



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.  
TELECOMUNICACIONES Y MEDIOS



Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.-4200/4215/0528/2021.-SUP y CJ

Toluca, México a 07 de abril de 2021.

C. Ricardo Avendaño Villanueva,  
Jefe de Oficina Telegráfica,  
Villa de Allende, Estado de México.  
Presente.

En atención a llamada telefónica de fecha 29 de marzo de 2021 recibida en la Coordinación Comercial de esta Gerencia Regional Zona Centro, por parte del C. Miguel Ángel Piña Martínez interponiendo queja que a la letra dice:

"Manifestó haber acudido aproximadamente hace 15 días a la Sucursal de Villa de Allende para cobrar el apoyo de Procampo señalando que el empleado de la oficina salió a comentarles a todas las personas que estaban formadas para el pago de apoyos de Procampo que los pertenecían a la comunidad e Donato Guerra no podían cobrar ahí, enviándolos a la Telegráfica de Valle de Bravo.

El C. Piña Martínez señaló que no había podido acudir a la filial de Valle de Bravo, fue hasta el día de hoy que tuvo oportunidad de presentarse en esa oficina, donde no pudo realizar el cobro debido a que su orden de pago tenía un dato erróneo y donde le informaron que este pago también lo puede realizar en Villa de Allende una vez que corrijan su orden.

Indicó que el motivo de su llamada es porque espera que una vez que le modifiquen la orden de pago, pueda realizar el cobro en Villa de Allende para no viajar tan lejos.

Finalmente agregó que es taxista y las personas de Donato Guerra que viajan a Valle de Bravo, comentan esta problemática en la Telegráfica de Villa de Allende."

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, 7 y 76** de las Políticas Generales, donde se indica lo siguiente:



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO



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.

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.

76.- El Jefe de Sucursal verificará que las ventanillas de la misma, presten cada uno de los servicios otorgados por el Organismo; evitará colocar letreros del servicio que atienden en forma específica, por ejemplo: "Telegramas", "Expedición de Giros", "Pago de Giros", "Dinero en Minutos", etc., por lo tanto todas las ventanillas que cuenten con acceso al sistema informático, deberán ser consideradas VENTANILLAS DE SERVICIO MÚLTIPLE y como tal deben funcionar.

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.



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO



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, 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, cumplo. Una falla en este aspecto genera pérdida de credibilidad y una percepción negativa

Copyright © 2011 by Telecomm. All rights reserved. Printed in Mexico.

Printed by Telecomm. All rights reserved.





**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**120**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



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 como Organismo estamos obligados a brindar el servicio independientemente de la Entidad, condición social, económica y física, orientación sexual, color y religión de los usuarios, ya que todo lo anterior son actos de discriminación observados por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH).

Asimismo, le reitero nuevamente 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.c.p. María Isabel Jiménez Bórquez.- Coordinadora de Operación. - Gerencia Regional Zona Centro.  
C.c.p. Yadira Isabel Méndez Madrigal.- Coordinadora Comercial. - Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/JCI/rqz

Turno: 1690





**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**STC**  
SECRETARÍA DE TRANSPORTES



Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.-4200/4215/0527/2021.-SUP y CJ

Toluca, México a 07 de abril de 2021.

C. Ricardo Avendaño Villanueva,  
Jefe de Oficina Telegráfica,  
Villa de Allende, Estado de México.  
Presente.

En atención a llamada telefónica de fecha 25 de marzo de 2021 recibida en la Coordinación Comercial de esta Gerencia Regional Zona Centro, por parte del C. Enrique Victoria de Jesús interponiendo queja que a la letra dice:

"Manifestó haber acudido a la Sucursal de Villa de Allende para cobrar el apoyo de Procampo, señalando que el empleado de la oficina no lo atendió argumentándole que por ser de Donato Guerra no le correspondía cobrar ahí, enviándolo a la Telegráfica de Valle de Bravo.

