



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación Comercial
OF. - 4200/4215/1026/2020-CC

"2020, año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Toluca de Lerdo, México
a 03 de noviembre de 2020.

LICENCIADO

JUAN ANTONIO MARTINEZ MARTINEZ,
GERENTE ESTATAL DE PUEBLA, MEX.

Presente.

Por medio del presente extiendo un cordial saludo, así mismo y derivado de las diversas gestiones que esta Gerencia ha realizado con varias autoridades municipales, donde tenemos presencia en esa Entidad, me permito informar que se envió oficio 4200/4215/705/2020-CC de fecha 31 de agosto de 2020, dirigido al C. Olaf Ponce Cortes, Presidente Municipal de Chietla, con la finalidad de pedir su colaboración para contar con un nuevo lugar bajo el régimen de comodato, preferentemente con visibilidad al exterior y fácil acceso.

Por lo anterior, mediante oficio 01480/2020 de fecha 03 de septiembre de 2020 (se anexa para pronta referencia) se dió contestación, comunicándonos que se apoyará con el pago de la renta del local donde nos encontramos actualmente otorgando el servicio y que se contará con un espacio con las características descritas, en cuanto se encuentre terminado el nuevo inmueble de la Presidencia.

Derivado de lo que antecede, se requiere atentamente dar el seguimiento y realizar las acciones tendientes a cumplimentar la respuesta obtenida en el escrito en comento.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle la seguridad de mi atenta y distinguida consideración.

Atentamente

LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL DE LA ZONA CENTRO

C.c.p.- Mtra. María del Carmen Moncada Soto. – Encargada de la Dirección de la red de Sucursales.

C.c.p. Rene Santos Bernabé. - Coordinación de Operación.

C.c.p. Ing. Miguel Ángel Torres Merino- Coordinación Comercial.

YIMM'lmmm

Calle Marie Curie 100 Sur, Col. Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México
Tel. Tel. 722 2 12 48 06, www.gob.mx/telecomm





COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación Comercial
OF.- 4200/4215/1027/2020/CC

"2020, año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Toluca de Lerdo, México
a 05 de noviembre de 2020.

**ABEL LÓPEZ MERINO,
JEFE DE SUCURSAL TELEGRÁFICA
NAUCALPAN DE JUÁREZ, MÉXICO.**

Presente.

Por este conducto me es grato enviarle un cordial saludo, asimismo y derivado de la queja impuesta por una usuaria en área central respecto a un trato descortés por parte de la C. Alejandra Sánchez Torres, operadora de ventanilla de esa Sucursal a su cargo, me permito comunicar a Usted que una de las funciones como administrador de la filial es instruir y vigilar que su personal dé estricto cumplimiento a las acciones señaladas en el **Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales Telegráficas, hoja 14 numerales 7 y 8 dentro de las Políticas Generales** que a la letra dice:

*"...atenderá al público usuario que solicite la prestación de algún tipo de servicio que ofrece el Organismo, con **amabilidad y cordialidad**, aplicando en forma permanente el Protocolo de Servicios al cliente en Ventanilla, establecido por la Dirección de Recursos Humanos y que se encuentra para su consulta en la página web interna del Organismo."*

Asimismo y ante la contingencia que actualmente estamos viviendo en nuestro país por COVID 19, es su deber supervisar el uso correcto de las medidas preventivas que para tal efecto remitió esta Gerencia mediante protocolo (se adjunta para pronta referencia), a fin de evitar contagios de su personal y del público usuario, recordemos que no debe escatimarse en el uso de cubrebocas, uso de gel antibacterial y/o lavado de manos constante, mantener áreas de trabajo limpias y ordenadas, no saludar de mano y beso, mantener sana distancia, etc..

YIMM'Begm*.

Calle Marie Curie 100 Sur, Col. Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México
Tel. 722 2 12 48 06, www.gob.mx/telecomm



2020
LEONA VICARIO



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Por lo antes expuesto, solicito atentamente implementar lo necesario para que sus colaboradores brinden un trato cordial, servicial, resolutivo, rápido y personalizado a los clientes, quienes deben ser lo máspreciado, ya que gracias a ellos es posible la permanencia de las Telegráficas, garantizando su protección ante la actual pandemia.

Sin otro particular, les reitero la seguridad de mi consideración distinguida.

Atentamente

LIC ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.

C.c.p.- **Jefatura.-** Atención turno 6188

YIMM'Begm*.

Calle Marie Curie 100 Sur, Col. Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México
Tel. Tel. 722 2 12 48 06, www.gob.mx/telecomm



2020
LEONA VICARIO



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación Comercial**

OF.- 4200/4215/1028/2020/CC

"2020, año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Toluca de Lerdo, México a 04 de noviembre de 2020.

