

ACUSE



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

130  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



Telecomm.  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

20 MAR -3 PM 4: 37

DIRECCIÓN DE  
ADMINISTRACIÓN



Dirección de la Red de Sucursales

OF.- 4000.- 0366 /2021

Ciudad de México, a 1º de marzo del 2021

Mtro. Julián Domínguez López Portillo.

Director de Administración.

Presente.

En atención a su atento oficio OF.-6000-0207/2021, de fecha 24 de febrero del presente año, mediante el cual informa que con motivo del inicio de los trabajos de la etapa de planeación de la fiscalización de la Cuenta Pública correspondiente al ejercicio fiscal 2020 de la Auditoría Superior de la Federación, notificada mediante oficio No. OAED/DGADPP/063/2021, solicita que, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, proporcione a la Dirección de Administración, a su digno cargo, (designada como enlace por parte de la Directora General de Telecomunicaciones de México), la información que detalló en el citado oficio, misma que deberá proporcionarse de manera impresa o en medios magnéticos (CD, DVD, USB o discos duros de almacenamiento de datos), estar debidamente identificada y etiquetada en formato Excel, Word o PDF, y ser rubricada y firmada por los servidores públicos responsables de su emisión. Además, toda la información deberá estar certificada por el servidor público correspondiente y en caso de no contar con la información de algún numeral de este requerimiento, solicita se indiquen los motivos que justifiquen las causas.

Al respecto, me permito dar contestación puntualmente, a cada uno de los cuestionamientos.

- I. Coordinar a nivel nacional, la ejecución de los procesos operativos del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica que proporciona el Organismo. Sobre el particular:

Recibido en  
4-III-2021  
Elena Alcántara



**16.1** Proporcionar la definición de los conceptos de "giros telegráficos y asociados al mismo" y "comunicación telegráfica". Asimismo, explicar en qué consiste la prestación de dichos servicios por parte de TELECOMM y cuál es su vinculación en el marco de operación del PpE013

**Respuesta:**

En **anexo 1**, se brinda la respuesta al presente numeral.

**16.2** Explicar la metodología y los procedimientos que utilizó TELECOMM, en 2020, para efectuar la coordinación, a nivel nacional, de la ejecución de los procesos operativos del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica que proporcione TELECOMM en 2020.

**Respuesta:**

Telecomm cuenta con Manuales de Procedimientos para los distintos servicios que se brindan en la red de sucursales y que sirven de marco normativo para la ejecución de los procesos operativos de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación. Para mayor referencia en el **anexo 2** se adjunta CD, con los manuales aludidos.

Durante 2020 se actualizaron los siguientes Manuales, que permiten normar y coordinar la operación a nivel nacional.

- Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico.
- Manual de Procedimientos de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios.
- Manual de Procedimientos del Servicio Asociado al Giro Telegráfico de la Cobranza por Cuenta de Terceros.
- Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios de Programas Sociales.





- Manual de Procedimientos del Servicio de Comunicación Telegráfica (Modificado en 2019)

Los procesos de operación para cada servicio son comunicados a través de Circulares Telegráficas las cuales pueden ser consultadas por todos los operadores del sistema.

Se cuenta con una Coordinación de Supervisión que verifica que se cumpla con los procesos y la normatividad de los servicios a través de revisiones en sitio y remotas.

Adicionalmente se cuenta con un Centro de Atención Telefónica donde los usuarios pueden presentar sus quejas ante alguna situación de No atención o atención incorrecta, lo que se investiga y se aplican acciones correctivas.

En relación a la metodología, que utilizó TELECOMM, en 2020, para efectuar la coordinación, a nivel nacional, de la ejecución de los procesos operativos del servicio de giros telegráficos en **anexo 2**, se detalla la información al respecto.

**16.3** Explicar y proporcionar la evidencia documental, de 2020, respecto de la coordinación nacional en la ejecución de los procesos operativos del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica que otorgo el organismo en ese ejercicio fiscal.

#### **Respuesta:**

Para dar atención a este punto, en el anexo 2, se incluyeron 5 manuales de los distintos servicios, asimismo en el presente anexo se agrega el listado de las Circulares generadas para los servicios que iniciaron o tuvieron alguna operación en su proceso operativo, asimismo se incluyen como ejemplo 3 ejemplares de circulares, en el entendido que la totalidad se encuentra en la página de Circulares de la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México para su consulta (**anexo 3**). Se precisa que en los manuales



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

120  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



de referencia se establece la coordinación y ejecución de los procesos operativos a nivel nacional, y a efecto de que las sucursales telegráficas tengan conocimiento de la implementación o modificación de algún servicio, se envían circulares telegráficas que pueden ser consultadas por el personal de dichas Sucursales, de esta manera se coordina la ejecución de los planes vinculados a los servicios.