Asimismo, indicó que el trato fue muy grosero, considerando que al verlo humilde no recibió la misma atención que otros usuarios.

Informó que acudió la filial de Valle de Bravo donde pudo cobrar el giro, recibió una muy buena atención y el comunicaron que el giro podía cobrarlo en cualquier Sucursal, proporcionándole el número de atención de quejas para el reporte correspondiente.

Finalmente señaló que no es justo que lo hagan gastar en pasajes porque afectan su economía, solicitando se tomen cartas en el asunto porque él sabía que en muchas ocasiones niega el servicio."

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, 7 y 76** 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.

Atte. C. [Firma] [Nombre] [Cargo] [Domicilio] [Teléfono] [Correo]

Tel. 723-170-5377 www.gob.mx/sct

[Firma] [Nombre] [Cargo] [Domicilio] [Teléfono] [Correo]



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**140**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



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.

76.- El Jefe de Sucursal verificará que las ventanillas de la misma, presten cada uno de los servicios otorgados por el Organismo; evitará colocar letreros del servicio que atienden en forma específica, por ejemplo: "Telegramas", "Expedición de Giros", "Pago de Giros", "Dinero en Minutos", etc., por lo tanto todas las ventanillas que cuenten con acceso al sistema informático, deberán ser consideradas VENTANILLAS DE SERVICIO MÚLTIPLE y como tal deben funcionar.

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. Despídete amablemente preguntando ¿Algo más en lo que pueda servirte?,





**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**120**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



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 calificaran 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



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO

**STO**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



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 como Organismo estamos obligados a brindar el servicio independientemente de la Entidad, condición social, económica y física, orientación sexual, color y religión de los usuarios, ya que todo lo anterior son actos de discriminación observados por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH).

Asimismo, le reitero nuevamente 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.c.p. María Isabel Jiménez Bórquez.-Coordinadora de Operación. - Gerencia Regional Zona Centro.  
C.c.p. Yadira Isabel Méndez Madrigal.- Coordinadora Comercial. - Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/JCH/PR

Turno: 1595





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉFONOS DE MÉXICO



Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.-4200/4215/0526/2021.-SUP y CJ

Toluca, México a 07 de abril de 2021.

C. Jorge Alfredo Aldana Camacho,  
Jefe de Oficina Telegráfica  
Atlacomulco, Estado de México.  
Presente.

En atención a llamada telefónica de fecha 06 de abril de 2021 recibida en la Coordinación Comercial de esta Gerencia Regional Zona Centro, por parte de la C. María Concepción Martínez Cruz interponiendo queja que a la letra dice:

**"Informa que el día 30 de marzo de 2021 se presentó en la Sucursal de Atlacomulco a realizar los servicios del cobro de un giro y un pago de procampo (teniendo todos los documentos y datos para realizar los servicios), estuve formada aproximadamente por 3 horas y al llegar a ventanilla me informan que no se puede realizar porque soy de Acambay y entonces tengo que acudir a la sucursal de allá. Al llegar a la sucursal de Acambay realicé los cobros sin ningún problema y me informaron que en Atlacomulco tenían que atenderme pues yo podía realizar esos servicios en cualquier Telecomm, motivo por el cual llamo ya que no se me hace justo que me hagan trasladar a otro municipio para poder realizar mis cobros"**

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, 7 y 76** 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.**

**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.**



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**120**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



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.

76.- El Jefe de Sucursal verificará que las ventanillas de la misma, presten cada uno de los servicios otorgados por el Organismo; evitará colocar letreros del servicio que atienden en forma específica, por ejemplo: "Telegramas", "Expedición de Giros", "Pago de Giros", "Dinero en Minutos", etc., por lo tanto todas las ventanillas que cuenten con acceso al sistema informático, deberán ser consideradas VENTANILLAS DE SERVICIO MÚLTIPLE y como tal deben funcionar.

