de combustibles y lubricantes, así como el kilometraje recorrido por los vehículos oficiales (Propiedad del Organismo)					MPOST: Hoja 19 Políticas Generales Nrf 66
4.2.4	Las licencias o permisos para conducir del personal que opera vehículos automotores están vigentes					MPOST: Hoja 19 Nrf 65
4.2.5	La Sucursal Telefónica cuenta con la cédula inventarial actualizada y las Tarjetas de Control de Bienes Muebles de activo fijo firmados por el Jefe de la Oficina como responsable de su resguardo					MPOST: Hojas 18 y 19 Políticas Generales Nrf 59 y 60
4.2.6	La Sucursal Telefónica cuenta con copias de los contratos y convenios actualizados de (servicio de seguridad y vigilancia, limpieza, arrendamiento del inmueble, etc.)					MPOST: Hoja 19 Políticas Generales Nrf 63
4.2.7	La bitácora para el registro y control de llamadas telefónicas oficiales está al corriente					MPOST: Hoja 18 Nrf 58 MPPSOOT: Hoja 78 Políticas Específicas Nrf 6
4.2.8	La Sucursal Telefónica cuenta con Sistema Electrónico de Seguridad					Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telefónicas: Políticas 10 y 17, Medidas Básicas de Seguridad Nrf 6.1 Dispositivos Electrónicos de Seguridad 7.1 y 7.2.2
4.2.9	El Personal de la Sucursal Telefónica, mantiene aseado su Centro de Trabajo.					CGT Art 58 Frac. V. MPOST: Hoja 15 numeral 30
4.2.10	Las áreas restringidas (área de caja, área de ventanillas, área del Sigtel, etc.) cuentan con señalamientos disuasivos que prohíben el paso al personal no autorizado					PSPROT: Hoja 13 Punto 6.2, Señalización Disuasiva y Lugares Óptimos para su colocación Nrf 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, Hojas 14 y 15 Nrf 6.2.5.1, 6.2.5.2 y 6.2.5.3 - Señalización Disuasiva y/o Restricción en la Puerta de Acceso Principal
4.2.11	Se tramita en tiempo y forma la baja del archivo administrativo y contable.					MPOST: Hoja 19 Políticas Generales Nrf 62 PSPROT: Hoja 72 Nrf 3.5.1.3
4.2.12	La Sucursal Telefónica cuenta con suficiente material de escritorio (papel stock de 1 y 2 tantos, formato TCM 3510-F04-01), sello oficial y fechadores en buen estado para su óptimo funcionamiento					MPOST: Hoja 19 Políticas Generales Nrf 61 MPPSOOT: Hoja 87 Políticas Específicas Nrf 2
4.2.13	El botiquín de primeros auxilios cuenta con Material de Curación vigente					MPOST: Hoja 18 Nrf 56 Políticas Generales CGT: Art 92 Frac. II
4.2.14	Los señalamientos de evacuación están ubicados en lugares estratégicos					MPOST: Hoja 18 Políticas Generales: Nrf 56 PSPROT: Hoja 13 Puntos 6.2, Hoja 14 Puntos 6.2.2 y 6.2.3

Área emisora	REVISADO	11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

4.2.15	La Sucursal Telefónica cuenta con extintores?					MPOST: Hoja 18 Políticas Generales N° 55 PSPROT: Hoja 72 Punto 3.5 N° 1.7 MPPSOOT: Hoja 78 Políticas Específicas N° 5	
4.2.16	El polvo químico de los extintores se encuentra vigente?					MPOST: Hoja 18 Políticas Generales N° 55 PSPROT: Hoja 72 Punto 3.5 N° 1.7 MPPSOOT: Hoja 78 Políticas Específicas N° 5	
4.2.17	La oficina cuenta con el Formato Único de Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo. (CSST).					RCSHMSSSTE -22/05/98 MPOST: Hoja 18 Políticas Generales N° 55 MPPSOOT: Hoja 78 Políticas Específicas N° 4 CGT: Art. 88, 89, 90 y 93	
4.2.18	El inmueble que ocupa la Sucursal Telefónica se encuentra en buen estado					MPPSOOT: Hoja 79 Actividad 6 MPOGRE: Hoja 124 Objetivo Específico, Hoja 125 Actividades MOGRE: Hoja 27 N° 5	
5.- ÁREA TÉCNICA							
5.1	Los equipos de cómputo se encuentran operando en óptimas condiciones?					MPOST: Hoja 20 Políticas Generales N° 74 MPPSOOT: Hoja 83 Objetivo Específico, Políticas Específicas N° 1, 2 y 3, Hoja 84 N° 1, 2, 3 y 4 MOGRE: Hoja 30 N° 3	
5.2	De los siguientes periféricos instalados en los equipos de cómputo, (lector de código de barras, Pñ Pad, Mouse, Teclado, Impresoras,) diga si se encuentran operando en forma deficiente y comente cuáles					MPOST: Hoja 20 Políticas Generales N° 74 MPPSOOT: Hoja 83 Objetivo Específico, Políticas Específicas N° 1, 2 y 3, Hoja 84 N° 1, 2, 3 y 4 MOGRE: Hoja 30 N° 3	
5.3	Los periféricos que se encuentran instalados en los equipos de cómputo son suficientes para la operación de los servicios que se prestan en la Sucursal Telefónica?					MPOST: Hoja 20 Políticas Generales N° 74 MPPSOOT: Hoja 83 Objetivo Específico, Políticas Específicas N° 1, 2 y 3, Hoja 84 N° 1, 2, 3 y 4 MOGRE: Hoja 30 N° 3	
5.4	La totalidad de los equipos de cómputo tienen instalado el software autorizado por el Organismo así como el antivirus debidamente actualizado					MOGRE: Hoja 30 N° 6, 8 y 10 MPSOOT: Hoja 84 N° 4	
5.5	El Jefe de Oficina Telefónica está capacitado para verificar el correcto funcionamiento del Sistema Electrónico de Seguridad					MPOST: Hoja 16 N° 29, Hoja 20 N° 71 PSPROT: Hoja 47 N° 3.1.2, 3.1.7, 3.1.8 y 3.1.9 MPPSOOT: Hoja 80 N° 8	
5.6	El personal conoce perfectamente el procedimiento para operar todos los sistemas informáticos y de comunicación desarrollados para la prestación de los servicios que presta el organismo					MOGRE: Hoja 30 N° 5 Hoja 32 N° 4 CGT: Art 55 Frac VII	
6.- ÁREA COMERCIAL							
6.1	La publicidad gráfica de los servicios telefónicos y financieros básicos se exhibe al público en el ambulatorio.					MOGRE: Hoja 31 N° 6	
6.2	El personal de la Sucursal Telefónica promueve los servicios telefónicos y financieros básicos					OI/4000-033 del 13 de enero de 2014, signed por el C. Rufino Martínez Becerra, Encargado de la Dirección de Operación de la Red de Oficinas. MPOGRE: Hoja 95 punto 22 Hoja 95	
6.3	Los Anuncios luminosos de TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO y los de WESTERN UNION se encuentran colocados en lugar visible y en buen estado					MOGRE: Hoja 31 N° 6	

