



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídica**  
OF.- 4200/4215/0855/2020-SUP y CJ

Toluca, Méx., 17 de diciembre de 2020.

**C. Jocabed Cruz Hernández,**  
Administrador de Proyectos  
Gerencia Regional Zona Centro.  
Presente.

En comisión del servicio, estimaré a usted trasladarse el día de hoy 17 de diciembre del actual, con el objeto de entregar documentación oficial en Áreas Centrales.

Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

**Atentamente**

**Lic. Ana Luisa Servín Cárdenas**  
Gerente Regional Zona Centro

**Acepto Comisión**

**Jocabed Cruz Hernández**  
Administrador de Proyectos

C.c.p. C.P. Ariel Jaimes Jaimes.-Coordinador de Administración.-Gerencia Regional

ALSC/CH/rq



**2020**  
LEONA VICARIO

**COMUNICACIONES**

**Telecomm**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídica  
OF.- 4200/4215/0856/2020-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 17 de diciembre de 2020.

**C. Alfredo Rodrigo Guillén Sánchez,**  
Distribuidor de la Correspondencia Telegráfica.  
Presente.

Por medio del presente me permito informarle que el día de hoy 17 de diciembre del actual, ha sido comisionado para trasladarse a áreas centrales para apoyar en la entrega de la documentación oficial.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo.

Atentamente

**Lic. Ana Luisa Servín Cárdenas**  
Gerente Regional Zona Centro

C.c.p. C.P. Ariel Jaimes Jaimes.-Coordinador de Administración.-Gerencia Regional

ALSC/JCH/rdg



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión  
OF.- 4200/4215/0859/2020-SUPyCJ

Toluca, México, a 22 de diciembre de 2020.

**LICENCIADA  
BERENICE AYALA ORTÍZ,  
TITULAR DEL ÁREA DE QUEJAS.  
Presente.**

En relación con el oficio número AQ/09/437/0979/2020 y expediente 51197/2020/PPC/TELECOM/PP46 de fecha 03 de diciembre de 2020, que sustancialmente dice:

*"...Hago de su conocimiento, que se recibió en esta Área de Quejas, denuncias e Investigaciones, la Petición Ciudadana con número de folio 51197/2020, presentada el diecisiete de noviembre del año en curso, a través del Portal de la Dirección General de Denuncias e Investigaciones de la Secretaría de la Función Pública, en la que la C. Abril Yuliana Correa Miranda, denunció de una presunta servidora pública con número de empleado 25493, que presta sus servicios en la Sucursal de Telecomunicaciones de México en Acambay, Estado de México, con rasgos físicos: "Señorita de cabello rubio, tes blanca, lo siguiente":*

***"La servidora pública me discriminó por mi apariencia, diciéndome ignorante y estúpida." (Sic)***

Po lo anterior me permito informarle que en esta Área no se recibió ningún documento referente a la Queja que usted refiere, asimismo se investigó en las diferentes Áreas y tampoco tienen conocimiento de este reporte, por lo que no estamos en posibilidades de enviar un reporte pormenorizado como usted lo solicitó.

Sin otro particular, le reitero la seguridad de mi consideración distinguida, enviándole asimismo un cordial saludo.

**Atentamente**

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

ALSC/JCH

minuto



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión  
OF.- 4200/4215/0860/2020-SUPyCJ

Toluca, México, a 22 de diciembre de 2020.

Martha Olivia Esquivel Estrada,  
Jefa de Oficina Telegráfica,  
Aculco, Estado de México.  
Presente.

En atención a su correo de electrónico de fecha 07 de octubre de 2020, en el que expone su inconformidad referente al oficio 4200/4215/0554/2020 de fecha 28 de septiembre del actual, me permito reiterar a usted nuevamente el contenido del oficio en mención, por lo que queda estrictamente prohibido al trabajador:

"Solicitar, insinuar o aceptar del público gratificaciones u obsequios para dar preferencia en el despacho de los asuntos, por no obstaculizar su trámite o resolución, o por motivos análogos".

Toda vez que el quejoso refiere que a las dos empleadas de esa telegráfica a su cargo le fueron obsequiadas dichas batas, en agradecimiento al servicio que recibe en la Sucursal.