**CESAREO ALARCÓN CERECEDO,
JEFE DE SUCURSAL TELEGRAFICA
SAN MARTÍN DE LAS PIRÁMIDES, MÉXICO.
Presente.**

Por este conducto me es grato enviarle un cordial saludo, asimismo y en seguimiento al Programa de Regionalización que lleva a cabo esta Gerencia Regional, me permito externarle que el Líder Regional a cargo de esa oficina señaló en su Informe de Actividades la necesidad de mejorar el servicio que se brinda a nuestros clientes en esa Telegráfica, la cual debe ser de calidad y calidez.

Por lo antes expuesto, le invito a observar las acciones señaladas en el **Manual de Procedimientos para la operación de Sucursales Telegráficas, hoja 14 numerales 7 y 8 dentro de las Políticas Generales** que a la letra dice:

*"...atenderá al público usuario que solicite la prestación de algún tipo de servicio que ofrece el Organismo, con **amabilidad y cordialidad**, aplicando en forma permanente el Protocolo de Servicios al cliente en Ventanilla, establecido por la Dirección de Recursos Humanos y que se encuentra para su consulta en la página web interna del Organismo."*

Así mismo anexo a usted algunos Protocolos de Atención y Frases de Venta que esta Regional ha remitido a cada Sucursal con el propósito de brindarles herramientas para facilitar la interacción con el público y esto, sin duda, le ayudará a mejorar la comunicación con ellos.

Finalmente y en caso de requerir asesoría de alguna Coordinación, le invito a acercarse a ésta Gerencia para brindarle el apoyo necesario.

Sin otro particular, les reitero la seguridad de mi consideración distinguida.

Atentamente

**LIC ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.**



2020
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación Comercial
OF.- 4200/4215/1029/2020/CC

"2020, año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Toluca de Lerdo, México
a 04 de noviembre de 2020.

CONTADOR
JUAN ANTONIO MARTÍNEZ MARTÍNEZ,
GERENTE ESTATAL DE PUEBLA
Presente.

Por este conducto me es grato enviarle un cordial saludo, asimismo y derivado de las diversas gestiones que esta Gerencia ha realizado con varias autoridades municipales, donde tenemos presencia en esa Entidad, me permito comunicar que se envió el oficio 4200/4215/703/2020-CC de fecha 31 de agosto de 2020, dirigido al C. Carlos Augusto Tentle Vázquez, Presidente Municipal de Ciudad Serdán San Andrés Chalchicomula, Puebla, con la finalidad de solicitar su colaboración para contar con un lugar bajo el régimen de comodato, preferentemente con visibilidad al exterior y fácil acceso.

De lo anterior, le participo que el día de hoy se llevó a cabo una videoconferencia con la Ing. Selene Abigail Serrano Velázquez, Secretaria General del Ayuntamiento, quien manifestó interés del Municipio de apoyar a esta Dependencia, proponiendo un espacio en el recinto ferial, lo que sin duda contribuirá con nuestra permanencia en esa demarcación por el ahorro que se generará en la partida presupuestal 32201 Arrendamiento de Edificios y Locales, así como el cumplimiento de las disposiciones por las que se establecen las medidas de austeridad.

Por tal motivo, solicito atentamente presentarse en compañía de quién Usted designe, el próximo 06 de noviembre en punto de las 12:00 horas en las oficinas de la Ing. Serrano Velázquez a fin de verificar si el lugar cumple con las condiciones económicas, comerciales y de seguridad para su instalación, informando a la suscrita los resultados que tengan al respecto.

YIMM/Begm*.

Calle Marie Curie 100 Sur, Col. Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México
Tel. Tel. 722 2 12 48 06, www.gob.mx/telecomm



2020
LEONA VICARIO



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle la seguridad de mi distinguida consideración.

Atentamente

LIC ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.

YIMM'Begm*.

Calle Marie Curie 100 Sur, Col. Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México
Tel. Tel. 722 2 12 48 06, www.gob.mx/telecomm



2020
LEONA VICARIO



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación Comercial
OF.- 4200/4215/1030/2020/CC

"2020, año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Toluca de Lerdo, México
a 04 de noviembre de 2020.

**GERENTES ESTATALES
DE LA REGIÓN CENTRO.**

Presente.

Por este conducto me es grato enviarles un cordial saludo, asimismo me dirijo a Ustedes muy atentamente para solicitar su apoyo ante el personal de las Sucursales adscritas a su Estatal, a fin de reiterarles la importancia de contar con la preferencia del público usuario, la cual se logra a través de brindar una buena atención.

Recordemos que un trato cordial, atento, servicial, resolutivo, rápido y personalizado es fundamental para que nuestro Organismo se convierta en centro de atención por brindar servicios de calidad, logrando la predilección y fidelidad de los clientes, quienes deben ser lo máspreciado, ya que gracias a ellos es posible la permanencia de las Telegráficas.