Área emisora	REVISADO	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

7.- PROGRAMAS ESPECIALES ADULTOS MAYORES (70Y+)						
7.1	Al recibir el efectivo para el pago de los Programas Sociales el Jefe de Oficina, verifica que se encuentre presente la Policía Municipal o Estatal de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios					MPEAMBPS: Hoja 40 Numf 5
7.2	Del pago realizado al Suplente del Beneficiario existe evidencia de que se efectuó en apego a los Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios					MPEAMBPS: Hoja 52, Políticas Específicas Numf 5
7.3	Existe constancia de que al término de la entrega de apoyos en los Puntos de Pago Temporales, los pagadores habilitados levantan el Acta de Hechos Relevantes con las firmas del personal involucrado de acuerdo a la normatividad establecida en el Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios de Programas Sociales					MPEAMBPS: Hoja 53 Numf 12; Hojas 65 y 66
7.4	El Jefe de Oficina Telefónica verifica que todos y cada una de las etiquetas que se encuentran adheridas al recibo correspondan al Bimestre del evento (Año y Nombre)					MPEAMBPS: Hoja 54 Numf 20

POR LA GERENCIA DE SUPERVISION

#REF!
#REF!
#REF!
#REF!

Total de inconsistencias a solventar

#REF!

RESPONSABLE DE SOLVENTAR

#REF!
#REF!

#REF!

TCM-4130-F01-16

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

Telecomm TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO		Sucursal Telegráfica/Regis. ¹			#/REFI ²		Fecha de Supervisión: ³				
		SI	No	NA	Inconsistencias y Acciones de Mejora	Sustento Legal	Fecha de Compromiso				
1.- ÁREA DE FINANZAS											
Nm.	Cuestionamiento	SI	No	NA	Inconsistencias y Acciones de Mejora	Sustento Legal	Fecha de Compromiso				
1.1	El Arqueo practicado a la Caja General arroja Faltante o Sobrante de efectivo.	4	4	4	5	MPOST Hoja 14 Políticas Generales Nnri 9, Hoja 16 Nnri 32, Hoja 23 Procedimiento Arqueo de Caja en Sucursal Telegráfica, Objetivo Especifico Políticas Especificas Nnris 1 al 3, Hoja 24 Actividades 1 a la 13, MPPSOOT Hojas 14 a la 16 Objetivo Especifico Políticas Especificas, Hojas 17 21Actividades PSPROT Hoja 34 Nnri 2 3 Procedimiento Para Detectar Faltantes de Efectivo en Caja	6				
1.2	El Jefe de Oficina Telegráfica, de observar excedente de efectivo en caja rebasando la autorización solicita oportunamente a la Gerencia Estatal o Regional su concentración y/o solicita autorización de prorroga de los recursos, según sea el caso					MPOST Hoja 16 Políticas Generales Nnris 31 y 33 Hoja 29 Políticas Especificas Nnri 2 Nnri MPPSOOT Hoja 67 Procedimiento para la revisión de Remesas de Numerario, Objetivo Especifico, Políticas Especificas Nnri 2 Hoja 68 Actividades, Num 6 PSPROT Hoja 10 Políticas Generales de Seguridad Nnri 14 Hoja 33 Capítulo 3ro., Objetivos 1.1 y 1.2 Punto 2- Límite en las Existencias de Efectivo en las Sucursales Telegráficas Nnris 2.1 y 2.2 Oficio 9100 -387/12 23/11/2012					
1.3	En la sucursal se cuenta con la debida autorización para realizar traslados de valores por conducto personal					MPOST Hoja 40, Políticas especificas numeral 5					
1.4	Cada que se realizan traslados de valores por conducto personal, se requisa el formato TCM-4100 F13 10					MPOST Hoja 40, Políticas especificas numeral 5					
1.5	El Jefe de Oficina Telegráfica Acusa inmediatamente en el Módulo de Caja y Bancos las remesas recibidas para evitar caer en números rojos, capturando las remesas despachadas en orden numerico consecutivo					MPOST Hoja 26 Objeto Especifico, Políticas Especificas Nnris del 1 al 5, Hoja 27 Actividades, Hojas 63 y 64 Procedimiento de Concentración de Rem de Fondos en Sucursal Teleg					
1.6	Las remesas que se observan en Tránsito, en el Módulo de Caja y Bancos, cuentan con un seguimiento para su aclaración					GUIA RAPIDA.- Implementación de mejoras en el Movimiento Diario de Fondos (MODFO) y en el Módulo de Caja y Bancos "Eliminacion de rubros de "Ajuste" y creación de "Contrapartidas" para movimientos en los Ingresos, Egresos y Remesas de un día anterior" Enero 2011 V.1					
1.7	Existen documentos pendientes por regularizar formando parte del efectivo en caja correspondientes a pagos de servicios basicos, contraviniendo lo dispuesto en oficio 4000 -162 17/02/2012 emitido por la DORO					MPOST Hoja 17 Políticas Generales Nnri 42 MPPSOOT: Hoja 14 Objetivo Especifico, Hoja 17 Actividad Número 3, Nnri 2					
1.8	Al concluir el horario del día establecido para la atención al público, el Jefe de Oficina realiza el cierre de operaciones en el Módulo y efectúa el Arqueo de Caja, dejando evidencia documental.					5 y 6, Hojas 31 y 32 Actividades					
1.9	En las Oficinas que cuentan con Cajero, el Jefe de Oficina practica diariamente el Arqueo de Fondos a la Caja General, para verificar que el efectivo, documentos pendientes de regularizar y el saldo en bancos coincida con la Existencia de Salida que arroja el Movimiento Diario de Fondos, dejando evidencia documental					MPOST Hoja 15 Políticas Generales Nnri 23, Políticas Especificas Nnris del 1, 3, Hoja 24 Actividad 1					
1.10	El Jefe de Oficina o Cajero General elaboran Vales de Caja por dotación de efectivo a los Operadores de Ventanilla					MPOST HOJAS 105 a la 109, Políticas Generales hoja 15 Nnri 31 Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telegráficas, Hoja 10 Nnri 14, Hoja 34 Punto 2.2 Límite de Efectivo en Ventanilla de Servicio					
1.11	Los operadores de ventanilla al concentrar excedentes a la Caja General lo realizan mediante Vales de Caja					MPOST HOJAS 105 a la 109, Políticas Generales hoja 15 Nnri 31 Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telegráficas, Hoja 10 Nnri 14, Hoja 34 Punto 2.2 Límite de Efectivo en Ventanilla de Servicio					

