



COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

130
AÑOS
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



Dirección de la Red de Sucursales

OF.- 4000-

0941/2021

Ciudad de México, a 21 de mayo del 2021

Mtro. Ricardo Darién Chelén Ojeda

Director de Planeación, Evaluación e Información Institucional

Presente

En seguimiento a mi Of. N° 4000.-0634/2021 de fecha 5 de abril del actual enviado al Mtro. Joaquín Hernández Vite, Gerente de Estadística y Normalización y Secretario Técnico del COMERI (adjunto para pronta referencia), relacionado con el tema de manuales transversales conforme al inventario de procesos sustantivos, donde entre otras cosas se indicó lo siguiente:

"Cabe aclarar que, del inventario de procesos sustantivos de esta Dirección a mi cargo, se considera al proceso de "Comercialización de Servicios Telegráficos", Pr-SUST-TCM-017, como parte integral de los 5 procesos sustantivos propuestos en la calendarización, asimismo los procesos de "Supervisión de Sucursales" Pr-SUST-TCM-006 y "Seguimiento a quejas recibidas en el CAT (Aclaración de Giros Nacionales y Grandes Usuarios)" Pr-SUST-TCM-007, recaen dentro de los procesos de apoyo y aplicables al resto de los procesos sustantivos."

Como bien se cita, el proceso "Supervisión de Sucursales", es un proceso interno que no está vinculado como trámite o servicio al ciudadano, es un procedimiento interno de verificación en campo a Sucursales, que no trasciende a la esfera de los particulares.

El proceso "Seguimiento a quejas recibidas en el CAT (Aclaración de Giros Nacionales y Grandes Usuarios)", no es un servicio que se otorgue en Sucursal, no obstante puede ser objeto de revisión, sin dejar de mencionar que en el Programa de Mejora Regulatoria 2019-2020, de la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria, emitió la opinión en el Reporte final de cumplimiento donde indica que este Organismo, mejoró el proceso de presentación de Quejas, reclamaciones y aclaraciones con los servicios telegráficos, al reducir los plazos de 90 a 75 días en la atención del trámite que nos ocupa.

Y por último, el trámite denominado "Comercialización de Servicios Telegráficos", se ha considerado como parte integral de los demás servicios, el cual se verá reflejado en el mapeo de los procesos restantes.





COMUNICACIONES

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Telecomm.
TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

130
AÑOS
SECRETARÍA DE COMUNICACIONES
Y TRANSPORTES



Como se observa, los tres procesos mencionados (Comercialización de Servicios Telegráficos, Supervisión de Sucursales y Seguimiento a Quejas recibidas en el CAT), en ninguna circunstancia se eliminan, solo se ha determinado después de diferentes análisis, que formarán parte de los procesos de apoyo y que se verán reflejados en los mapeos de los 5 procesos sustantivos.

Por todo lo anteriormente expuesto, solicito a usted girar sus apreciables instrucciones a fin de realizar las gestiones a que haya lugar, para que sean eliminados del Inventario de Procesos esenciales de Telecomm, los trámites: Comercialización de Servicios Telegráficos, Supervisión de Sucursales y Seguimiento a quejas recibidas en el CAT (Aclaración de Giros Nacionales y Grandes Usuarios).

Agradeciendo la atención prestada al presente, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez

Director de la Red de Sucursales

Anexo, lo indicado.

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

Lcda. Elsa Amalia Castellanos López. - Subdirectora de Procesos y Supervisión. - Presente

Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes. - Gerente de Supervisión de Sucursales. - Presente.

C.P. Alejandro López Carranza. - Gerente de Implementación de Procesos de Servicios. - Presente.

MCMS/JMGR/ehm/sor/jasa/fcr

