



# COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO  
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y JURÍDICO  
OF.- 4200/4215/0058/2020.-SUPyCJ

Toluca de Lerdo, México a 15 de enero de 2021.

**C. Silvia Quintanilla Pulido,**  
**Jefa de Oficina Telegráfica,**  
Tlalnepantla, Estado de México.  
Presente.

En seguimiento a la queja presentada por el C. Gustavo Alcántara, usuario de nuestros servicios en la Sucursal Telegráfica de Tlalnepantla, Estado de México, del pasado 04 de enero del actual, misma que fue recibida vía telefónica en la Coordinación Comercial, reportando lo siguiente:

*"... Manifestó haber acudido a las 8:00 a.m. a la Sucursal Telegráfica de Tlalnepantla para enviar un giro internacional, sin embargo, los empleados de ventanilla tardaron mucho en salir para atender a las personas que ya estaban formadas.*

*Señaló que tiene conocimiento que la responsable de esta oficina es la C. Silvia Quintanilla, quien en este día llegó tarde a la oficina y minutos después se acercó al personal que atendía al público solicitándoles el dinero para contarlo de nueva cuenta, lo que provocó que no se continuara otorgando el servicio.*

*Indicó que no es la primera vez que acude a esta oficina y que desafortunadamente ha observado que no se respeta el horario, no se brinda una buena atención al público y constantemente indican fallas en el sistema.*

*Por ello, solicita intervención en este punto de venta para que inicien su trabajo en la hora que tienen publicada en la propia filial, que tomen las previsiones necesarias para no interrumpir el servicio y que el personal se dirija al usuario con respeto y cortesía..."*

Por lo anterior se le exhorta que deberá desempeñar las funciones que tiene asignadas en la Telegráfica debiendo apegarse al Manual de Procedimientos para la Operación de Sucursales numerales 1, 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.

2.-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.

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)





3.-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 proporciones 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, identificate y despídete del Cliente. Saludar amablemente, es la primera muestra de cortesía y respeto que percibirá el Cliente, decir quién eres representa responsabilidad y una actitud clara hacia la rendición de cuentas por el servicio que ofreces. Despídete 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 alinearte 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, desvía 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 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?

Asimismo, se le reitera que deberá apegarse al horario establecido en ese centro de trabajo para a la operación de nuestros servicios.

No omito manifestar, que la desatención a las instrucciones antes citadas generará que se proceda de acuerdo con 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  
C.P. ARIEL JAIMES JAIMES,  
Coordinador de Administración,  
Encargado del Despacho de la Gerencia Regional Zona Centro.

C.c.p. María Isabel Jiménez Borquez. -Coordinadora de Operación. - Gerencia Regional Zona Centro.

Yadira Isabel Méndez Madrigal. - Coordinadora Comercial. - Gerencia Regional Zona Centro.

AJJ/JCH/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)





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO  
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y JURÍDICO  
OF.- 4200/4215/029/2021.-SUPyCJ

Toluca de Lerdo, México a 11 de enero de 2021.

**C. LIZBETH GABRIELA MEJÍA MONTUFAR**

Jefa de Oficina Telegráfica,  
Ojo de Agua, Estado de México.  
Presente.

En seguimiento a la queja recibida en el Centro de Atención Telefónico, por la C. América Ramírez Serrano usuaria de nuestros servicios en la Sucursal Telegráfica de Ojo de Agua, Estado de México, el pasado 29 de diciembre de 2021, reportando lo siguiente:

*"...que acudió a la Sucursal Telegráfica a realizar el cobro del apoyo denominado "Salario Rosa", para lo cual indica que al acudir la jefa de la oficina les niega el servicio bajo el argumento de no tener recurso para el pago y que no les atiende..."*

Se le **exhorta** 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, 7 y 39 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.**

**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.**





**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

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.

**39.- El Jefe de Sucursal deberá solicitar a la Coordinación de Finanzas de la Gerencia Regional correspondiente, la remesa de fondos necesaria, para estar en posibilidades de atender los compromisos de pago de servicios telegráficos y financieros básicos, tomando los ingresos y egresos de la sucursal.**

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 proporciones 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. Despídete 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 alinearte 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, desvía 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 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

**C.P. ARIEL JAIMES JAIMES**  
**COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN**  
**ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA GERENCIA**  
**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/JCH

**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

minutado  
QUEJA.  
HIDALGO

**Gerencia**  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0050/2021.-SUPyCJ

Toluca de Lerdo, México; a 14 de enero de 2021.