Asimismo, cada vez que se establece un nuevo contrato o convenio para la prestación de servicios a través de Telecomm, se elabora un anexo operativo el cual, es parte integrante del contrato o convenio, documento a través del cual, se especifica el proceso operativo del o los servicios, así como los diversos niveles de escalamiento con la finalidad de dejar claramente definido el procedimiento que conlleva la puesta en operación del servicio, así como el contacto directo de la empresa con personal de Telecomm (operaciones).

Aunado a lo anterior, una vez que el servicio está en producción se emite una circular, a través de la cual, se informa al personal de las sucursales telegráficas, las principales características del servicio y el procedimiento de operación en el Sistema de TELECOMM (SIGITEL), con la finalidad de que tengan la información indispensable para poder operar adecuadamente los servicios.

## **II. Dirigir a nivel nacional las acciones del Programa Anual de Supervisión de la Red de Sucursales. Al Respecto:**

**16.4** Documentar en qué consiste y cómo se realiza la supervisión de la Red de Sucursales. Asimismo, indicar su vinculación en el marco de operación del Pp E013.

### **Respuesta:**

En Respuesta a este punto, me permito informar que esta actividad consiste en la revisión que se hace a las sucursales telegráficas de manera presencial, para evaluar el grado de cumplimiento de la normatividad aplicable a los procesos operativos, financieros y





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**130**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



administrativos que ejecutan las Sucursales Telegráficas. La Supervisión, funciona como una herramienta de control que permite identificar áreas de oportunidad, coadyuvar en la protección de activos del Organismo, minimizar la posibilidad de fraudes o peculados, prevención de irregularidades, detección de necesidades operativas a fin de poder ser atendidas incluso antes de que deriven en una afectación en la calidad de la prestación de los servicios; esta actividad se realiza mediante la elaboración de un **Programa Anual de Supervisión**, en el cual se concentran las Supervisiones que cada Gerencia planea ejecutar durante el ejercicio, dicho Programa contempla una planeación mensual de las supervisiones. Cabe mencionar que los calendarios de Programación de supervisión de todas las Gerencias, se concentran en la **Gerencia de Supervisión, quien es la encargada de brindar el seguimiento al cumplimiento del Programa Anual de Supervisión.**

En cuanto a la Supervisión, ésta se realiza mediante la verificación en campo, con el apoyo de los **Coordinadores de Supervisión y/o Supervisores Habilitados que figuran en las Gerencias Regionales y Estatales, quienes realizan visitas presenciales a Sucursales Telegráficas y a través de** herramienta denominada Cédula de Inconsistencias y Seguimiento (ClyS), en la cual se establecen los aspectos de revisión y verificación, **del numerario, al practicarse arqueo de fondos a la caja de la Sucursal Telegráfica, realizando corte y arqueo a ventanillas de atención al público, Corte de Primera y Segunda Operación, así como la supervisión de los rubros de Finanzas, de Operación, Registro de Usuarios de Telecomm en el Sigitel (RUT), Área Administrativa: Recursos Humanos y Recursos Materiales, Área Técnica, Área Comercial, y Programas Especiales (Adultos Mayores 70 y Más), evaluando el cumplimiento a la normatividad operativa. Se precisa que en la supervisión se revisa cada uno de los procesos que se ejecutan en las Sucursales, obteniendo de dicha supervisión, una cedula de inconsistencias, que contiene las desviaciones a los procesos que se identificaron durante dicha supervisión.** La Supervisión de Sucursales, también tiene como fin prevenir y eliminar agentes de riesgo que obstaculicen la presentación de los servicios, así como verificar la observancia de las disposiciones administrativas. El procedimiento de práctica de supervisión está documentado en el **Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas a las Sucursales, identificado con el número TCM-4130.-D02-20,** vinculado al





Programa Presupuestario E013, Servicios de Telecomunicaciones Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos de la actividad Telecomunicaciones Eficientes y Competitivas, para mayor referencia se agrega el **anexo 4**, identificado como **Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas a las Sucursales Telegráficas**, número **TCM-4130.-D02-20**, el cual se acompaña en medio magnético (CD), identificado en carpeta fracción II, numeral 16.4

**16.5** Proporcionar la base de datos que contenga el total de la infraestructura por entidad federativa, ciudad y municipio que, en 2020, conformó la Red de Sucursales a cargo del organismo.

**Respuesta:**

Mediante **anexo número 5**, se adjunta CD que contiene la infraestructura de la Red de Sucursales, misma que se identifica en la carpeta fracción II, numeral 16.5

**16.6** Proporcionar el Programa Anual de Supervisión de la Red de Sucursales del ejercicio 2020, en el que se incluyan los objetivos y metas que se buscaba lograr en ese año.

