



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

160
AÑOS
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES

TELECOMUNICACIONES DE MEXICO
SUPERVISION FISCAL



Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación de Supervisión y Jurídico
OF.-4200/4215/0568/2021.-SUP y CJ

Toluca, México a 20 de abril de 2021.

C. Miguel Contreras Suárez,
Encargado de Oficina Telegráfica,
Almoloya del Río, Estado de México.
Presente.

En atención a llamada telefónica de fecha 15 de abril de 2021 que se recibe en el Centro de Atención Telefónica por la C. María Teresa Núñez, interponiendo queja que a la letra dice:

"El día 15 de abril de 2021 acude a la Sucursal Telegráfica a querer realizar un retiro en banco Banorte, y al llegar a la ventanilla a solicitar la operación de retiro por \$1,700.00 el operador le indica que no tiene efectivo, no obstante la cliente señala que la persona que está atrás de ella pasa a la ventanilla a realizar un retiro y a ella si la atiende y le entrega efectivo, es entonces que al ver esto le reclama al empleado y le indica que porque a la persona que pasó le hizo la operación de retiro, por lo que le solicita que al menos le haga un retiro de \$50.00 a lo cual también se lo negó, y es entonces que le reclama el trato recibido y el empleado le indica que haga lo que quiera porque a ella no le va a entregar ningún dinero, motivo por el cual presenta su queja."

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.



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO

130
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 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

120

120 AÑOS
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



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.



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

130
AÑOS
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



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 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 ayudarle?

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/CH/r/r

Turno: 2032

Oficina de Atención al Cliente - Calle de la Independencia, s/n, Col. Centro, Toluca, Edo. de México

Tel: 01800-555-1234 - Correo: atencion@telecomm.mx



COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

130
AÑOS
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación de Supervisión y Jurídico
OF.- 4200/4215/0598/2021-Sup y CJ

Toluca, Méx., a 27 de abril de 2021.

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

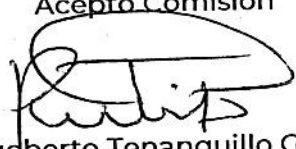
Con fundamento en el Artículo 26 fracciones VI y VII del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, así como el numeral 2, de las Políticas Específicas del Manual de Procedimientos de las Gerencias Regionales y Estatales, funciones que corresponden a la Coordinación de Supervisión, comunico a usted que ha sido comisionado para que se presente en la Sucursal Telegráfica denominada JILOTEPEC, ESTADO DE MÉXICO, durante el días 29 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. Alma Mireya Miguel López.-Jefa de Oficina Telegráfica.-Jilotepec, Estado de México.
C.c.p. C.P. Ariel Jaimes Jaimes.-Coordinador de Administración.-Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/CH/rd



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.

TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO



Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación de Supervisión y Jurídico
OF.- 4200/4215/0597/2021-Sup y CJ

Toluca, Méx., a 27 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 ATLACOMULCO, ESTADO DE MÉXICO, durante el días 28 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. Jorge Alfredo Aldana Camacho.-Jefe de Oficina Telegráfica.-Atlacomulco, Estado de México.
C.c.p. C.P. Ariel Jaimes Jaimes.-Coordinador de Administración.-Gerencia Regional Zona Centro.

ALSC/JCH/rcl



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.

TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO



Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación de Supervisión y Jurídico
OF.- 4200/4215/0596/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 27 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 28 de abril de 2021 a la Fiscalía General de la República ubicada en el Municipio de Tlalnepantla, Estado de México, con el objeto de ingresar la ampliación de la denuncia del asalto en Cuautitlán Izcalli, México.

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/rdr.

Marie Curie, Núm. 100 Sur, Col. Electricistas Locales, Toluca Estado de México, C.P. 50130, Tel: (722) 2709371
www.gob.mx/telecomm





COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.

TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO



Gerencia Regional Zona Centro
Coordinación de Supervisión y Jurídico
OF.- 4200/4215/0588/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 26 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 26 de abril de 2021 a la Sucursal Telegráfica de Santiago Tianguistenco, Estado de México, con el objeto de notificar oficio citatorio emitido por el Órgano Interno de Control a la C. Isabel Romero Miranda.

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/DO/1191



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.- 4200/4215/0567/2021-SUP y CJ

Toluca, Méx., a 20 de abril de 2021.

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

En atención a su correo electrónico de fecha 15 de octubre de 2019, adjunto al presente me permito remitir **1 Carta Responsiva** del personal de las Sucursales Telegráficas en esta Entidad, la cual se detalla a continuación:

Número	Nombre del empleado	Adscripción
1	Nicolás López Consuelo	Xonacatlán, Méx.

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, Edificio Q

ALSC/DCH/rdr