De lo antes expuesto y con el propósito de brindarles herramientas que faciliten la interacción con el público usuario, así como mejorar la comunicación con ellos, anexo algunos Protocolos de Atención para su difusión a cada punto de venta.

Sin otro particular, les reitero la seguridad de mi consideración distinguida.

Atentamente

**LIC ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.**

YIMM'Begm*.

Calle Marie Curie 100 Sur, Col. Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México
Tel. Tel. 722 2 12 48 06, www.gob.mx/telecomm



2020
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación Comercial
OF.- 4200/4215/1031/2020/CC

"2020, año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Toluca de Lerdo, México
a 05 de noviembre de 2020.

DOCTOR
EDGAR HORACIO ESQUIVEL MARTÍNEZ,
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES.
Presente.

Por este conducto me es grato enviarle un cordial saludo, asimismo me dirijo a Usted muy respetuosamente solicitando su intervención ante quien corresponda, a fin de que esta Regional cuente con el Acuerdo de Apertura para la Sucursal Telegráfica de Tecamachalco.

Lo anterior, considerando la gran oportunidad que tiene este Organismo de extender su presencia en lugares lejanos como este para proporcionar la gama de servicios a los pobladores y continuar haciendo efectivo nuestro lema: "Vamos a donde nadie llega".

Así como atender la imperiosa necesidad que externa la Presidencia Municipal de esa demarcación de instalarnos a la brevedad posible, debido a que la población tiene que trasladarse a otros puntos de venta como: Tlacotepec, Acatzingo y Tepeaca.

Es relevante mencionar que la suscrita gestionó ante dicha autoridad un espacio en comodato, con gran afluencia, dentro del primer cuadro, así como el apoyo para que el Ayuntamiento realizara las adecuaciones necesarias para la correcta operatividad de la oficina, mostrando en todo momento la disponibilidad a nuestros requerimientos.

De igual manera le comunico que todos los documentos señalados en los "Lineamientos para el Trámite de Movimientos de Sucursales Telegráficas" ya obran en poder de la Gerencia de Procedimientos de Operación, los cuales son indispensables para expedir el Acuerdo que nos permitirá iniciar operaciones en esa localidad, así como el contrato de comodato debidamente requisitado y firmado por la Presidenta Municipal.

YIMM'Begm*.
Calle Marie Curie 100 Sur, Col. Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México
Tel. Tel. 722 2 12 48 06, www.gob.mx/telecomm



2020
LEONA VICARIO



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Sin otro particular y en espera de una respuesta favorable a nuestra petición, le reitero la seguridad de mi consideración distinguida.

Atentamente

LIC ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.

YIMM'Begm*.

Calle Marie Curie 100 Sur, Col. Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México
Tel. Tel. 722 2 12 48 06, www.gob.mx/telecomm



2020
LEONA VICARIO



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

OF.- 4200/4215/1032/2020-CC

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria".

Toluca de Lerdo, México;
09 de noviembre de 2020.

**MARIA DEL CARMEN HERNÁNDEZ MARTINEZ,
APOYO EN SUPERVISIÓN.**

Presente

Por medio del presente le envío un cordial saludo, así mismo le comunico que con motivo de la reestructuración del programa de Regionalización, a partir de la fecha suscrita en el documento, usted estará a cargo de la Región 7, la cual comprende las siguientes Sucursales:

REGISTRO DE OFICINA	SUCURSAL TELEGRÁFICA
15117	ALMOLOYA DEL RIO
15123	JOQUICINGO
15043	SANTIAGO TIANGUISTENCO
15047	TENANGO DEL VALLE

Por lo anterior, se le invita a trabajar de inmediato con los puntos de venta en comento, debiendo identificar las necesidades, deficiencias y/o problemáticas que tengan, para que en conjunto con las áreas correspondientes se realicen las acciones de mejora para que las filiales operen en condiciones óptimas logrando con ello un servicio eficiente y eficaz para nuestros clientes, así como mejorar la Rentabilidad de las mismas.

No omito manifestar que mensualmente deberán informar a la suscrita los avances y en caso de observar que alguna Telegráfica esté dentro del estatus de deficitaria, deberán elaborar un programa de estrategias con la finalidad de revertir la tendencia.



2020
POR
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Asimismo les aviso que actualmente se hará el trabajo vía remota derivado a la Pandemia así como a la falta de combustible, sin embargo en cuanto exista la posibilidad se deberá hacer al menos un recorrido a los centros de trabajo para una mejor atención.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle la seguridad de mi distinguida consideración.

"Trabajar en equipo divide el trabajo y multiplica el resultado".

Atentamente

LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.

ALSC/yim





COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

OF.- 4200/4215/1033/2020-CC

"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria".

Toluca de Lerdo, México;
13 de noviembre de 2020.