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

1.12	Los operadores de ventanilla cuando solicitan o concentran efectivo entre ventanillas, lo realizan mediante Vales de Caja					MPOST: HOJAS 105 a la 108, Políticas Generales Hoja 15 Nri 31 Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telegráficas Hoja 10 Nri 14, Hoja 34 Punto 2.2 Límite de Efectivo en Ventanilla de Servicio
1.13	El Jefe de Oficina o Cajero General suministran Efectivo y Moneda fraccionaria a los operadores de ventanilla en la medida que el servicio lo requiere, elaborando los Vales de Caja de acuerdo con el formato establecido					MPOST: Hoja 16 Nri 31, Hoja 93 Nri Políticas Específicas Nri 3
1.14	La Sucursal Telegráfica cuenta con Recibos Oficiales					Reglamento de la Ley de Servicio de Tesorería de la Federación: Artículo 12, 13 y 209 MPPSOOT: Hoja 15 Políticas Específicas Nris 7 y 9
1.15	Los Ingresos y Egresos generados por los servicios operados en la Sucursal Telegráfica, son Registrados diariamente en el Libro de Caja por el Jefe de Oficina, conforme al Reporte del Movimiento Diario de la Oficina					Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos Art. 8, Frac. I, XXIV MPOST: Hoja 17 Políticas Generales Nri 43, Hojas 120 a la 122 FALIBRO DE CAJA y Lineamientos Tenado del Libro de Caja C G T Art. 55 Frac. 1 y Art. 58 Fracc. XVIII y XXXIV MPPSOOT: Hoja 14 Objetivo Especifico Hoja 33 Políticas Específicas Nris. 2 y 3, Hoja 34 Nris. 1 y 3
1.16	La Sucursal Telegráfica tiene asignada una Cuenta Bancaria, en consecuencia el Jefe de Oficina o Cajero General elaboran mensualmente las Conciliaciones Bancarias con los cargos o depósitos que registran en la chequera y son enviadas conjuntamente con los Estados de Cuenta originales					MPOST: Hoja 17 Políticas Generales Nri 44, Hojas 117 a la 119 F/TCM-4103-F04-13 MPPSOOT: Hoja 28, Objetivo Especifico, Políticas Específicas Nris. 1 al 6, Hojas 29 a la 30 Actividades Ley Federal de Responsabilidades Administrativa de los Servidores Públicos, Artículo 8 Fracc. I, Y XXIV CGT Artículo 55 Fracc. I, Artículo 58 Fracc. XVIII y XXXIV
1.17	Existe evidencia de que los Fondos Excedentes de Efectivo por los servicios operados en las ventanillas de atención al público, son Concentrados oportunamente para su resguardo en la Caja Fuerte al servicio de la Sucursal Telegráfica					MPOST: Hoja 14 Políticas Generales Nri 9, Hoja 16 Nri 31, Hoja 29 Políticas Específicas Nris. 3 y 4, Hoja 93 Políticas Específicas Nri 3 Hojas de la 105 a la 108-FORMATOS F/TCM-4103-F01-14 y F/TCM-4103-F02-14 Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telegráficas Hoja 10 Nri 14, Hoja 34 Punto 2.2 Límite de Efectivo en Ventanillas de servicio
1.18	En la Sucursal Telegráfica se localizan documentos formando parte del efectivo en caja pendientes de regularizar por Sobrantes, Faltantes de efectivo o Billetes presuntamente falsos que resultan en la recepción de remesas de fondos a través de los ETV					MPOST: Hoja 57 Punto 8-Proc. para la Recepción de Remesas de Fondos, Objetivo Especifico, Hojas 56 y 58 Políticas Específicas, Hojas 59 y 60 Actividades
1.19	En caso afirmativo del Nri Anterior, asentar si se le dio correcto seguimiento mencionando fechas de la irregularidad, de seguimiento, y de respuesta.					MPOST: Hoja 57 Punto 8-Proc. para la Recepción de Remesas de Fondos, Objetivo Especifico, Hojas 56 y 58 Políticas Específicas, Hojas 59 y 60 Actividades
1.20	En caso de haber sufrido robos, asaltos, peculados o fraude recientemente (presente año), se cuenta en la Sucursal Telegráfica con evidencia documental y/o expediente debidamente integrado manifestando (circunstancias en que ocurrieron los hechos, informe documental para las autoridades correspondientes (DUEIT, DOT, GSD), averiguación previa, así mismo se asentaron los hechos en el Libro de Caja) NOTA Mencionar la fecha					MPOST: Hoja 14 Nri 13, Hoja 23 Políticas Específicas Nri 3 PSPROT: Hoja 68 Nris. 3.2.3.3, 3.2.3.4, 3.2.3.11 y 3.2.3.12 LFRASP Art. 8 Frac. XXV CGT Art. 55 Fracc. IX Art. 58 Frac. XXXIV
1.21	El Jefe de Oficina Telegráfica reporta al 01-800-827-1111 Centro de Atención Telefónica Banamex y a la Gerencia Estatal o Regional los incumplimientos de horario de la ETV para la entrega o recolección de remesas de fondos					MPOST: Hoja 16 Políticas Generales Nri 36
1.22	La Sucursal Telegráfica cuenta con el Catálogo de Firmas del Personal de la ETV debidamente actualizado					MPOST: Hoja 56, Políticas Específicas Nri 1 PSPROT: Hoja 37 Punto 3.3.1 -Las Sucursales Telegráficas para efectos de control y seguridad
1.23	Todo el Personal ajeno a la Sucursal Telegráfica (Personal de la Gerencia, Pagadores, Habitados, Supervisor Estatal, etc.), al ingresar a la Sucursal, es registrado en la Bitácora					MPOST: Hoja 18 Nri 57, Políticas Específicas Nri 1 PSPROT: Hoja 37 Punto 3.3.1 -Las Sucursales Telegráficas para efectos de control y seguridad
1.24	Las Cuentas Comprobadas se conforman adecuadamente conforme a lo establecido y se encuentran organizadas, sujetas y resguardadas					MPOST: Hoja 34, Punto 2 y 5 Procedimiento para Elaborar la Cuenta Mensual Comprobada, Objetivo Especifico, Políticas Específicas Nris. del 1 al 5, Hoja 35 Actividades

