



**telecomm.**<sup>®</sup>

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES

ENERO DE 2022

REVISADO 28 ENE 2022

De conformidad con la NORMA MEXICANA PARA LA IGUALDAD LABORAL ENTRE MUJERES Y HOMBRES NMX-R-025-SCFI-2015, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015, cuando se menciona algún cargo en el presente documento normativo del Organismo, se refiere indistintamente a mujer u hombre.

<b>IDENTIFICACIÓN</b>		
 <small>TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO</small>		<b>NUM. DE REGISTRO:</b>  TCM-4130-D01-22
<b>RESPONSABLES:</b>		
<b>ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL:</b>  GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES		<b>ACTUALIZACIÓN:</b>  GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES
<b>EXPEDICIÓN:</b> ABRIL DE 2015	<b>LUGAR:</b> CIUDAD DE MÉXICO	<b>FECHA:</b> ENERO DE 2022



REVISADO 28 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 444**

**ENERO 28 DEL 2022**

**MODIFICACIÓN 02**

**ENERO DEL 2022**

**ÁREA QUE REGISTRA:**

  
Mtro. Joaquín Hernández Vite  
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN Y SUCURSALES TCM-4130-D01-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 444, DE FECHA ENERO 28 DEL 2022.

CONFORME AL ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMM:

ARTÍCULO 21, CORRESPONDE A LOS DIRECTORES,  
FRACCIÓN XI.- ELABORAR Y ACTUALIZAR EL MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL, DE PROCEDIMIENTOS, DE SERVICIOS Y LOS QUE SEAN COMPETENCIA DE SU UNIDAD ADMINISTRATIVA;  
Y ARTÍCULO 23, CORRESPONDE A LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL,  
FRACCIÓN XII.- COORDINAR CON LAS DIRECCIONES DE ÁREA LA ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS DEL ORGANISMO;

REVISADO 28 ENE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES.**

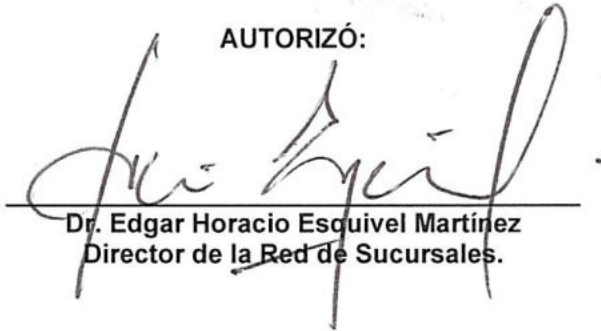
**FECHA DE AUTORIZACIÓN:**

**ENERO DE 2022**

**MODIFICACIÓN No. 2**

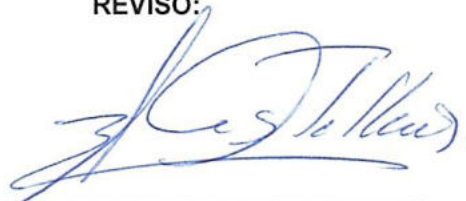
**ENERO DE 2022**

**AUTORIZÓ:**



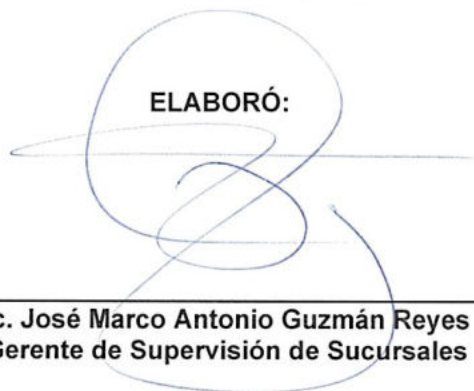
**Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez**  
**Director de la Red de Sucursales.**

