



**COMUNICACIONES**

SECRETARÍA DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

**Telecomm.**  
TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO



**Dirección de la Red de Sucursales**

OF.- 4000.- /2021

**“2021 AÑO DE LA INDEPENDENCIA”**

1902

**Cd. de México a 17 de septiembre del 2021**

**CLAUDIA ELIZABETH VILLAFUERTE RODRIGUEZ**  
SUBDIRECTORA DE CORRESPONSALIAS BANORTE  
Presente

En atención a su carta del 05 de Agosto de 2021 y en la cual nos hace del conocimiento acerca de las observaciones detectadas por las visitas de Auditoría efectuadas entre el 14 de Junio y 16 de Julio de 2021 a diversas sucursales telegráficas y que en algunas se detectaron las siguientes anomalías:

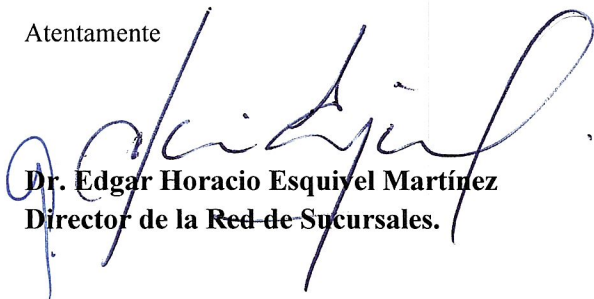
- Desconocimiento de los horarios para Operar los servicios bancarios
- No se contaba con Manual Operativo para los Servicios Bancarios
- Desconocimiento de reimpresión de comprobantes

Al respecto le comento que se comentaron los puntos con nuestros Gerentes Estatales a efecto de reforzar la capacitación con el personal de cada sucursal telegráfica mencionada, para coadyuvar en la prestación del Servicio en forma correcta y ágil.

Por este medio adjunto las constancias documentales que como plan de acción se adoptaron y me permito presentarlas para solventar las observaciones resultantes.

Sin otro particular por el momento, aprovecho para enviarle un cordial saludo.

Atentamente

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

c.c.p. C.P. María del Carmen Moncada Soto.- Subdirectora  
c.c.p. C.P. Alejandro López Carranza.- Gerente de Implementación de Procesos de Servicios  
c.c.p. C. Eduardo Almanza Gutiérrez.- Gerente Comercial de Servicios Financieros Básicos

ELABORÓ: Arturo López Roldán.-Coordinador de Servicios Financieros Básicos

Centro Telecomm I, Av. de las Telecomunicaciones s/n, Col. Leyes de Reforma, Alcaldía Iztapalapa,  
C.P. 09310, CDMX T: 01 (55) 5090 1100 [www.gob.mx/telecomm](http://www.gob.mx/telecomm)