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

2.- ÁREA DE OPERACIÓN.						
2.1	El Jefe de Oficina Telefónica Elabora y Publica el Rol Mensual de Actividades recabando las firmas de enterado del personal de la telefónica					MPOST Hoja 19 Políticas Generales Nrrf 58
2.2	El Jefe de la Sucursal Telefónica exhibió las Mnutas Semestrales, con firmas autógrafas en las que hace constar las sesiones de trabajo que lleva a cabo con el personal					MPOST Hoja 21 Políticas Generales Nrrf 72 Dentro del ámbito de ADMINISTRACIÓN
2.3	El Jefe de Oficina y personal tienen conocimiento de las disposiciones que emite el Organismo por conducto del Sistema y/o Gerencia a través de Circulares, Boletines, Telegramas-Circulares, correos electrónicos, etc. Existiendo evidencia que acuso recibo a la Gerencia de su adscripción					MPOST Hoja 14 Políticas Generales Nrrf 1, Hoja 15 Nrrf 15, Hoja 40 Punto 5 - Procedimiento de Conocimiento de Circulares y/o Telegramas- Circulares en la Sucursal Telefónica Objetivo Especifico, Políticas Especificas de la 1 a la 4 Hoja 41 Actividades CGT Artículo 55 Fracción I
2.4	El Responsable de la Sucursal y demás Personal tienen debidamente firmada y actualizada la Carta Responsiva, mediante la cual se tiene conocimiento del contenido de los distintos Manuales (de Políticas y Procedimientos para la Prevención de Lavado de dinero y Financiamiento al Terrorismo, de Operación de Sucursales, Telefónicas, del Servicio del Giro Telefónico, de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales y demás que menciona la Carta Responsiva) existiendo evidencia que acuso recibo a la Gerencia de su adscripción					MPOST Hoja 14 Políticas Generales Nrrf 1, Hoja 15 Nrrf 15, Hoja 40 Punto 5 - Procedimiento de Conocimiento de Circulares y/o Telegramas- Circulares en la Sucursal Telefónica Objetivo Especifico, Políticas Especificas de la 1 a la 4 Hoja 41 Actividades CGT Artículo 55 Fracción I
2.5	En la Lista de Usuarios del Sigitel en Línea, solo el personal autorizado en activo está registrado					MPOST Hoja 22 Políticas Generales Nrrf 82 83 85 87 Dentro del ámbito Del Sistema PSPRGT Hoja 30 Punto 1 2.1.-Seguridad Física Incisos a) y e) Hoja 27 Punto 1 2.3.-Seguridad en Redes de Datos Inciso b) Circular 89/2012
2.6	Los accesos al Sigitel del personal adscrito a la Sucursal Telefónica, son acordes a los horarios que tienen asignados					MPOST Hoja 23 Nrrf 87. CGT Artículo 55 Fracc. VI
2.7	El servicio de distribución y reparto se realiza de conformidad a las normas establecidas					MPSGT Hoja 15 Punto 5 Concepto Oportuno MPSTF Hojas 50 a la 52 Políticas Especificas, Hojas 53-54 Actividades CGT Artículo 55 Fracciones I y XI; Artículo 58 Fracciones XXXVI
2.8	El servicio de telegramas domiciliados que por diferentes causas no se entregan a los destinatarios o beneficiarios son marcados en el Sigitel en Línea.					tendrá las siguientes funciones y responsabilidades: MPSTF Hoja 57 Punto 9 Procedimiento de marcado de los Telegramas Entregados y No Entregados Circular 3/2008, Circular 106/2010
2.9	¿Existen Telegramas que no han sido entregados (72 Horas) Mencione los días de atraso					MPSTF Hoja 19, Punto 4, Párrafo 3 Circulares 112/2008, 20/2010, 106/2010 MPSGT Hoja 41 Políticas Especificas Nrrf 8
2.10	Los Recibos y Comprobantes de transacciones nacionales e internacionales están correctamente requisitados, y organizados de acuerdo a las relaciones diarias y mensuales					MPPSOST Hoja 31 Procedimiento para revisar la Contabilidad de los Ingresos y egresos Políticas específicas Nrrf 3
2.11	El Directorio que contiene los telefonos de emergencia esta actualizado y al alcance del Personal					PSPROT Políticas Generales de Seguridad Nrrf 5

Área emisora	REVISADO 1	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

2.12	Las ventanillas de atención al público operan como Ventanillas de Servicios Múltiples				MPOST: Hoja 21 Políticas Generales Dentro del ámbito de la OPERACIÓN. Nrt 76
2.13	El jefe de Oficina Telefónica vigila que el cambio de turno de los operadores de las ventanillas de servicio múltiple sea acorde a lo establecido				MPOST: Hoja 88 Punto 11.-Procedimiento de cambio de turno en Ventanilla. Objetivo Especifico, Políticas Especificas de la 1 a la 8. Hoja 89 Actividades
2.14	Las reversas de giros inmediatos y cobranza por cuenta de terceros , se justifican, tienen el soporte documental y se realizan conforme al procedimiento establecido				MPSGT: Políticas Especificas de la Hoja 55 Nrt. del 22 al 27. Hoja 65 66.- Procedimiento de Pago por Cancelación de giro Telegrafico Nacional MPSAGTCT: Pag. 61 Numts del 1 al 8
2.15	Los expedientes de transacciones reintegradas y/o canceladas contienen el Recibo Original de Expedición o en caso de extravío la solicitud por escrito del remitente				MPSGT: Hojas 53 a la 58 Políticas Especificas Conceptos Del Pago, De la Cancelación, Del Reintegro y Actividades
2.16	Los giros domiciliados desviados son reentradados de forma inmediata al destino correcto a través del Sigtel en línea				MPSAGT: Hojas 105 y 106 Punto 30.- Procedimiento de Re-entramiento de Giro Telegrafico a Domicilio, Actividades del Nrt 1 al 14
2.17	Al realizar Entrega-Recepción de Sucursal Telefónica por periodo corto, se elabora la documentación correspondiente, aun cuando dicha entrega se efectue con personal de la misma sucursal telegráfica? Y Existe el acuse de recibo de la Coordinación Financiera donde se le informó del cambio de combinación de la Caja Fuerte				MPOST: Hoja 91 Punto 12 Procedimiento de Entrega y Recepción de Sucursal Telefónica Objetivo Especifico Nrt del 1 al 7. F/Acta Entrega-Recepción y Anexos
2.18	Como se realiza Entrega-Recepción de la Sucursal Telefónica, por periodo largo o entrega definitiva, se elabora el Acta de Entrega-Recepción, Anexos, asimismo se solicita baja temporal del Titular en el Sistema. Lo anterior se realizará aun cuando esta se efectue con Personal de la Misma Sucursal Telefónica Y existe el acuse de recibo de la Coordinación Financiera donde se le informó del cambio de combinación de la Caja Fuerte				MPOST: Hoja 91 Punto 12 Procedimiento de Entrega y Recepción de Sucursal Telefónica Objetivo Especifico Nrt del 1 al 7. F/Acta Entrega-Recepción y Anexos
2.19	El procedimiento operativo administrativo que se aplica a las operaciones irregulares de los Servicios Financieros Básicos, originados por fallas en el sistema es el establecido y cuenta con seguimiento hasta lograr la solventación				Manual de Procedimientos de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios; Circulares: 49 y 69 del 2013
2.2	El tratamiento que se aplica al servicio de Telegramas Oficiales (Amparos) y los que se desprenden de estos, es correcto				Ley de Amparo: Articulos 20 y 23 MPSTF: Hojas 41 a la 44 Políticas Especificas
2.21	El personal porta su gafete de identificación a la vista del público usuario				MPOST: Hoja 15 Políticas Generales Nrt. 16
2.22	El horario de atención se encuentra a la vista del público usuario, y coincide con el horario oficial autorizado a la Sucursal Telefónica				MPOST: Hoja 21 en el ámbito de la Operación Nrt. 74
2.23	Las quejas, sugerencias o denuncias son atendidas oportunamente y estas cuentan con su respectivo seguimiento				MPOST: Hoja 14 Políticas Generales Nrt 8. MPSGT: Políticas Generales de la Hoja 19 Nrt. 30
2.24	La atención de los servicios al cliente en ventanilla se realiza dentro de los tiempos establecidos (no excede de cinco minutos)				MPSGT: Hoja 15 Políticas Generales, Punto 5 ter. Párrafo
2.25	Los operadores de ventanilla atienden de manera cordial y amable a los clientes aclarando las dudas del servicio solicitado				MPOST: Hoja 14 Políticas Generales Nrt 7. MPSGT: Políticas Generales de la Hoja 15 Punto 5 2do. Párrafo
2.26	Existen quejas de que los operadores de ventanilla no entregan el importe exacto de sus transacciones a los clientes				MPSGT: 19 Del Personal de la Red telegráfica Numeral 30.
2.27	Existe evidencia que el jefe de Oficina Telefónica haya reportado oportunamente sus requerimientos a la Coordinación correspondiente de la Gerencia Estatal en cumplimiento al Programa de Calidad en la Operación Telefónica. Procedimiento de Atención de Necesidades de Sucursales Telefónicas				Programa de Calidad en la Operación Telefónica. Circular: 15/2014
2.28	Existen quejas de que los operadores de ventanilla solicitan propinas o dádivas al público o hacen cobros indebidos por la prestación de los servicios				MPSGT: Políticas Generales Punto 5 4to. Párrafo HONESTIDAD