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





**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO



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



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**TRC**  
TRÁMITE  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



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 como Organismo estamos obligados a brindar el servicio independientemente de la Entidad, condición social, económica y física, orientación sexual, color y religión de los usuarios, ya que todo lo anterior son actos de discriminación observados por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH).

Asimismo, le reitero nuevamente 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.c.p. María Isabel Jiménez Bórquez.-Coordinadora de Operación. - Gerencia Regional Zona Centro.  
C.c.p. Yadira Isabel Méndez Madrigal.- Coordinadora Comercial. - Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/JCH/rqz

Turno: 1839





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO



**Gerencia Regional Zona Centro**  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0552/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 13 de abril de 2021.

**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 **EL ORO, ESTADO DE MÉXICO, durante el día 16 de abril de 2021**, 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**

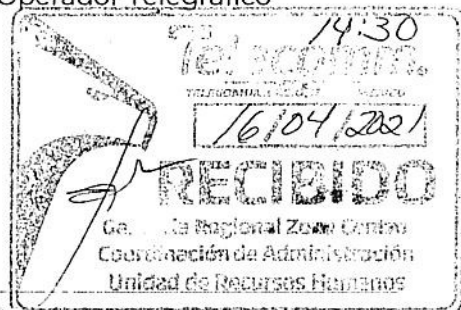
**Lic. Ana Luisa Servín Cárdenas**  
Gerente Regional Zona Centro

C.c.p. Guido Ortega Sánchez. - Jefe de Oficina Telegráfica. - El Oro, Estado de México  
C.P. Ariel Jaimes Jaimes.-Coordinador de Administración.-Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/CH

**Acepto Comisión**

**Rigoberto Tenanguillo Gómez**  
Operador Telegráfico





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**130**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0551/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 13 de abril de 2021.

**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 **JOQUICINGO, ESTADO DE MÉXICO, durante el día 15 de abril de 2021**, 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

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

C.c.p. Lizbeth Piña Hernández. - Jefa de Oficina Telegráfica. - Joquicingo, Estado de México  
C.P. Ariel Jaimes Jaimes.-Coordinador de Administración.-Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/ICH

Acepto Comisión

**Rigoberto Tenanguillo Gómez**  
Operador Telegráfico





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

140  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0550/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 13 de abril de 2021.

**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 **JOCOTITLÁN, ESTADO DE MÉXICO, durante el día 14 de abril de 2021**, 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

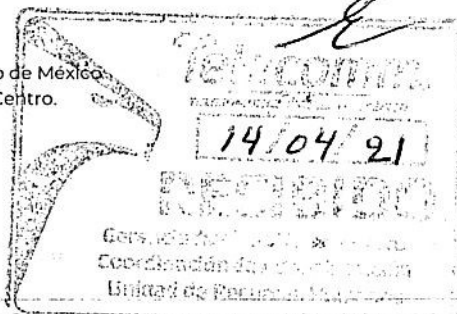
**Lic. Ana Luisa Servín Cárdenas**  
Gerente Regional Zona Centro

Acepto Comisión

**Rigoberto Tenanguillo Gómez**  
Operador Telegráfico

C.c.p. Brenda Catalina González Mercado. - Jefa de Oficina Telegráfica. - Jocotitlán, Estado de México.  
C.P. Ariel Jaimes Jaimes.-Coordinador de Administración.-Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/JCH





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO

**120**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Gerencia Regional Zona Centro**  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0531/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 08 de abril 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 **09 de abril de 2021** a Áreas Centrales, con el fin de entregar documentación oficial.

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

**Atentamente**

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

**Acepto Comisión**

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

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

ALSC/JCH/rca





**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0523/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 05 de abril de 2021.

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

En comisión del servicio, estimaré a usted trasladarse el día de hoy **06 de abril de 2021** a la Sucursal Telegráfica de Villa del Carbón, Estado de México, con el objeto de atender queja por parte de usuaria de las Tarjetas Broxel.