**CC. JEFES DE SUCURSAL TELEGRÁFICA
Y OPERADORES VENTANILLA
REGIÓN CENTRO.**

Presente

Por medio del presente les externo un cordial saludo, así mismo derivado de la Circular 31/2020 mediante la cual nos informan acerca del inicio de la recaudación "Donativos Teletón 2020", a través de donaciones en efectivo desde \$5.00 pesos en el periodo del 09 de noviembre al 11 de enero 2021.

Esta Gerencia ésta consciente de la situación complicada por la que atraviesa el país, sin embargo la Región Centro siempre nos hemos caracterizado por contar con personal comprometido, trabajador y con la camiseta puesta para nuestra labor diaria y para con este tipo de causas sociales.

Por lo anterior, les invito realizar promoción en ventanilla motivando a los clientes en participar con aportaciones al Teletón desde \$5.00 pesitos, pensando que cada granito que aportemos sumarán para que miles de niños sean beneficiados.

Este año, tenemos el reto de que todas las Sucursales que conforman la Región Centro (Guerrero, Tlaxcala, Puebla, Querétaro, Ciudad de México, Morelos, Hidalgo y Estado de México), registremos donaciones (ninguna nos quedemos en cero y además seamos el equipo de trabajo que más aportemos, meta, que solo con tu participación podremos alcanzar.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle la seguridad de mi distinguida consideración.

"Seamos Todos en seguir apoyando".
Campaña Teleton 2020

Atentamente

**LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO.**

Calle Marie Curie 100 Sur, Col. Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México
Tel. Tel. 722 2 10 74 77, www.gob.mx/telecomm



2020
Año de
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación Comercial

OF.- 4200/4215/1034/2020.-CC

"2020, año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Toluca de Lerdo, México a 12 de noviembre del 2020.

JAQUELINE CHIMAL GARCÍA,

Jefa de la Sucursal de Telegráfica de

Apaxco, México.

Presente.

Por medio del presente externo un cordial saludo, así mismo y derivado del análisis a la rentabilidad de diversos ejercicios fiscales de la Sucursal a su cargo de esta entidad (2019 a septiembre del 2020), se observó que la filial ha generado serias pérdidas al Organismo, tal y como se observa a continuación:

AÑO	MES	TOTAL DE OPERACIONES	BALANCE (INGRESOS MENOS GASTO)
		VOL.	
2019	SEP	406	-12,129.47
	OCT	1,132	-1,575.67
	NOV	979	-4,702.62
	DIC	1,049	-4,077.17
2020	ENE	329	-8,761.01
	FEB	348	-1,024.93
	MAR	900	-3,555.25
	ABR	667	-6,770.22
	MAY	496	-10,204.69
	JUN	736	-8,510.39
	JUL	968	-6,631.29
	AGO	1,017	-9,517.47
	SEP	792	-8,176.61



2020
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Derivado de lo que antecede y toda vez que se ha generado un detrimento a Telecomunicaciones de México, se le instruye atentamente para que en un periodo de seis meses se ponga a prueba la Telegráfica, debiendo realizar todas las acciones necesarias para revertir la tendencia negativa, lo anterior para evitar el cierre definitivo.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle la seguridad de mi atenta y distinguida consideración.

Atentamente

LIC ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL DE LA ZONA CENTRO

ALSC/y/mm/sgdb

C.c.p. Jefatura.- Atención Turno 6291



2020
LEONORA VICARIO
APRENDIENDO HACIENDO CON LA PAZ

Correo 2192

17/NOV



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación Comercial
OF.- 4200/4215/1035/2020.-CC

"2020, año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Toluca de Lerdo, México a 12 de noviembre del 2020.

CONTADOR
JUAN ANTONIO MARTINEZ MARTINEZ,
GERENTE ESTATAL DE PUEBLA Y TLAXCALA.

Presente.

Por medio de la presente le envío un cordial saludo, asimismo en alcance a similares números 4200/4215/1018 y 1019/2020.-CC de fecha 23 de octubre del actual, respecto al avance del Plan de Trabajo Comercial 2020 con corte a septiembre, observándose que con las metas planteadas no se llegó a porcentajes buenos.

Por lo anterior y en seguimiento a oficio número 4250-61/2020 CT de fecha 30 de octubre de 2020 y a correo electrónico de misma fecha, se le hace una atenta invitación para que instruya a quien corresponda a realizar las acciones y cerrar el año con mejores porcentajes de avance.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para reiterarle la seguridad de mi distinguida consideración.

Atentamente

LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS
GERENTE REGIONAL DE LA ZONA CENTRO

ATENCION, TURNO 6151.

ALSC/yiim/tere

Calle Marie Curie 100 Sur, Col. Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México
Tel. Tel. 722 2 12 48 06, www.gob.mx/telecomm



2020
AÑO DE
LEONA VICARIO
BENEMÉRITA MADRE DE LA PATRIA