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

3.- REGISTRO DE USUARIOS DE TELECOMM (RUT) EN EL SIGTEL					
3.1	El Operador de Ventanilla entrega el número de cliente cuando registra en el RUT (Registro de Usuarios de Telecomm) por única ocasión a los clientes que se presentan por primera vez.				MPPLDyFT: Políticas de Identificación de Usuarios, Hoja 16 Núm 1.1.1. Identificación de Usuarios sin importar el monto de la operación
3.2	Se solicita la documentación de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo en las transacciones iguales o mayores a \$30,000.00 a los clientes con Personalidad Física, Mexicana o Extranjera, según sea el caso.				MPPLDyFT: Políticas de Identificación de Usuarios, Hoja 19 Núm 1.3.1. Integración
3.3	Los Operadores de Ventanilla integran de forma completa y correcta los expedientes de las transacciones iguales o superiores a 5,000 dólares (o su equivalente en moneda nacional), de clientes de Personalidad Física, Mexicana o Extranjera, así como de clientes con Personalidad Moral Mexicana o Extranjera, de acuerdo a los anexos respectivos. Así mismo reportan al Área competente las dudas que surgen por cambios particulares en operaciones usuales.				MPPLDyFT: Políticas de Identificación del Usuario, Hoja 18 Núm 1.2. Políticas de Apertura de Expediente
3.4	Existe en el expediente la solicitud que realizó el operador a la Gerencia solicitando autorización para operar una transacción mayor a 10,000.00 DOL. o su equivalente en moneda nacional y está debidamente aprobada por el Gerente y/o Personas asignadas por Telecomunicaciones de México.				MPPLDyFT: Políticas de Identificación del Usuario, Hoja 22 Núm 1.9. Escalamiento para la aprobación de Operaciones
4.- ÁREA ADMINISTRATIVA					
4.1.- RECURSOS HUMANOS					
4.1.1	La Plantilla de Personal está actualizada.				MPOST: Hoja 17 Políticas Generales Núm 45 MPPSOOT: Hoja 71 Actividades
4.1.2	La Plantilla de Guardias está debidamente autorizada.				MPOST: Hoja 18 Políticas Generales Núm 53 MPPSOOT: Hoja 88 Actividad 5
4.1.3	Se cuenta con el Programa Anual de Vacaciones.				MPOST: Hoja 18 Políticas Generales Núm 54 MPPSOOT: Hoja 74 Actividad 8
4.1.4	El personal está al corriente en sus vacaciones en cumplimiento al Programa Anual.				Disposiciones en Materia de Control de Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos Hoja 13 Vacaciones Incisos 1, 1, ky 1.
4.1.5	Las Listas de Control de Asistencia para el registro del personal se requisitan en el formato publicado en la página interna del Organismo (20.0.7); y se envían a la Gerencia para su control y revisión.				MPOST: Hoja 17 Políticas Generales Núm. 47 y 48
4.1.6	En el Registro de Incidencias (Kárdex) se lleva el control de las incidencias del personal con base en las observaciones que figuran en las Listas y/o Tarjetas de Control de Asistencia, así como se reportan las ausencias, retardos acumulados, omisiones de entrada y/o salidas injustificadas del personal para su descuento correspondiente.				MPOST: Hoja 18 Políticas Generales Núm. 49, 50 MPPSOOT: Hoja 73 Núm 5
4.1.7	La Sucursal Telegráfica, inicia la prestación de servicios de acuerdo al horario oficial establecido.				C.G.T: Artículo 55 Fracción VI Artículo 39 Disposiciones en Materia de Control Asistencia, de la Dirección de Administración de Recursos Humanos Hoja 7 Horarios Incisos a), b).
4.1.8	La tolerancia que se concede a las madres trabajadoras y personal con actividades académicas están debidamente autorizadas.				C.G.T: Artículo 43 Disposiciones en Materia de Control de la Dirección de Administración de Recursos Humanos, Hojas 7 y 8 inciso 1) de Horarios MPPSOOT: Hoja 73 Políticas Específicas Núm 1; Hoja 74 Núm 4
4.1.9	Al personal se le concede licencias con y sin goce de sueldo, previa autorización escrita.				C.G.T: Artículo 54 Fracción VII Disposiciones en Materia de Control Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos Hojas 14 y 15 Licencias
4.1.10	Personal que se encuentra comisionado fuera de la oficina de adscripción cuenta en su expediente personal con el oficio de comisión correspondiente.				Disposiciones en Materia de Control de Asistencia de la Dirección de Administración de Recursos Humanos: Hojas 5 y 6 Registro y Control de Asistencia Incisos e, f y g
4.1.11	Los expedientes del personal están debidamente integrados y cuentan con la ficha técnica individual actualizada.				MPOST: Hoja 17 Políticas Generales Núm 45, Hoja 114 116 F TCM 4103 F04.14 MPPSOOT: Hoja 74 Actividad Núm 9