Licenciado

Cesar Guillermo Rodríguez Calderón  
Gerente Estatal de Hidalgo.  
Presente

Derivado de la queja presentada, por el C. Jorge Gabriel Moreno Cadena, ante la Comisión de los Derechos Humanos, indicando que, del 1 de abril de 2020, personal de Telecomm no le entregó completo su recurso económico del Programa de Bienestar en Mineral de la Reforma, Hidalgo. Me permito solicitar a usted informe el seguimiento y progreso de este tema, asimismo sea tan amable de informar si el personal de Telecomm que refiere fue pagadora adscrita a la Gerencia Regional de esta Entidad y comisionada a la Gerencia Estatal de Hidalgo para apoyar en la entrega de los apoyos de Programas Sociales.

Para estar en posibilidades de realizar la investigación correspondiente.

Sin otro particular reciba un cordial saludo.

Atentamente

C.P. Ariel Jaimes Jaimes  
Coordinador de Administración y  
Encargado del Despacho de la Gerencia  
Regional Zona Centro.

AJJ/ICH

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)





Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídica  
OF.- 4200/4215/0038//2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 12 de enero de 2021.

**Rigoberto Tenanguillo Gómez,**  
Operador Telegráfico  
Presente.

Con fundamento en el Artículo 26 fracciones VI y VII del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, así como 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, comunico a usted que ha sido comisionado en conjunto con la **C. Verónica Flores Matías** para que se presente en la Sucursal Telegráfica denominada **SAN ANTONIO LAS ISLA, ESTADO DE MÉXICO, durante el día 14 y 15 de enero 2021**, para realizar una supervisión integral, en el entendido que el período de comisión queda sujeto a ampliación de acuerdo al resultado de la propia revisión.

Lo anterior con el objeto de que reciba la capacitación necesaria para el mejor desempeño de las funciones propias de la Coordinación de Supervisión.

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

**Atentamente**

**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**  
Coordinador de Administración y  
Encargado del Despacho de la  
Gerencia Regional Zona Centro

**Atentamente**

**Rigoberto Tenanguillo Gómez**  
Operador Telegráfico

C.c.p. C. Raymundo Villegas Gómez. -Jefe de Oficina Telegráfica. -San Antonio la Isla, Estado de México.  
C.c.p. C.P. Ariel Jaimes Jaimes. -Coordinador de Administración. -Gerencia Regional Zona Centro

AJJ/JC

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)





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0024/2021-SUPyCJ**

Toluca de Lerdo, México, a 08 de enero de 2021.

**Jocabed Cruz Hernández,  
Administrador de Proyectos.  
Presente.**

A comisión del servicio, estimore usted trasladarse el día **11 de enero de 2021**, a la Sucursal Telegráfica de **Chalco, Estado de México**, con el fin de instrumentar **Acta Administrativa a los C. Pedro Teodulfo Ortega Herrera, Jefe de oficina Telegráfica y al C. Roberto Cobián Díaz, Operador Telegráfico**, con motivo del faltante en caja detectado el pasado 05 de enero de 2021 y atribuible al C. Cobián Díaz.

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

**Atentamente**

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



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**Gerencia Regional Zona Centro**  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0021/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 08 de enero de 2021.

**Alfredo Rodrigo Guillén Sánchez,**  
Distribuidor de la Correspondencia Telegráfica  
Gerencia Regional Zona Centro.  
Presente.

En comisión del servicio, estimaré a usted trasladarse el día de hoy **08 de enero de 2021** a la Fiscalía General de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, con el fin de apoyar en la entrega de documentación.

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

**Atentamente**

**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**

Coordinador de Administración  
Encargado del Despacho de la Gerencia Regional  
Zona Centro

**Atentamente**

**Alfredo Rodrigo Guillén Sánchez**  
Distribuidor de la Correspondencia  
Telegráfica

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

AJJ/JC/rdr





**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**Gerencia Regional Zona Centro**  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0020/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 08 de enero de 2021.

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

En comisión del servicio, estimaré a usted trasladarse el día de hoy **08 de enero de 2021** a la Fiscalía General de Cuautitlán Izcalli, Estado de México, con el fin de entregar documentación.

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

Atentamente

**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**  
Coordinador de Administración  
Encargado del Despacho de la Gerencia Regional  
Zona Centro

Atentamente

**Jocabed Cruz Hernández**  
Administrador de Proyectos

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

AJJ/JCH/rq







**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídica  
OF.- 4200/4215/0012/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 05 de enero de 2020.

**Rigoberto Tenanguillo Gómez,**  
Operador Telegráfico  
Gerencia Regional Zona Centro.  
Presente.

Con fundamento en el Artículo 26 fracciones VI y VII del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, así como 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, comunico a usted que ha sido comisionado para que se presente en la Sucursal Telegráfica denominada **LOS ARCOS TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO, durante los días 06 y 07 de enero de 2020**, para realizar una supervisión integral, en el entendido que el período 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

**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**

Coordinador de Administración  
Encargado del Despacho de la Gerencia Regional  
Zona Centro

Atentamente

**Rigoberto Tenanguillo Gómez**  
Operador Telegráfico

C.c.p. C. Liliana González Bernal.-Encargada de Oficina Telegráfica.-Los Arcos Toluca, Estado de México.