**Respuesta:**

En atención a este punto, se remite como **anexo 6**, copia certificada del **Programa Anual de Supervisión, correspondiente al año 2020**, debidamente suscrito por el Subdirector de Procesos y Supervisión y autorizado por el titular del área el Director de la Red de Sucursales, cuya meta es que los Coordinadores de Supervisión y/o Supervisores Habilitados en las Gerencias Regionales y Estatales, realicen 2005 supervisiones integrales a un total de 1703 Sucursales Telegráficas establecidas a lo largo y ancho de la República Mexicana, siendo el objetivo, consignado el dar cumplimiento al 100% al Programa Anual de Supervisión 2020,





sin embargo derivado de la pandemia SARS2-COVID-19, no fue posible dar cumplimiento a dicha meta.

**III. Coordinar, supervisar y hacer cumplir la ejecución oportuna y eficaz de los planes y programas de trabajo relativos a la operación de las Gerencias Regionales y Estatales y de la Red de Sucursales, que le sean encomendados. Sobre el particular:**

**16.7** Documentar como efectuó la coordinación, supervisión, cumplimiento oportuno y eficaz de los planes y programas de trabajo, de 2020, relativos a la operación de las Gerencias Regionales, Estatales y de la Red de Sucursales. Asimismo, especificar su vinculación en el marco de operación del Pp E013.

**Respuesta:**

Durante el año 2020 y derivado de la pandemia ocasionada por el Virus SARS2-COVID-19, la coordinación se realizó de la siguiente forma:

Previo al inicio de la pandemia se tuvo una reunión presencial los días 25, 26 y 27 de febrero con los Gerentes Regionales y los Gerentes Estatales de la Región Centro donde se comunicaron los planes y proyectos para el año 2020. En **anexo 7** se adjunta evidencia documental.

Posteriormente se trabajó mediante videoconferencias donde se supervisaba el cumplimiento de los programas de trabajo.

Las reuniones tanto presenciales como por videoconferencia, los puntos a tratar van muy relacionados con el Pp E013 ya que en el tema de "Contribuir a ampliar la cobertura y el acceso a mejores servicios de comunicaciones en condiciones de competencia mediante la prestación de servicios integrales de telecomunicaciones, comunicaciones telegráficas y financieros básicos en todo el país y así coadyuvar a cerrar la brecha financiera y digital..." se



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**120**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



abordó en las reuniones a través de fortalecer la entrega de Apoyos a Beneficiarios de los Programas del Bienestar como son Programa de Entrega de Apoyo a los Adultos Mayores, Programa de Entrega de Apoyos a Personas con Discapacidad Permanente, Programa de Producción para el Bienestar (SADER), Programa de Entrega de Tandas para el Bienestar y Programa de Entrega de Becas Benito Juárez a estudiantes de Educación Media Superior.

Adicionalmente otro de los Temas fue el Plan de Expansión que va muy relacionado a la ampliación de la cobertura.

Por otra parte, se informa que se estableció un formato mediante el cual, se cargó por cada Gerencia Regional y/o Estatal la meta mensual establecida por la línea de negocio, posteriormente a mes vencido, se carga el volumen real operado, con lo que, se determina el % de cumplimiento de cada una de ellas, archivo que es enviado mensualmente a todos los Gerentes con la finalidad de que conozcan el avance en el cumplimiento de sus metas, e implementen las acciones conducentes en aquellos casos donde no se estén alcanzando el volumen proyectado.

Aunado a ello, semanalmente se envía a los Gerentes Regionales y Estatales, el acumulado de la volumetría operada cada semana de las principales líneas de negocio, precisando el porcentaje de avance con respecto a la meta, a fin de que conozcan el avance en el cumplimiento del mes en curso.

**Se adjunta en CD, el formato de seguimiento de metas, identificado en la carpeta fracción III, numeral 16.7**

En relación al cumplimiento del Programa anual de Supervisión, se informa **que, la coordinación y el seguimiento oportuno al cumplimiento, se lleva a cabo en estricto apego al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales**, donde se consigna de manera detallada, el seguimiento y la coordinación que debe llevar a cabo la Gerencia de Supervisión de Sucursales, con las Gerencias Regionales y Estatales, estableciendo, las actividades a seguir en cada uno de los procedimientos que realizan







tanto la Gerencia de Supervisión de Sucursales, como las Gerencias Regionales y Estatales. Para tal efecto el **procedimiento 2 denominado Procedimiento de Registro, Control y Seguimiento al Programa Anual de Supervisión, (anexo 7)**, instruye al Gerente de Supervisión de Sucursales, a dar seguimiento al programa anual de cada Gerencia Regional y Estatal, para con ello garantizar el cumplimiento oportuno y eficaz de los planes y programas de trabajo, en específico al Programa Anual de Supervisión de la Red de Sucursales del ejercicio 2020, al respecto se agrega en mismo anexo, el **Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, número TCM-4130.-D01-19** así como **la presentación mensual de enero a diciembre de 2020**, del cual se informa mediante correo electrónico al Director de la Red de Sucursales, mismos que se anexa en copia certificada.