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

4.1.12	Los listados de firmas (nóminas) son devueltos a la Gerencia una vez que han sido debidamente firmados por el personal de la oficina					MPPSOOT: Hoja 73 Políticas Específicas Nrf. 3 Hoja 74 Actividades Núms. 1, 6 y 7
4.2.- RECURSOS MATERIALES						
4.2.1	La caja fuerte propiedad del Organismo, se encuentra delimitada por barreras físicas dentro de la zona protegida (anclada o empotrada)					PSPROT - Hoja 12 Nrf. 5.3 CIRCULAR 8 del 9 febrero 2005
4.2.2	Las motocicletas arrendadas al Organismo se encuentran en buenas condiciones					Contrato 54/2013 Casanova Vallejo S.A. DE C.V. Anexo Técnico MPOST Hoja 19 Nrf. 63
4.2.3	El Jefe de Oficina Telefónica, controla mediante registros en la Bitácora el consumo de combustibles y lubricantes, así como el kilometraje recorrido por los vehículos oficiales (Propiedad del Organismo)					MPOST Hoja 19 Políticas Generales Nrf. 66.
4.2.4	Las licencias o permisos para conducir del personal que opera vehículos automotores están vigentes					MPOST Hoja 19 Nrf. 65
4.2.5	La Sucursal Telefónica cuenta con la cédula inventarial actualizada y las Tarjetas de Control de Bienes Muebles de activo fijo, firmados por el Jefe de la Oficina como responsable de su resguardo					MPOST Hojas 18 y 19 Políticas Generales Nrf. 59 y 60
4.2.6	La Sucursal Telefónica cuenta con copias de los contratos y convenios actualizados de (servicio de seguridad y vigilancia, limpieza, arrendamiento del inmueble etc.)					MPOST Hoja 19 Políticas Generales Nrf. 63.
4.2.7	La bitácora para el registro y control de llamadas telefónicas oficiales está al corriente.					MPOST Hoja 18 Nrf. 58 MPPSOOT Hoja 78 Políticas Específicas Nrf. 6.
4.2.8	La Sucursal Telefónica cuenta con Sistema Electrónico de Seguridad					Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telefónicas. Políticas 10 y 17; Medidas Básicas de Seguridad Nrf. 6.1 Dispositivos Electrónicos de Seguridad 7.1 y 7.2.2
4.2.9	El Personal de la Sucursal Telefónica, mantiene aseado su Centro de Trabajo.					CGT Art. 58 Frac. V, MPOST - Hoja 16 numeral 30
4.2.10	Las áreas restringidas (área de caja, área de ventanillas, área del Sigtel, etc.) cuentan con señalamientos disuasivos que prohíben el paso al personal no autorizado					PSPROT: Hoja 13 Punto 6.2, Señalización Disuasiva y Lugares Óptimos para su colocación Nrf. 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, Hojas 14 y 15 Nrf. 6.2.5.1, 6.2.5.2 y 6.2.5.3-Señalización Disuasiva y/o Restricción en la Puerta de Acceso Principal
4.2.11	Se tramita en tiempo y forma la baja del archivo administrativo y contable.					MPOST Hoja 19 Políticas Generales Nrf. 62 PSPROT Hoja 72 Nrf. 3.5.1.3
4.2.12	La Sucursal Telefónica cuenta con suficiente material de escritorio: papel stock de 1 y 2 tantos, formato TCM (3510-F04-01), sello oficial y fechadores en buen estado para su óptimo funcionamiento					MPOST Hoja 19 Políticas Generales Nrf. 61 MPPSOOT Hoja 87 Políticas Específicas Nrf. 2
4.2.13	El botiquín de primeros auxilios cuenta con Material de Curación vigente					MPOST Hoja 18 Nrf. 56 Políticas Generales CGT Art. 92 Frac. II
4.2.14	Los señalamientos de evacuación están ubicados en lugares estratégicos					MPOST Hoja 18 Políticas Generales Nrf. 56 PSPROT Hoja 13 Puntos 6.2, Hoja 14 Puntos 6.2.2 y 6.2.3

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

4 2 15	La Sucursal Telefónica cuenta con extintores?					MPOST Hoja 18 Políticas Generales Nnt 56 PSPROT Hoja 72 Punto 3 5 Nnt 3 5 1 7 MPPSOOT Hoja 78 Políticas Específicas Nnt 5	
4 2 16	El polvo químico de los extintores se encuentra vigente?					MPOST Hoja 18 Políticas Generales Nnt 55 PSPROT Hoja 72 Punto 3 5 Nnt 3 5 1 7 MPPSOOT Hoja 78 Políticas Específicas Nnt 5	
4 2 17	La oficina cuenta con el Formato Único de Comisión de Seguridad y Salud en el Trabajo. (CSST).					RCSHMTISSSTE-22/05/98 MPOST Hoja 18 Políticas Generales Nnt 55 MPPSOOT Hoja 78 Políticas Específicas Nnt 4 CGT Art 88, 89, 90 y 93	
4 2 18	El inmueble que ocupa la Sucursal Telefónica se encuentra en buen estado.					MPPSOOT: Hoja 79 Actividad 6 MPGRE: Hoja 124 Objetivo Específico, Hoja 125 Actividades MOGRE: Hoja 27 Nnt 5	
5.- ÁREA TÉCNICA							
5 1	Los equipos de cómputo se encuentran operando en óptimas condiciones?					MPOST Hoja 20 Políticas Generales Nnt 74 MPPSOOT Hoja 83 Objetivo Específico, Políticas Específicas Nnt 2 y 3, Hoja 84 Nnt 1, 2, 3 y 4 MOGRE Hoja 30 Nnt 3	
5 2	De los siguientes periféricos instalados en los equipos de cómputo (lector de código de barras, Pn Pad, Mouse, Teclado, Impresoras,) diga si se encuentran operando en forma deficiente y comente cuales.					MPOST Hoja 20 Políticas Generales Nnt 74 MPPSOOT Hoja 83 Objetivo Específico, Políticas Específicas Nnt 2 y 3, Hoja 84 Nnt 1, 2, 3 y 4. MOGRE Hoja 30 Nnt 3	
5 3	Los periféricos que se encuentran instalados en los equipos de cómputo son suficientes para la operación de los servicios que se prestan en la Sucursal Telefónica?					MPOST Hoja 20 Políticas Generales Nnt 74 MPPSOOT Hoja 83 Objetivo Específico, Políticas Específicas Nnt 2 y 3, Hoja 84 Nnt 1, 2, 3 y 4. MOGRE Hoja 30 Nnt 3	
5 4	La totalidad de los equipos de cómputo tienen instalado el software autorizado por el Organismo así como el antivirus debidamente actualizado.					MOGRE: Hoja 30 Nnt 6, 8 y 10 MPPSOOT: Hoja 84 Nnt 4	
5 5	El Jefe de Oficina Telefónica esta capacitado para verificar el correcto funcionamiento del Sistema Electrónico de Seguridad					MPOST Hoja 16 Nnt 29, Hoja 20 Nnt 71 PSPROT Hoja 47 Nnt 3 1 2, 3 1 7, 3 1 8 y 3 1 9 MPPSOOT Hoja 80 Nnt 8	
5 6	El personal conoce perfectamente el procedimiento para operar todos los sistemas informáticos y de comunicación desarrollados para la prestación de los servicios que presta el organismo.					MOGRE: Hoja 30 Nnt 5 Hoja 32 Nnt 4 CGT: Art 55 Frac VIII	
6.- ÁREA COMERCIAL							
6 1	La publicidad gráfica de los servicios telefónicos y financieros básicos se exhibe al público en el anulatorio					MOGRE Hoja 31 Nnt 6	
6 2	El Personal de la Sucursal Telefónica promueve los servicios telefónicos y financieros básicos					Of/4000-033 del 13 de enero de 2014, signed por el C. Rufino Martínez Becerra, Encargado de la Dirección de Operación de la Red de Oficinas MPGRE: Hoja 95 punto 22 Hoja 96	
6 3	Los Anuncios luminosos de TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO y los de WESTERN UNION, se encuentran colocados en lugar visible y en buen estado					MOGRE: Hoja 31 Nnt 6	