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

AJJ/JCH/rgr



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0012/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., 05 de enero de 2021.

**Alfredo Rodrigo Guillén Sánchez,**  
Distribuidor de la Correspondencia Telegráfica  
Gerencia Regional Zona Centro.  
Presente.

En comisión del servicio, estimaré a usted trasladarse el **día jueves 07 de enero de 2021** a la Sucursal Telegráfica de **Chalco, Estado de México**, con el objeto de apoyar en la instrumentación del **Acta Administrativa** al **C. Pedro Teodulfo Ortega Herrera, Jefe de Oficina Telegráfica**, con motivo del reporte emitido por la Coordinación Técnica de esta Gerencia Regional las diversas irregularidades en esa oficina.

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

Atentamente

**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**  
Coordinador de Administración  
Encargado del Despacho de la Gerencia Regional  
Zona Centro

Atentamente

**Alfredo Rodrigo Guillén Sánchez**  
Distribuidor de la Correspondencia  
Telegráfica

C.c.p. C. Pedro Teodulfo Ortega Herrera.-Jefe de Oficina Telegráfica.-Chalco, Estado de México.  
C.c.p. C.P. Ariel Jaimes Jaimes.-Coordinador de Administración.-Gerencia Regional.

ALSC/JCH/rdf

COMUNICACIONES

**Telecomm**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión  
OF.- 4200/4215/0011/2021-SUP

Toluca, Méx., 05 de enero de 2021.

**JOCABED CRUZ HERNÁNDEZ,**  
Administrador de Proyectos  
Gerencia Regional Zona Centro.  
Presente.

En comisión del servicio, estimaré a usted trasladarse el día **jueves 07 de enero de 2021** a la Sucursal Telegráfica de **Chalco, Estado de México**, con el objeto de instrumentar **Acta Administrativa** al **C. Pedro Teodulfo Ortega Herrera, Jefe de Oficina Telegráfica**, con motivo del reporte emitido por la Coordinación Técnica de esta Gerencia Regional las diversas irregularidades en esa oficina.

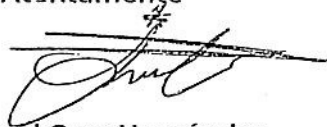
Sin más por el momento, le envío un cordial saludo.

Atentamente



**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**  
Coordinador de Administración  
Encargado del Despacho de la Gerencia Regional  
Zona Centro

Atentamente



**Jocabed Cruz Hernández**  
Administrador de Proyectos

C.c.p. C. Pedro Teodulfo Ortega Herrera.-Jefe de Oficina Telegráfica.-Chalco, Estado de México.  
C.c.p. C.P. Ariel Jaimes Jaimes.-Coordinador de Administración.-Gerencia Regional

ASC/CH/rdr.

COMUNICACIONES

**Telecomm**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

ACUSE DE RECIBO

GERENCIA REGIONAL ZONA CENTRO  
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN Y JURÍDICO  
OF.- 4200/4215/0010/2021.-SUPyCJ

Toluca de Lerdo, México a 04 de enero de 2021.

**C. LORENA VELÁZQUEZ REYES,**  
Jefa de Oficina Telegráfica,  
Huixquilucan, Estado de México.  
Presente.

Derivado de la auditoria 01/2020 que se llevó a cabo en esta Gerencia Regional Zona Centro por parte del Órgano Interno de Control, en la que se nos observó que en las diversas supervisiones que se han realizado a esa Telegráfica a su digno cargo, existe un bien que se encuentra registrado en la cedula de los bienes que tiene bajo su resguardo, sin embargo se le ha solicitado a la Coordinación Técnica que se ponga en contacto con usted para que proceda con la elaboración de la nota de traspaso, para que sea dado de baja de su cedula, toda vez que el Coordinador Técnico refiere que a comentarios de usted personal de áreas centrales sustrajo el sistema de monitoreo con número de serie S-F-611-07310255 de la Sucursal, en el ejercicio 2013.

Por lo anterior sea tan amable de enviar la siguiente documentación a más tardar el próximo jueves 07 de enero del actual, para informar y/o justificar en áreas centrales los hechos suscitados en el ejercicio 2013:

- Copia de la Bitácora del Registro de Visitantes del día que entregó el sistema de Monitoreo.
- Copia del Correo electrónico en el que dio aviso de la sustracción a la Coordinación Técnica de esta Gerencia Regional.
- Copia del traspaso, vale y/o documento que acredite que usted entrego el bien.

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.



Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0009/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., 04 de enero de 2021.

**Alfredo Rodrigo Guillén Sánchez,**  
Distribuidor de la Correspondencia Telegráfica  
Gerencia Regional Zona Centro.  
Presente.