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

Atentamente

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

Acepto Comisión

**Rigoberto Tenanguillo Gómez**  
Operador Telegráfico

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

ALSC/JCH/rdf

1



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**SECTO**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Gerencia Regional Zona Centro**  
Coordinación de Supervisión y Jurídico  
OF.- 4200/4215/0522/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 05 de abril 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 **06 de abril de 2021** a la Sucursal Telegráfica de Villa del Carbón, Estado de México, con el objeto de atender queja por parte de usuaria de las Tarjetas Broxel.

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

**Atentamente**

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

**Acepto Comisión**

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

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

ALSC/JCH/rgt.



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0521/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 06 de abril 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 **06 de abril de 2021** a la Sucursal Telégráfica de Villa del Carbón, Estado de México, con el objeto de atender queja por parte de usuaria de las Tarjetas Broxel.

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/JCH/



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO

**130**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0514/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 05 de abril 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 **05 de abril de 2021** a la Sucursal Telegráfica de Aculco, Estado de México, con el objeto de notificar Oficio de la Fiscalía a la C. Martha Olivia Esquivel Estrada.

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

**Atentamente**

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

**Acepto Comisión**

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

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

ALSC/JCH/rcl





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0513/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 05 de abril 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 **05 de abril de 2021** a la Sucursal Telegráfica de Aculco, Estado de México, con el objeto de notificar Oficio de la Fiscalía a la C. Martha Olivia Esquivel Estrada.

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/JCH/rcc



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0512/2021-Sup y CJ

Toluca, Méx., a 05 de abril de 2021.

**Verónica Flores Matías,**  
Controlador de Sistemas Analógicos  
Digitales y/o Complementarios de  
Telecomunicaciones de México.  
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 comisionada para que se presente en la Sucursal Telegráfica denominada **VILLA GUERRERO, ESTADO DE MÉXICO, durante los días 07 y 08 de abril de 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.

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

**Atentamente**

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

**Acepto Comisión**

**Verónica Flores Matías**  
Controlador de Sistemas Analógicos Digitales  
y/o Complementarios de  
Telecomunicaciones de México

C.c.p. C. Juan Carlos Talavera Villegas.-Jefe de Oficina Telegráfica.-Villa Guerrero, Estado de México.  
C.c.p. C.P. Ariel Jaimes Jaimes.-Coordinador de Administración.-Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/JCH/rq



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO

**130**  
Años  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0511/2021-Sup y CJ

Toluca, Méx., a 05 de abril de 2021.

**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 **TEOLOYUCAN, ESTADO DE MÉXICO, durante los días 07 y 08 de abril de 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.

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

**Atentamente**

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

**Acepto Comisión**

**Rigoberto Tenanguillo Gómez**  
Operador Telegráfico

C.c.p. C. Inés Chino Bautista.-Jefa de Oficina Telegráfica.-Teoloyucan, Estado de México.

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

ALSC/JCH/fc



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO



**"CONFIDENCIAL"**

**Gerencia Regional Zona Centro  
Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0510/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., 05 de abril de 2021.

**Doctor**  
**Edgar Horacio Esquivel Martínez,**  
**Director 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 **ABRIL DE 2021.**

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

**Atentamente**

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

Centro Telecomm 2, Modulo II, Planta Alta.

ALSC/JC/rdv



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO

**120**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0509/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., 05 de abril 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 **MARZO DE 2021**.

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

**Atentamente**

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

Centro Telecomm 2, Modulo II, Planta Alta.

ALSC/JCH/rd





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO



**Gerencia Regional Zona Centro**  
**Coordinación de Supervisión y Jurídico**  
OF.- 4200/4215/0508/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., 05 de abril 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 **MARZO DE 2021** 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.

**Aterramente**

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

Centro Telecomm 2, Módulo II, Planta Alta

ALSCJ/ACH/12