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES**

**NÚMERO:
TCM-4130-D02-20**

7.- PROGRAMAS ESPECIALES ADULTOS MAYORES (70Y+)						
7.1	Al recibir el efectivo para el pago de los Programas Sociales el Jefe de Oficina, verifica que se encuentre presente la Policía Municipal o Estatal de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios					MPEAMBPS: Hoja 40 Numr 5
7.2	Del pago realizado al Suplente del Beneficiario, existe evidencia de que se efectuó en apego a los Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios					MPEAMBPS: Hoja 52, Políticas Específicas Numr 5
7.3	Existe constancia de que al término de la entrega de apoyos en los Puntos de Pago Temporales, los pagadores habilitados levantan el Acta de Hechos Relevantes con las firmas del personal involucrado, de acuerdo a la normatividad establecida en el Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios de Programas Sociales					MPEAMBPS: Hoja 53 Numr 12, Hojas 65 y 66
7.4	El Jefe de Oficina Teligráfica verifica que todos y cada una de las etiquetas que se encuentren adheridas al recibo correspondan al Bimestre del evento (Año y Nombre)					MPEAMBPS: Hoja 54 Numr 20

POR LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN

7
#jREF!

Total de inconsistencias a solventar
#jREF!

RESPONSABLE DE SOLVENTAR

8
#jREF!

#jREF!

TCM-4130-F01-16

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

INSTRUCTIVO DE LLENADO
FORMATO TCM-4130-F01-16
CÉDULA DE INCONSISTENCIAS (ClyS)

El Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado capturarán:

1. El nombre y número de registro de la Sucursal a supervisar.
2. El tipo de supervisión que se realiza.
3. El día, mes y año en que se lleva a cabo la supervisión operativa.

Durante la supervisión operativa, conforme el punto revisado:

4. En las columnas "Si", "No" o "N/A": una X según corresponda.
5. En la columna "Inconsistencias y Acciones de Mejora": la descripción de las inconsistencias o irregularidades detectadas además de la acción de mejora propuesta para su solventación.
6. En la columna "Fecha de Compromiso": el día, mes y año que acordarán el Jefe de Sucursal y el Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado.

Al término de la supervisión operativa:

7. Nombre y firma del Coordinador de Supervisión o del Supervisor Habilitado.
8. Nombre y firma del Responsable a solventar las inconsistencias, ya sea el Jefe de Sucursal o el Encargado de la misma.

Área emisora	REVISADO	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

ARQUEO DE FONDOS
FORMA TCM-4130-F02-20



SUCURSAL/REGISTRO: ()

ARQUEO DE CAJA QUE SE PRACTICA A LAS A ESTA SUCURSAL TELEGRÁFICA DERIVADO DE LA SUPERVISIÓN , INSTRUIDA POR EL (LA) , A TRAVÉS DEL OFICIO DE FECHA 00 DE ENERO DE 1900.

ARQUEO DE CAJA

DENOMINACIÓN:	CANTIDAD:	IMPORTE:	TOTAL:
EN BILLETES DEL BANCO DE MÉXICO:			\$
\$	1,000	\$	
\$	500	\$	
\$	200	\$	
\$	100	\$	
\$	50	\$	
\$	20	\$	
EN MONEDA FRACCIONARIA:			\$
\$	100	\$	
\$	20	\$	
\$	10	\$	
\$	5	\$	
\$	2	\$	
\$	1	\$	
\$	0.50	\$	
\$	0.20	\$	
\$	0.10	\$	
\$	0.05	\$	
VALES A VENTANILLA			\$
REMESAS DESPACHADAS			\$
Documentos Pdtes de Regularizar (Agua, Luz, Compras Autorizadas, etc)			\$
Faltantes en Remesas (debe existir Acta Circunstanciada)			\$
En Cuenta de Cheques número _____ Sucursal _____			\$
Estampillas Postales			\$
			\$
			\$
TOTAL EXHIBIDO:			\$
Cero Pesos Con Cero Centavos			
EXIST. DE ENTRADA:			\$
DIFERENCIA +/-:			\$
LIMITE DE EXISTENCIA AUTORIZADO PARA CONSERVAR EN CAJA:			\$

SE HACE CONSTAR QUE EL MONTO TOTAL QUE CONFORMA EL EFECTIVO Y DOCUMENTOS DECLARADO EN ESTE INSTRUMENTO COMO **EXISTENCIA DE ENTRADA**, SE VERIFICÓ ANTE LA PRESENCIA DE QUIENES INTERVIENEN, SIENDO DEVUELTO A LA CAJA DE CAUDALES DE ESTA OFICINA TELEGRÁFICA A ENTERA SATISFACCIÓN DEL JEFE DE OFICINA Y CAJERO MANEJADOR DE FONDOS RESPONSABLES DE SU RESGUARDO.