En comisión del servicio, estimaré a usted trasladarse el día **05 de enero de 2021** a la **Sucursal Telegráfica de Chalco, Estado de México**, con el fin de apoyar en el reporte emitido por la Coordinación Técnica mediante oficio 4200/4215/217/2020-CT de fecha 30 de diciembre de 2020, derivado de las diversas irregularidades que se encontraron en esa oficina.

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

Atentamente



**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**  
Coordinador de Administración  
Encargado del Despacho de la Gerencia Regional  
Zona Centro

Atentamente



**Alfredo Rodrigo Guillén Sánchez**  
Distribuidor de la Correspondencia  
Telegráfica

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

ALSC/ACH/irc

Recibí copia  
5 enero 2021  
  
Pedro A. Ortega H.



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**Gerencia Regional Zona Centro**  
Coordinación de Supervisión y Jurídica  
OF.- 4200/4215/0008/2021-SUP y CJ


Toluca, Méx., 05 de enero de 2021.

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

En comisión del servicio, estimaré a usted trasladarse el día **05 de enero de 2021** a la **Sucursal Telegráfica de Chalco, Estado de México**, con el fin de atender el reporte emitido por la Coordinación Técnica mediante oficio 4200/4215/217/2020-CT de fecha 30 de diciembre de 2020, derivado de las diversas irregularidades que se encontraron en esa oficina.

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

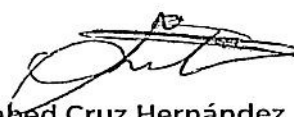
Atentamente

  
**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**  
Coordinador de Administración  
Encargado del Despacho de la Gerencia Regional  
Zona Centro

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

ALSC/JCH/rq

Atentamente

  
**Jocabed Cruz Hernández**  
Administrador de Proyectos

*Recibí copia  
5 de enero de 2021  
Pedro D. Ortega Hinc*



**COMUNICACIONES**

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0004/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx.; a 04 de enero de 2021.

**Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes,**  
Gerente de Supervisión de Sucursales  
Ciudad de México.  
Presente.

En atención al oficio 4130.-187 de fecha 20 de diciembre de 2019, se remite el Programa Anual de Supervisión que se llevará a cabo en las Sucursales Telegráficas de esta Entidad durante el año 2021.

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

Centro Telecomm 2, Módulo II, Planta Alta.

C.c.p. Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez.-Director de la Red de Sucursales.-Ciudad de México.-Centro Telecomm 2, Modulo II, Planta Alta.

C.c.p. Ing. Esteban Olivares Pérez.-Subdirector de Procesos y Supervisión.-Ciudad de México.-Centro Telecomm 2, Módulo II, Planta Alta.

ALSC/JAH/rdz



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**"CONFIDENCIAL"**

**Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0003/2021-SUP y CJ**

Toluca, Méx., 04 de enero de 2021.

**Maestra**

**María del Carmen Moncada Soto,  
Subdirectora Comercial de la Red de Sucursales  
y Encargada del Despacho de la Red de Sucursales.  
Ciudad de México.  
Presente.**

Adjunto al presente me permito remitir a usted Programa de Supervisiones a Sucursales Telegráficas de la Entidad, correspondiente al mes de **ENERO DE 2021**.

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

**Atentamente**

**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**  
Coordinador de Administración  
Encargado del Despacho de la Gerencia  
Regional Zona Centro

Centro Telecomm 2, Modulo II, Planta Alta.

ALSC/XJH/rdr



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0002/2021-SUP y CJ


Toluca, Méx., 04 de enero de 2021.

**Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes,**  
**Gerente de Supervisión de Sucursales.**  
**Ciudad de México.**  
**Presente.**

Adjunto al presente me permito remitir a usted INFORME ESTADÍSTICO CONSOLIDADO DE QUEJAS presentadas por los usuarios en esta Entidad, correspondiente al mes de DICIEMBRE DE 2020.

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

Atentamente

  
**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**  
Coordinador de Administración  
Encargado del Despacho de la Gerencia  
Regional Zona Centro

Centro Telecomm 2, Modulo II, Planta Alta.

ALSC/JCH/rdz



**COMUNICACIONES**

TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**Telecomm**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0001/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., 04 de enero de 2021.

**Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes,**  
**Gerente de Supervisión de Sucursales.**  
**Ciudad de México.**  
**Presente.**

Adjunto al presente me permito remitir a usted INFORME correspondiente al mes de **DICIEMBRE DE 2020** relativo a las **SUPERVISIONES** practicadas en las Sucursales Telegráficas de la Entidad.

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

**Atentamente**

**C.P. Ariel Jaimes Jaimes**  
Coordinador de Administración  
Encargado del Despacho de la Gerencia  
Regional Zona Centro

Centro Telecomm 2, Modulo II, Planta Alta.

ALSC/JCH/rst