Por lo que se le exhorta a dar cabal cumplimiento con lo establecido en el numeral 1 de las Políticas Generales del Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales.

No omito manifestar, que la desatención a las instrucciones antes citadas generará que se proceda de acuerdo a los "Lineamientos para el Levantamiento de Actas Administrativas, Aplicación de Sanciones y Reconsideración".

Sin otro particular, le reitero la seguridad de mi consideración distinguida, enviándole asimismo un cordial saludo.

Atentamente

LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS  
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO

ALSC/JCH



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO  
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y JURÍDICO  
OF.- 4200/4215/0861/2020.-SUPyCJ

Toluca de Lerdo, México a 22 de diciembre de 2020.

C. PEDRO TEODULFO ORTEGA HERRERA,  
Jefe de Oficina Telegráfica,  
Chalco, Estado de México.  
Presente.

En seguimiento a la queja presentada por el C. Ricardo López Contreras, usuario de nuestros servicios en la Sucursal Telegráfica de Chalco, Estado de México, el pasado 19 de agosto del actual, misma que fue recibida vía telefónica en la Coordinación Comercial, reportando lo siguiente:

*"...Señala que acude casi todos los días a la sucursal de Chalco y la persona que está cubriendo al Sr. Pedro Ortega es muy grosera y tarda mucho en atender a cada cliente, está acostumbrado a la excelente atención que da el Sr. Pedro. El C. López solicita se capacite a la operadora por la mala atención y para que no tarde en atender a los clientes..."*

Se le **exhorta** a invitar a todo el personal que se encuentra a su cargo a desempeñar las funciones que tiene asignadas en la Telegráfica debiendo apegarse al Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales Telegráficas numerales 1, 4, 6 y 7 de las Políticas Generales, donde se indica lo siguiente:

1.-El personal integrante de la Red de Sucursales Telegráficas deberá apegarse estrictamente a los términos de las leyes, reglamentos, lineamientos, Condiciones Generales de Trabajo del Organismo y demás disposiciones aplicables que se enuncian en este manual.



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

4.-El Jefe de Oficina Supervisará la correcta funcionalidad operativa y administrativa de la Sucursal y, en su caso, establecerá las medidas preventivas y correctivas aplicables a cada caso.

6.-El personal de las Sucursales, en sus relaciones oficiales y comerciales con el público usuario, se deberán considerar a sí mismos como representantes de TELECOMM, obligándose a brindar un trato con cortesía y sensatez.

7.-El Operador de Ventanilla 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 Servicio 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, del Programa de Calidad en la Operación Telegráfica, Anexo 2 "Decálogo de Servicio en Telecomm lo que a la letra dice:

1. Se ético en todo momento y circunstancia. Tu compromiso fundamental del servicio a los clientes es respetar el ejercicio de sus derechos, por encima de los intereses particulares, ajustando el desempeño de tu rol a la ética y normatividad establecida, cumpliendo estrictamente con tus funciones/atribuciones.
2. Actúa conscientemente. Para el Cliente, tú representas a Telecomm y a la APF (Administración Pública Federal). Como servidor público tienes una gran responsabilidad; la eficiencia y trato que proporcionas en cada "momento de verdad" durante el otorgamiento de servicios/consultas, representan para el Cliente un todo. Un momento de verdad es el instante en que un cliente se pone en contacto con Telecomm, y a partir del cual, se forma una opinión profunda sobre la calidad del servicio que está recibiendo en el ciclo de atención: saludo inicial, respeto, cordialidad, claridad y calidad de los mensajes, información de referencia y resultado.
3. Saluda, identifícate y despídete del Cliente. Saludar amablemente, es la primera muestra de cortesía y respeto que percibirá el Cliente, decir quien eres representa



responsabilidad y una actitud clara hacia la rendición de cuentas por el servicio que ofreces. Despidete amablemente preguntando ¿Algo más en lo que pueda servirle?, recuerda que el servicio es un proceso que inicia en el momento en que el Ciudadano ingresa a la institución que representas y termina cuando sale de la misma, todos los momentos son importantes.