**16.8** Explicar la metodología, así como los procedimientos que utilizó TELECOMM, en 2020, para coordinar, supervisar y hacer cumplir la ejecución oportuna y eficaz de los planes y programas de trabajo relativos a la operación de las Gerencias Regionales, Estatales y de la Red de Sucursales en 2020.

**Respuesta:**

A través de las reuniones por videoconferencia se revisan los avances de las metas de expansión, rentabilidad y productividad de las sucursales y volumetría comprometidas. Asimismo, se realizan revisiones mensuales de diversos indicadores que son compartidos a los Gerentes Regionales y Estatales, estos son:

- ✓ Dashboard Alertas Diarias
- ✓ Resultados de Productividad y Rentabilidad
- ✓ Resultado de Metas por línea de Negocio

En **anexo 8**, se adjuntan ejemplos de los correos y documentación soporte, además se complementa la información en CD, en carpeta denominada Fracción III numeral 16.8



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**140**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



Mensualmente se extrae del SIGITEL los indicadores del volumen de operaciones realizado por la Red de Sucursales, por cada línea de negocio, información que es insertada en cédulas que son turnadas a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios para su revisión y validación final.

Una vez validada la información, se carga en el SEROFA (Sistema de Estado de Resultados Operativos, Financieros y Administrativos), que es el sistema a través del cual, se reporta la información oficial del Organismo.

Posterior a ello, se carga en el formato establecido para tal fin, el volumen operado por La línea de negocio por cada Gerencia Regional y Estatal, a fin de determinar el % de cumplimiento con respecto a la meta establecida en el mes. Por último, este formato comparativo meta vs real operado es enviado a los titulares de las Gerencias Regionales y Estatales para su análisis y correspondiente toma de decisiones.

Se toman como referencia los estadísticos de los servicios por línea de negocio del año 2019, se plantearon los proyectos de metas para el 2020 por parte de la Dirección de la Red de Sucursales.

Estos proyectos de metas fueron enviados a los Gerentes Regionales con la finalidad de que fueran revisados y analizadas por ellos y sus Gerentes Estatales para que en caso de que se consideraran alguna modificación por efectos del mercado estatal o local se propusiera los cambios que consideraran. (Se anexan correos con el envío de la información)

De forma telefónica se fueron analizando los cambios propuestos.

Durante la Reunión con los Gerentes Regionales los días 25, 26 y 27 de febrero se revisaron en conjunto las metas revisadas previamente por cada regional, para dejar las versiones finales. (Se anexa correo con el envío de la presentación realizada durante la reunión para las 5 Regiones)

Con dicha información, durante el mes de marzo se solicitó al área de Tecnologías de la Información que se agregaran al sistema Sigitel la proyección de metas con la finalidad de realizar revisiones periódicas y el envío de resultados por mes para que los Gerentes revisaran su meta contra lo real, (Como anexo se envía la solicitud a sistemas y el reporte de revisión de metas).

Centro TELECOMM I. Av. de las Telecomunicaciones s/n, Col. Leyes de Reforma. C.P. 09310 T: (55) 5090 1100 Alcaldía Iztapalapa, CDMX: [www.gob.mx/telecomm](http://www.gob.mx/telecomm)





**16.9** Proporcionar los planes y programas de trabajo, de 2020, relativos a la operación de las Gerencias Regionales y Estatales de la Red de Sucursales que les fueron encomendados en ese ejercicio fiscal.

### Respuesta

Se adjunta al presente **anexo 9**, el Programa de Trabajo 2020 de la Dirección de la Red de Sucursales, mismo que detalla los ejes, estrategias, actividades y metas programadas para dicho ejercicio.

Asimismo, en cuanto a planes y programas de trabajo operativos de las Gerencias Regionales y estatales la Dirección de la Red de Sucursales, en coordinación con dichas Gerencias, formulan el Programa Anual de Trabajo, en el que se definen las metas para el ejercicio en las diferentes líneas de negocio, una vez establecidas estas metas se comparten con las Gerencias Regionales y Estatales, para su ejecución. En **anexo 9** se adjunta el Programa Anual de Trabajo 2020, de la Dirección de la Red de Sucursales, asimismo, se agregan los programas de Trabajo que fueron definidos para las Gerencias Regionales y Estatales, y que se les dieron a conocer el día 25 de febrero en reunión con Gerentes Regionales y Estatales, (se adjunta evidencia).

En **anexo 9** (CD), en carpeta denominada fracción III, numeral 16.9, se adjuntan los Programas de Trabajo de las Gerencias Regionales.

**16.10** Proporcionar la evidencia documental que acredite los resultados de la coordinación efectuada, en 2020, a los planes y programas de trabajo relativos a la operación de las Gerencias Regionales y Estatales y de la Red de Sucursales.