A 00 DE ENERO DE 1900

POR LA GERENCIA	
-----------------	--

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

**INSTRUCTIVO DE LLENADO
ARQUEO DE FONDOS
FORMA TCM-4130-F02-16**

1. En los campos de cantidad, deberán capturarse el total de billetes de acuerdo a su denominación.
2. En el campo denominado vales de ventanilla, se deberá capturar el total de los vales de efectivo que se dotaron a ventanilla.
3. En el campo denominado remesas despachadas, se deberá capturar la cantidad de las remesas que se concentraron.
4. En el campo denominado documentos pendientes de regularizar, se deberá capturar el importe total de los documentos pendiente de regularizar que se encuentren formando parte del efectivo en caja.
5. En el campo denominado Faltantes en Remesas, se deberá capturar el importe total de los Faltantes en Remesas que se encuentren formando parte del efectivo en caja
6. En el campo denominado saldo en la cuenta del banco: deberá anotarse el número de cuenta que se tiene aperturada, el nombre de la institución bancaria y el total que figure en el estado de cuenta proporcionado por la institución bancaria.
7. En el campo denominado estampillas postales, se deberá de anotar el importe total correspondiente a estampillas postales (aplica para las sucursales cotel).
8. En el campo denominado existencia de entrada: deberá anotarse el importe total correspondiente a la existencia de salida del movimiento diario de fondos del día anterior, o bien del movimiento diario de fondos generado al momento de la supervisión.
9. En el campo denominado límite de existencia autorizado para conservar en caja, se deberá capturar el límite que autorizó la gerencia para conservar en caja.
10. Los campos de lugar y fecha, así como los de los supervisores y Jefe de Sucursal se llenan en forma automática al ingresar los datos al inicio.

Área emisora	REVISADO	1 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales			Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

INSTRUCTIVO DE LLENADO
CORTE DE CAJA DE PRIMERA OPERACIÓN

1. Se captura la fecha a la que corresponda el Corte de Primera Operación.
2. Se Capturan los Ingresos del día tomando los importes del MODIFO diario.
3. Se Capturan los Egresos del día tomando los importes del MODIFO diario.
4. Se captura nombre y firma del/los supervisor/es habilitados.
5. Se captura nombre y firma del Jefe de Sucursal.



③

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

INSTRUCTIVO DE LLENADO

CORTE DE CAJA DE SEGUNDA OPERACIÓN

1. Se captura la fecha a la que corresponda el Corte de Segunda Operación.
2. Se Capturan los Ingresos del periodo tomando los importes del MODIFO mensual.
3. Se Capturan los Egresos del periodo tomando los importes del MODIFO mensual
4. Se captura nombre y firma del/los supervisor/es habilitados.
5. Se captura nombre y firma del Jefe de Sucursal.



Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

INDICADORES

**DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN
GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES
AÑO VIGENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR										
SUPERVISIONES EFECTUADAS A SUCURSALES Y COORDINACIONES DE LAS GERENCIAS	REVISAR SU CUMPLIMIENTO CONFORME AL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIONES.	SUPERVISIONES EFECTUADAS/ SUPERVISIONES PROGRAMADAS	MENSUAL	CUMPLIR CON EL 90% DE LAS SUPERVISIONES PROGRAMADAS DE LA GERENCIA REGIONAL O ESTATAL										
CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES														
CONTROL DE ASPECTOS CORRECTIVOS Y NORMATIVOS DEL PROCESO	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICES REALES														90%
SUPERVISIONES EFECTUADAS														
SUPERVISIONES PROGRAMADAS														
ELABORÓ:		REVISÓ:					AUTORIZÓ:							
GERENTE REGIONAL O ESTATAL		GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES					DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES							

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Primer Registro 06 Julio 2006 núm. 108	Ansberto Rangel Peréz Gerente de Supervisión de Oficinas	Lic. Jorge German Velázquez Chávez Subdirector de Operación de Oficinas	José del Carmen Peralta Cambranys Director de Operación de la Red de Oficinas	Necesidad Normativa de la Gerencia de Supervisión de Oficinas.
Primera Actualización 09 Febrero 2009.	Ing. Esteban Olivares Pérez Enc. de la Gerencia de Supervisión de Oficinas	Porfirio Alfaro Fernández Subdirector de Operación de Oficinas	José del Carmen Peralta Cambranys Director de Operación de la Red de Oficinas	Observaciones Por el O.I.C. Acción de Mejora 14-02-07
Segunda Actualización 10 Noviembre 2011.	Édit Bautista Hernández Enc. de la Gerencia de Supervisión de Oficinas	Lic. Fernando J. Chavarria Castro Subdirector de Operación de Oficinas		Necesidad Normativa de la Gerencia de Supervisión de Oficinas.
Tercera Actualización Septiembre 2016	Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes Gerente de Supervisión de Sucursales	C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales	C. Rufino Martínez Becerril Director de la Red de Sucursales	Modificación de forma. Actualización en la Estructura Orgánica de la Dirección de Operaciones Telegráficas Los procedimientos 4,5 y 6 se unificaron en el procedimiento 4 de la modificación. Los procedimientos 7 y 11, se eliminaron porque ya no aplica su ejecución. Se eliminó el Anexo III.- Instructivos por ya no estar vigentes ni aplicables. Los procedimientos 4, 5, 6 y 8 cambiaron de nombre. Los procedimientos 9 y 10 se actualizaron.

Área emisora	REVISADO 11 MAR 2020	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales		Febrero de 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES
OPERATIVAS A LAS SUCURSALES

NÚMERO:
TCM-4130-D02-20

<p>Cuarta Actualización Febrero de 2020</p>	<p>Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes Gerente de Supervisión de Sucursales</p>	<p>Ing. Esteban Olivares Pérez Subdirector de Procesos y Supervisión</p>	<p>C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales</p>	<p>Modificación de forma conforme al Estatuto Orgánico de Telecomm, publicado en el D.O.F. el 14 de febrero de 2018 y aplicación de la nueva Estructura Orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante oficios SSFP/408/1091/2018 y SSFP/408/DGOR/1427/2018 con vigencia a partir del 01 de julio de 2018.</p> <p>Actualización de marco jurídico.</p> <p>Actualización de forma Procedimiento 1 Procedimiento para realizar el Arqueo de Caja, se adicionaron los documentos necesarios de requisitarse en caso de detectar faltante en Caja en la Sucursal, se modificaron los tramos de control de Jefe de Sucursal y de Coordinador de Supervisión o Supervisor Habilitado de los procedimientos, 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,13,14 Y 15, Se adicionaron al Marco Jurídico Especifico, las funciones de la Gerencia de Supervisión así como los numerales correspondientes al Procedimiento que se detalla, se agregaron los formatos de Corte de Primera y Segunda Operación, así como sus instructivos de llenado.</p>
---	--	--	---	---

<p>Área emisora</p>	<p>REVISADO 11 MAR 2020</p>	<p>Fecha de Modificación</p>
<p>Gerencia de Supervisión de Sucursales</p>	<p>Febrero de 2020</p>	