4. Facilita el ejercicio de los derechos del cliente, así como el cumplimiento de sus obligaciones. Conoce y transmite claramente el proceso y los requisitos completos de los servicios de Telecomm, así como la información de referencia que pueda solicitar el cliente como: tiempos estimados, oficinas telegráficas, página web y otros elementos de atención ciudadana. La claridad y veracidad de la información es un elemento clave para ganar la confianza del cliente y aumentar su satisfacción.
5. Supera las expectativas del servicio al Cliente. Entiende al cliente, enfócate en sus necesidades y expectativas, haz del trato una experiencia empática y cercana, especialmente cuando llegue con una actitud negativa o predispuesta. Además de cumplir con este decálogo y alinear a los indicadores de servicio establecidos, recuerda que son clientes, quienes calificarán el servicio recibido.
6. Lleva las discusiones hacia soluciones satisfactorias. La discusión comúnmente representa un estado de insatisfacción, cuando sea el caso, escuchar se vuelve un elemento clave. Date unos minutos para entender ¿Qué necesita el cliente? Y ¿Por qué de su actitud poco favorable?, posteriormente, desvíala las discusiones hacia la solución. No se trata de darle siempre la razón, se trata de que el servicio este orientado hacia la entrega de soluciones.
7. Promueve los servicios de Telecomm, en todo momento. Es posible que en ocasiones existan tiempos muertos durante la prestación de un servicio, aprovéchalo para promover los diferentes servicios que se ofrecen en ventanilla.
8. Si genera expectativas, satisfácelas. Si durante un servicio tú has ofrecido resolver algún problema, orientar o resolver la situación en determinado tiempo, cúmplelo. Una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y una percepción



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

negativa asociada a la falta de respeto y honestidad. Si resulta inevitable un incumplimiento por causas 100% ajenas a ti, ofrece disculpas y una solución mediadora.

9. Valora el tiempo de los Clientes. Los Clientes buscan respuestas rápidas y oportunas. Otorga servicios de manera ágil o en su defecto, aclara cuanto tiempo se llevará el trámite en cuestión, de esta manera el cliente tendrá la claridad de cuánto tiempo requiere la realización del mismo.
10. Mantén un lenguaje amable y un estado de ánimo ecuánime. La personalidad de los ciudadanos, el contexto de la situación y otras circunstancias, pueden hacer del servicio/consulta una experiencia propicia para perder el control, enojarse, perder objetividad, levantar la voz o fruncir el ceño, entre otros. Haz uso del sentido del deber, de tu compromiso, de la cortesía, vocación del servicio y del respeto a las personas, pregúntate ¿Qué puedo hacer para ayudarlo?

No omito manifestar, que la desatención a las instrucciones antes citadas generará que se proceda de acuerdo a los **"Lineamientos para el Levantamiento de Actas Administrativas, Aplicación de Sanciones y Reconsideración"**.

Estimando acusar de enterado y sin otro particular, reciba un cordial saludo.

Atentamente

LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS  
GERENTE REGIONAL ZONA CENTRO

C.cp. María Isabel Jiménez Borquez. -Coordinadora de Operación. - Gerencia Regional Zona Centro.  
Yadira Isabel Méndez Madrigal. - Coordinadora Comercial. - Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/BCH/ARGS

Marie Curie Núm. 100 Sur, Colonia Electricistas Locales, C.P. 50130, Toluca, Estado de México.  
Tel. 7222107477 [www.gob.mx/telecomm](http://www.gob.mx/telecomm)



**2020**  
LEONA VICARIO



minutario



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO  
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y JURÍDICO  
OF.- 4200/4215/0862/2020.-SUPyCJ

Toluca de Lerdo, México a 23 de diciembre de 2020.

**LICENCIADO**

**EDUARDO VIELMA ESQUIVEL**

Gerente de lo Contencioso Laboral y Penal,  
Presente.