**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO



## Respuesta

Se adjunta formato de medición de metas vs volumen real operado, por cada una de las Gerencias Regionales y Estatales, por línea de negocio, mostrando el % de cumplimiento de cada una de ellas., el cual es enviado mensualmente a los Gerentes Regionales y Estatales, para su conocimiento y análisis puntual. **(anexo 10)**, y en CD en carpeta fracción III, numeral 16.10.

Considerando la información proporcionada para el punto 16.8 se evalúan en forma mensual los avances en las metas para las Gerencias Regionales y Estatales.

Por parte de la Dirección de la Red de Sucursales, trimestralmente se envían, a la Dirección de Planeación, los resultados de los avances del Programa Anual de Trabajo. **en anexo 10**, se envía ejemplo de archivo y correo del mes de diciembre con los totales del año 2020).

**16.11** Remitir el soporte documental que evidencie los resultados de la supervisión efectuada, en 2020, a los planes y programas de trabajo relativos a la operación de las Gerencias Regionales y Estatales y de la Red de Sucursales.

## Respuesta:

En **anexo 11** se adjunta el formato de medición de metas, vs volumen operado por cada una de las Gerencias Regionales y Estatales, asimismo en CD, se anexa información dando atención a la fracción III numeral 16.11

**16.12** Acreditar la documentación que compruebe los resultados del cumplimiento oportuno y eficaz, en 2020, de los planes y programas de trabajo relativos a la operación de las Regionales y Estatales y de la Red de Sucursales.





**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**120**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Respuesta:**

En **anexo 12** se adjunta formato del SEROFA con los resultados del año 2020, en relación al cumplimiento de los planes de trabajo, como parte integral del proceso de rendición de avance al cumplimiento del Programa Anual de Trabajo 2020, se presenta la pantalla de captura del Sistema implementado por la cabeza de sector Secretaría de Comunicaciones y Transportes, (Tablero de Control PAT <http://pat.int.dof>), donde de forma trimestral la Dirección de la Red de Sucursales, realiza la captura correspondiente a los resultados trimestrales de las metas preestablecidas por parte de la Dirección General de Telecomunicaciones de México.

**IV. Integrar la información de estadística de las Gerencias Regionales y Estatales para la elaboración de los indicadores de gestión y de desempeño [...] en la ejecución de los procesos operativos del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica que proporcionar el Organismo. Al respecto:**

**16.13** Proporcionar la evidencia documental que acredite la información estadística, de 2020, relacionadas con la ejecución de los procesos operativos del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica de las **Gerencias Regionales y Estatales**.

**Respuesta:**

Mediante **anexo 13**, Se adjunta mascarilla del SEROFA, con la operación efectuada durante el año 2020, de los servicios de giros telegráficos asociados al mismo y de comunicación telegráfica.

**16.14** Proporcionar indicadores de gestión y de desempeño, y los resultados obtenidos en 2020, relativos a la ejecución de los procesos operativos del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica que proporciona el organismo en ese ejercicio fiscal.



**Respuesta:**

Mediante CD, en carpeta denominada Fracción IV, numeral 16.14 se incluyen los resultados de los indicadores de gestión y desempeño correspondiente al año 2020, relativos a la ejecución de los procesos operativos.

**V. Supervisar el cumplimiento a los convenios y contratos establecidos con Dependencias y Empresas para la prestación del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica con las Gerencias Regionales y Estatales, así como su seguimiento correspondiente. Al respecto:**

**16.15** Documentar y proporcionar la evidencia documental que acredite los procedimientos metodología y mecanismos que estableció TELECOMM, en 2020, para asegurar el cumplimiento de los convenios y contratos establecidos con Dependencias y Empresas para la prestación del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica en las Gerencias Regionales y Estatales. Asimismo, precisar los principales aspectos que se evaluaron en el ejercicio 2020.

**Respuesta:**

A través de **anexo 15** se brinda respuesta al presente numeral.

**16.16** Proporcionar los convenios y contratos, vigentes durante el ejercicio fiscal 2020, con las Dependencias y Empresas para la prestación del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica en las Gerencias Regionales y Estatales.







**Respuesta:**

Al respecto en **anexo 16** se anexa mediante Disco compacto la relación de Convenios y Contratos Vigentes, mismos que se encuentran escaneados.

**16.17** Remitir la evidencia documental que compruebe la supervisión efectuada, en 2020, a los convenios y contratos establecidos con Dependencias y Empresas para la prestación del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica en las Gerencias Regionales y Estatales.

**Respuesta:**

**Anexo 17**, se precisa que la información solicitada en el presente numeral, se encuentra implícita en los Contratos y Convenios mismos que fueron agregados en el **anexo 16**.

**VI. Coordinar y supervisar el desarrollo y la operación de las Gerencias Regionales y Estatales, así como de la Red de Sucursales, estableciendo mecanismos de supervisión de la calidad de los servicios. Al respecto:**

**16.18** Documentar cómo se efectuó, en 2020, la coordinación y supervisión del desarrollo y operación de las Gerencias Regionales, Estatales, así como la Red de Sucursal, especificando los aspectos que se evaluaron. Asimismo, precisar su vinculación en el marco de operación del Pp E013.

**Respuesta:**

En relación a este numeral se informa, que durante el ejercicio 2020, la coordinación con las Gerencias Regionales y Estatales, se realizó principalmente a través de video conferencias con los Gerentes, en las cuales el Director de la Red, Subdirectores y Gerentes de Área central, interactuaban con los Gerentes Regionales y Estatales, recibiendo estos últimos instrucciones para la óptima operación de las Gerencias y los servicios a nivel sucursal. Entre





**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

130  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



los temas que se abordaban destacan los de presupuesto, traslado de valores, pago de viáticos a pagadores de programas sociales, combustible, necesidades operativas etc. en **anexo 18**, numeral 16.18, se adjuntan para mayor referencia minutas de las reuniones de trabajo a través de video conferencia, en las que se asignaba responsable de la atención del tema, fechas compromisos, acuerdos etc. y que de manera quincenal o mensual se brindaba seguimiento al cumplimiento de los acuerdos establecidos para la óptima operación. Se precisa que la coordinación y supervisión del desarrollo de las Gerencias se realizó como se cita en el presente párrafo por video conferencia, llamadas telefónicas y correo electrónico ya que la Secretaria de Salud declaró, como pandemia a la enfermedad denominada SARS2-COVID-19 y los factores principales a evaluar eran la volumetría de servicios brindados por las Sucursales en las diferentes líneas de negocio.

En relación a la coordinación y supervisión de la Red de sucursales, y como se informó en el punto 16.7, la Gerencia de Supervisión de Sucursales, en su procedimiento **2 denominado Procedimiento de Registro, Control y Seguimiento al Programa Anual de Supervisión de las Gerencias Regionales y Estatales**, recibe de manera mensual, de las Gerencias Regionales y Estatales, la información de las supervisiones integrales efectuadas a las sucursales de cada entidad, revisando la información remitida por estas, dicha información la rinden a través de la Cédula de Inconsistencias y Seguimiento (ClyS), (**anexo 18**), herramienta con la cual se establecen los aspectos de revisión y verificación, **revisando el numerario, al practicarse arqueo de fondos a la caja de la Sucursal Telegráfica, corte y arqueo a ventanillas de atención al público, Corte de Primera y Segunda Operación, así como la revisión de los rubros de Finanzas, de Operación, Registro de Usuarios de Telecomm en el Sigitel (RUT), Área Administrativa: Recursos Humanos y Recursos Materiales, Área Técnica, Área Comercial, y Programas Especiales (Adultos Mayores 70 y Más).** Evaluando el cumplimiento a la normatividad operativa, en caso contrario se informa a las Gerencias las deficiencias detectadas, así como del retraso que llegaran a presentar en el cumplimiento de su Programa Anual, si fuera el caso se les requiere que regularicen en los meses subsecuentes. Para mayor abundamiento se remite el formato **TMC4130-D02-16, denominado Cédula de Inconsistencias y Seguimiento**, así como el **Consolidado Anual de enero-diciembre de 2020**, en copia certificada como anexo 16.18







**16.19** Proporcionar la evidencia documental que acredite los resultados de la coordinación efectuada, en 2020, en el desarrollo y la operación de las Gerencias Regionales, Estatales, así como la Red de Sucursales.

**Respuesta:**

Mediante **anexo 19** se adjunta respuesta a este punto

**16.20** Remitir la documentación soporte que evidencie los resultados de la supervisión efectuada, en 2020, al desarrollo y la operación de las Gerencias Regionales, Estatales, así como la Red de Sucursales.

**Respuesta:**

En atención a este punto, se remite el **Consolidado Anual del Programa de Supervisión, enero-diciembre 2020**, en el cual se denotan los resultados de las supervisiones practicadas en el año 2020, así como el Cuadro Reporte para la Evaluación y Medición de los Indicadores a dicho periodo, mismo que están identificados como **anexo 20**, asimismo en CD en carpeta denominada fracción VI, numeral 16.20 se adjunta en Excel los formatos con los resultados de las supervisiones practicadas en 2020.

**16.21** Explicar cuáles son los mecanismos de supervisión que implementó en el 2020 TELECOMM para vigilar la calidad de los servicios que prestó el organismo.