En atención a su oficio número OF.-8010/1821/2020 de fecha 16 de diciembre del actual, relacionado con el juicio laboral interpuesto por la **C. SERRANO SILVA YAZMIN** ante la H. Junta Especial número 2 de la Federal de Conciliación y Arbitraje de la Ciudad de México, registrado bajo el número de expediente 43/2020, en la que se nos solicita información del extinto trabajador **FERNANDO ROSALINO LÓPEZ HERNÁNDEZ**, por lo anterior me permito enviar en copia simple la siguiente documentación:

- Copia de póliza cheque núm. 2004 de fecha 30 de julio 2019
- Copia Oficio 4200/4215/236/2019.-CA de fecha 08 de abril de 2019
- Copia de Acta de Defunción
- Copia de comprobante de domicilio
- Copia de CURP
- Copia Credencial de elector del extinto
- Copia de Acta de Hechos
- Copia de Credencial Fernando Gabriel López Serrano.

Sin otro particular, le reitero la seguridad de mi consideración distinguida, enviándole asimismo un cordial saludo.

Atentamente

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

ALSC/JCH/ARG



**2020**  
LEONA VICARIO



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO



**DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS**  
Gerencia de lo Contencioso Laboral y Penal  
OF.- 8010.- /2020

1821

Ciudad de México a 16 de diciembre de 2020.

**LIC. ANA LUISA SERVÍN CÁRDENAS**  
Gerente Regional Zona Centro.  
Presente.

Me refiero al juicio laboral interpuesto por la C. SERRANO SILVA YAZMIN ante la H. Junta Especial número 2 de la Federal de Conciliación y Arbitraje en esta Ciudad, registrado bajo el número de expediente 43/2020, solicitando a usted, gire sus apreciables instrucciones a quien corresponda, a efecto de que sea remitida la siguiente documentación e información del extinto trabajador FERNANDO ROSALINO LÓPEZ HERNÁNDEZ:

- Documento del que se desprenda, que a la actora le fueron pagados Gastos Funerarios, derivado de la muerte del extinto trabajador FERNANDO ROSALINO LÓPEZ HERNÁNDEZ.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

**LIC EDUARDO VIELMA ESQUIVEL**  
GERENTE DE LO CONTENCIOSO LABORAL Y PENAL



**2020**  
LEONA VICARIO



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO  
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y JURÍDICO  
OF.- 4200/4215/0862/2020.-SUPyCJ

Toluca de Lerdo, México a 28 de diciembre de 2020.

**José Antonio Rodríguez Aguilar,**  
**Jefe de Oficina Telegráfica,**  
**Tlacotepec de Benito Juárez, Puebla.**

**Pedro Vega Cruz,**  
**Distribuidor de la Correspondencia Telegráfica,**  
**Tlacotepec de Benito Juárez, Puebla.**  
**P r e s e n t e.**

En seguimiento al volante de instrucción número DG-368 y DOT-951 de fecha 22 de diciembre de 2020, me permito informar a usted que después de que se llevó a cabo el estudio de rentabilidad y productividad, en donde se realizó la comparación de los ejercicios 2017, 2018, hasta mayo de 2019 en la filial de Tecamachalco, Puebla, se determinó a proceder con la reubicación de la sucursal con el mismo registro y el personal, por estrategia comercial, en la localidad de Tlacotepec de Benito Juárez, Puebla; toda vez que se logró celebrar el convenio de comodato, con el fin de que esta aumentara sus ingresos y la captación en volumen (adjunto anexo para pronta referencia).

Sin embargo, se ha realizado el análisis del mes de mayo de 2019 a noviembre de 2020, en donde se puede observar que los resultados siguen una tendencia negativa, toda vez que no considera que el volumen promedio captado al día se divide entre el número de empleados adscritos a esa telegráfica, pago de servicios básicos y gasto que genera la Empresa de Traslado de Valores, como el sueldo de los trabajadores.



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Cabe mencionar que como refiere en su oficio de fecha 16 de diciembre de 2020, que a la letra dice *"También para explicarles las estadísticas de déficit que presenta la Gerencia Regional el cual incluyen los programas sociales los cual en cada etapa de pago atendemos mas de 2000 dos mil beneficiarios del programa BIENESTAR SOCIAL y cuyas estadísticas no concuerdan con la realidad de esta oficina"* se adjunta el cuadro comparativo en donde se observa lo siguiente:

CONCEPTO	VOLUMEN		DIFERENCIA	%
	2019	2020		
COBRANZA	624	1,075	451	72.3%
BANCOS	8,858	15,551	6,693	75.6%
SERV. FINANCIEROS INTERNACIONALES	311	551	240	77.2%
NOVIAS	2,236	1,173	-1,063	-47.5%
OUTBOUND	0	0	0	0.0%
CIRCUITO NACIONAL EXPEDIDO	314	214	-100	-31.8%
CIRCUITO NACIONAL PAGADO	292	177	-115	-39.4%
TELEGRAMA EXPEDIDO	0	0	0	0.0%
TELEGRAMA RECIBIDO	22	5	-17	-77.3%
TELEGRAMA OFICIAL FRANCO EXP.	84	49	-35	-41.7%
TELEGRAMA OFICIAL FRANCO REC.	94	33	-61	-64.9%
TELEGRAMA FRANQUICIA O PASE EXP.	0	0	0	0.0%
TELEGRAMA FRANQUICIA O PASE REC.	0	0	0	0.0%
FAX	0	0	0	0.0%
PROGRAMAS SOCIALES	1,827	2,745	918	50.2%
	0	0	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>14,662</b>	<b>21,573</b>	<b>6,911</b>	<b>47%</b>

En conclusión, solo pago 2,745 apoyos monetarios en todo el año 2020 y 1,827 pagos correspondientes al ejercicio 2019, por lo anterior lo que señala usted carece de fundamentos.

Y en relación al tema de hostigamiento laboral que supuestamente usted ha recibido por parte de la suscrita y de los Coordinadores de Operación y Administración de la Gerencia Estatal de Puebla los, me permito informar que se actuó bajo los lineamientos establecidos en el Manual de Organización de las Gerencias Regionales y Estatales:



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

## Gerencias Regionales

- Supervisar el desarrollo de programas que incrementen la productividad y mejoren la calidad de los servicios que se proporcionan en las Gerencia Estatales de la región.
- Implementar las acciones pertinentes para la mejora continua en los procesos y procedimientos que le corresponden.

## Gerencias Estatales

- Instruir y revisar la productividad y rentabilidad de las Oficinas Telegráficas de la Gerencia Estatal.
- Determinar, definir y proponer las aperturas, suspensión de labores, reubicaciones, horarios, reparto, guardias laborales y número de empleados, en las Oficinas Telegráficas de la Gerencia Estatal.
- Mantener informada a la Gerencia Regional correspondiente respecto de los resultados de los planes, programas y procesos ejecutados en la Gerencia Estatal.
- Implementar y autorizar las acciones pertinentes para la mejora continua en los procesos que le corresponden.

Por lo que le aclaro no se transgredieron sus derechos, sencillamente se transcribieron los lineamientos de los manuales que nos rigen toda vez que anticipadamente se le dio a conocer la síntesis del análisis que mensualmente se realiza en todas las sucursales adscritas a esta Gerencia Regional Zona Centro, mediante oficios 4200/4215/426/2020/CC de fecha 07 de septiembre de 2020 y 4250/100/2020 de fecha 16 de diciembre de 2020. (se adjuntan para pronta referencia). Sin embargo, por la baja captación la sucursal suspendió temporalmente sus servicios, reanudando sus labores el próximo 04 de enero de 2021.



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Asimismo, le comento que los materiales que conforman la estructura del inmueble que ocupa la sucursal de Tecamachalco, Puebla, se describen en breve en el oficio 4250/538/2020CS, para su conocimiento.

Y en relación al tema del recurso le comento que cada Gerencia establece estrategias para ahorrar costos, situación que no le afecta particularmente a usted.

Sin otro particular, le reitero la seguridad de mi consideración distinguida, enviándole asimismo un cordial saludo.

**Atentamente**

**C.P. ARIEL JAIMES JAIMES**  
**COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN**  
**ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA GERENCIA**  
**REGIONAL ZONA CENTRO.**

C.c.p. T.S. Gustavo Flores Herrera. -Coordinador de Supervisión y Encargado del Despacho de la Gerencia Estatal de Puebla.

Francisco Rene Santes Bernabe. -Coordinador de Operación. - Gerencia Estatal de Puebla.

Lic. Antonio de Jesús García Cano. - Coordinador de Administración y Programas Sociales. - Gerencia Estatal de Puebla.

ALSC/JCH