**Respuesta:**

Se informa que en relación a los mecanismos de supervisión que implementó TELECOMM





en 2020, para vigilar la calidad de los servicios, se destacan tres herramientas, **1) Programa Anual de Supervisión**, mismo que ya se detalló anteriormente, **2) Centro de Atención Telefónica**, (se adjunta el Informe Anual Gráfico de Llamadas de enero a diciembre de 2020) (**anexo 21**). Cuyo procedimiento se detalla en el Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión, **3) Estudios de Mercado** (encuestas a los clientes las cuales se detallan en **anexo 22**).

**16.22** Proporcionar los resultados de los mecanismos de supervisión implementados en 2020 respecto de la vigilancia a la calidad de los servicios a cargo de las Gerencias Regionales, Estatales, así como la Red de Sucursales.

**Respuesta:**

Mediante **anexo 22**, se adjuntan las encuestas de satisfacción del cliente correspondientes al primer y segundo semestre del año 2020, Resultados del Programa Anual de Supervisión 2020.

**VII. Establecer los procedimientos de operación y de supervisión de la Red de Sucursales**

**16.23** Precisar cómo se definió la metodología y los procedimientos de operación y de supervisión implementados por el organismo TELECOMM, en 2020, para la Red de Sucursales. Asimismo, incluir su vinculación con el Pp E013.





**Respuesta:**

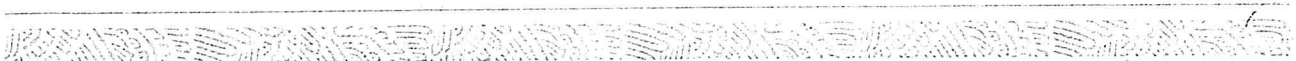
En cuanto a este punto la Gerencia de Supervisión de Sucursales, cuenta con el **Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, (anexo 23)** mismo que se encuentra registrado en la normateca del Organismo con número **TCM-4130.-D01-19**, así, como el **Manual de Procedimientos para la Practica de Supervisiones Operativas a las Sucursales Telegráficas, (en anexo 23, se agregan carátulas y en anexo 24 de forma impresa) número TCM-4130.-D02-20**, en los cuales se encuentran consignadas las actividades de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, que atienden las funciones del **Manual de Organización Interna**, para el logro de los objetivos que se encuentran planteados en estos instrumentos normativos vigentes, por lo que tanto la metodología y los procesos, hasta en tanto no sufran modificación alguna las funciones de esta Gerencia, son de carácter indefinido y no comprenden periodo específico, garantizando la realización de supervisiones Integrales de forma homologada con los objetivos establecidos en tales instrumentos y afecto de no obviar de forma innecesaria se indica que ya están referidos y agregados como anexos en los puntos 16.4 y 16.7.

**16.24 Proporcionar los procedimientos de operación y supervisión, implementados en 2020, para la Red de Sucursales.**

**Respuesta:**

En el ámbito operativo, a través de los manuales que se citan a continuación, se norman los procedimientos aplicables a los servicios que brinda Telecomunicaciones de México, mismos que se detallan, señalando que dichos manuales se agregan en **anexo 2** en CD, denominado fracción II, numeral 16.2

- Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico.
- Manual de Procedimientos de las Remesas de Dinero para Servicios Bancarios.
- Manual de Procedimientos del Servicio Asociado al Giro Telegráfico de la Cobranza por Cuenta de Terceros.





- Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios de Programas Sociales.
- Manual de Procedimientos del Servicio de Comunicación Telegráfica (Modificado en 2019)
- Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales. **(se adjunta en forma impresa)**
- Manual de Procedimientos para la Práctica de Supervisiones Operativas a las Sucursales. **(se adjunta en forma impresa)**

En **anexo 24**, se abunda sobre el particular.

Respecto a este punto, la Gerencia de Supervisión de Sucursales cuenta con el **Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, número TCM-4130.-D01-19**, así, como el **Manual de Procedimientos para la Practica de Supervisiones Operativas a las Sucursales Telegráficas, número TCM-4130.-D02-20**, en los cuales están establecidos los procesos y procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales (**anexo 24**), se hace hincapié en que dicho Manual puede ser consultado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.

**XII. Coordinar la implementación de nuevos servicios relacionados al servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica, con las diferentes áreas del Organismo, mediante la utilización y aprovechamiento de nuevas tecnologías de información y comunicaciones (TIC's). Sobre el particular, se requiere:**

**16.25** Precisar y remitir la evidencia documental respecto de la implementación de nuevos servicios relacionados con los giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica en 2020. Asimismo, precisar cuáles fueron las nuevas tecnologías de información y comunicaciones que se utilizaron en la implementación de dichos servicios.







**Respuesta:**

En cuanto a este punto, mediante **anexo 25** se señala que derivado a la pandemia, ocasionada por el virus SARS2-COVID-19, no se implementó ningún nuevo servicio.

**XIII. Participar con la Dirección de Administración, en el análisis y determinación de la valuación del costo real de producción del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica. Al respecto:**

**16.26** Explicar, detalladamente, en qué consiste y cuál es el procedimiento para determinar la valuación del costo real de producción del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica.

**Respuesta:**

En **anexo 26** se brinda respuesta al presente numeral.

**16.27** Proporcionar los resultados, de 2020, respecto de la valuación del costo real de producción del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica.

**Respuesta**

A través del **anexo 27** se señala que la Dirección de Administración, coordinará con las Unidades administrativas, el análisis y determinación de la valuación del costo real de producción de los servicios, esa Unidad administrativa es la encargada de proporcionar los resultados 2020.





**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**120**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**XIV. Establecer los programas y coordinar las estrategias para mejorar la atención a clientes y usuarios del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica del Organismo. Sobre el particular** Explicar, detalladamente, como se efectúa la coordinación de las estrategias para mejorar la atención a clientes y usuarios del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica del organismo.

**Respuesta:**

A través de **anexo 28** se brinda respuesta al presente numeral.

**16.29** Proporcionar los programas que contengan los objetivos, parámetros, estrategias y metas, destinados a mejorar la atención a clientes y usuarios del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica del organismo en 2020.

**Respuesta:**

En **Anexo 29** se adjuntan los Programas Comerciales de la Gerencia de Servicios Financieros Básicos y de la Gerencia de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio.

**16.30** Remitir la evidencia documental que acredite los resultados, en 2020, respecto de la mejora a la atención de los clientes y usuarios del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica.

**Respuesta:**

A través del **anexo 30** se envía la evidencia documental que acredita los resultados del ejercicio 2020, referente a las encuestas de satisfacción realizadas a los socios comerciales





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO

**130**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



del Organismo.

**XV. Evaluar y proponer tarifas y precios del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica, de acuerdo con las condiciones de competencia y niveles de mercado a cargo del área. Al respecto:**

**16.31** Documentar cómo se efectuó la evaluación y propuesta de los precios y tarifas del servicio de giros telegráficos; asociados al mismo y de comunicación telegráfica. Asimismo, precisar cómo se asegura que dichas actividades se realicen de acuerdo con las condiciones de competencia y niveles de mercado.

**Respuesta:**

Mediante **anexo 31** se da respuesta, y se adjunta CD.

**16.32** Proporcionar las tarifas y precios de los servicios giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica vigentes durante el ejercicio fiscal 2019 y 2020.

**Respuesta:**

A través del **anexo 32**, se anexa el Libro de Tarifas 2019, precisando, que son las mismas Tarifas para el ejercicio 2020.

**XVI. Formalizar los convenios y contratos para prestación del servicio de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica, conforme a las leyes, lineamientos y normatividad aplicable en la materia. Sobre el particular** Explicar y proporcionar la evidencia documental que acredite los servicios de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica que prestó el organismo al cierre del ejercicio fiscal 2020 (por si o mediante terceros). Asimismo, incluir su vinculación en el marco de operación del Pp E013



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**130**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



## Respuesta

Los servicios de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica que prestó el organismo al cierre del ejercicio fiscal 2020, están vinculados directamente en el marco de operación del Pp E013, a través de las 1,728 sucursales que operaron en promedio en 2020, mediante las cuales se proporcionaron servicios financieros básicos y telegráficos, coadyuvando con esto a cerrar la brecha financiera, principalmente en los municipios donde no hay presencia bancaria y sí una sucursal Telecomm.

En **anexo 33**, se adjunta mascarilla del SEROFA, con la operación efectuada durante el año 2020, de los servicios de giros telegráficos asociados al mismo y de comunicación telegráfica.

**16.34** Proporcionar los convenios y contratos, vigentes durante 2020, para la prestación de los servicios de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica. Asimismo, incluir las leyes, lineamientos y la normatividad que se utilizó para su elaboración y suscripción.

## Respuesta:

A través de **anexo 34** se proporcionan los Convenios y Contratos vigentes durante el año 2020, mismos que se presentaron en el **anexo 16** numeral 16.16.

**16.35** Precisar cuáles fueron los principales derechos y obligaciones de TELECOMM derivados de la formalización de los convenios y contratos para prestación de los servicios de giros telegráficos, asociados al mismo y de comunicación telegráfica en 2020.





**COMUNICACIONES**  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm**  
TELICOMUNICACIONES DE MÉXICO

**150**  
AÑOS  
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES  
Y TRANSPORTES



**Respuesta:**

En relación a este punto, en **anexo 35** se brinda la respuesta correspondiente.

Sin otro asunto sobre el particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo y me pongo a sus órdenes para cualquier comentario al respecto.

Atentamente

  
**Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez.**  
Director de la Red de Sucursales.

C.c.p. **Mtra. María del Carmen Moncada Soto.** - Subdirectora. - Presente.

**Lic Jorge Armando González Orta.** - titular del Órgano Interno de Control de Telecomunicaciones de México. - Presente.