**REVISÓ:**



**Lic. Elsa Amalia Castellanos López**  
**Subdirectora de Procesos y Supervisión**

**ELABORÓ:**

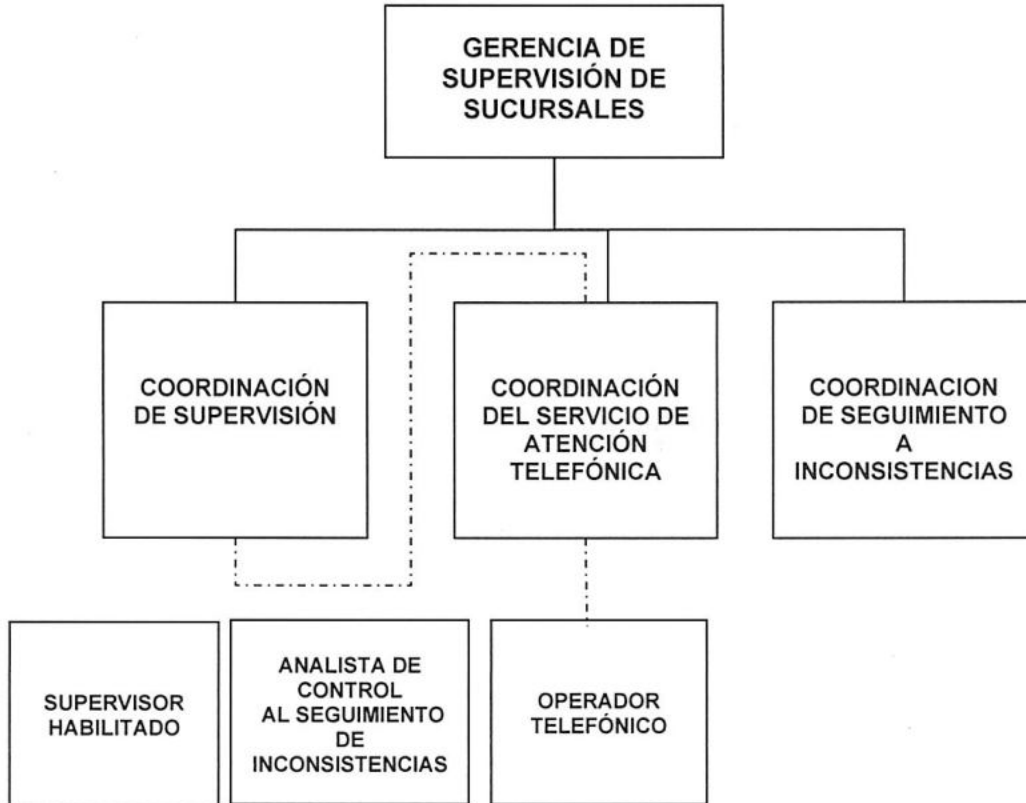


**Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes**  
**Gerente de Supervisión de Sucursales**

REVISADO 28 ENE 2022



# ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES



REVISADO 2 o ENE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

## INDICE

	Hoja
INTRODUCCIÓN	7
MARCO JURÍDICO.	8
OBJETIVO	12
POLÍTICAS GENERALES.	13
PROCEDIMIENTOS.	14
1. PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACION DE SUPERVISIONES A SUCURSALES.	15
2. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.	19
3. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CÉDULAS (ClyS), REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN LAS SUPERVISIONES OPERATIVAS REALIZADAS A SUCURSALES TELEGRAFICAS DE LA RED.	22
4. PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN SUPERVISIONES REALIZADAS POR LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.	27
5. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES CAT.	30
6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES POR CORREO ELECTRÓNICO.	37
7. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS RECIBIDAS EN EL CAT.	42
8. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DICTÁMENES.	45
9. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A INCONSISTENCIAS DETECTADAS POR LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES.	48
ANEXOS.	51
GLOSARIO DE TÉRMINOS.	52
FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO.	60
INDICADORES.	76
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.	77

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 8 ENE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**

**TCM-4130-D01-22**

## INTRODUCCIÓN

El presente documento modifica al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales con clave de identificación TCM-4130-D01-19 y número de registro 408 de fecha 05 de septiembre de 2019, conforme a la nueva estructura orgánica del organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante oficios SSFP/408/1091/2018 y SSFP/408/DGOR/1427/2018 con vigencia organizacional a partir del 1º de julio de 2018.

Lo anterior con fundamento en el artículo 21, fracción XI y 26 fracción II del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018, así como lo establecido en el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México, en las funciones 2, 7, 14 y 18 de la Dirección de la Red de Sucursales, y Funciones 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, conforme a la nueva estructura orgánica del organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1º de enero de 2021.

El objetivo del Manual, es contar con una guía práctica, con información ordenada y sistemática, que establezca los criterios de actuación del personal que integra la Gerencia de Supervisión de Sucursales para la óptima ejecución de cada uno de los procesos, que son de la esfera de su competencia, a efecto de brindar cumplimiento a lo dispuesto en el Manual de Organización Institucional inherente a las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, tales como supervisar el funcionamiento operativo de la Red de Sucursales, con apoyo de las Gerencias Regionales y Estatales, para vigilar el cumplimiento de la normatividad aplicable, realizar seguimiento a la solventación de inconsistencias detectadas mediante supervisiones, brindar atención al usuario de servicios telegráficos a través del Centro de Atención Telefónica.

El Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, es de aplicación obligatoria para el personal adscrito a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, tiene como finalidad mostrar de manera sistemática y detallada las actividades a seguir en cada uno de los procedimientos realizados por esta Gerencia para el cumplimiento de las funciones que tiene asignadas.

El presente manual se integra de la siguiente manera, consta de tres apartados, el Primer Apartado: Introducción, Marco Jurídico, Objetivo y Políticas Generales, el Segundo Apartado, conformado por los nueve Procedimientos siguientes: 1.-Procedimiento para la Planeación de Supervisiones a Sucursales, 2.-Procedimiento de Registro, Control y Seguimiento al Programa Anual de Supervisión de las Gerencias Regionales y Estatales, 3.-Procedimiento de Revisión de Cédulas (ClyS), Registro, Clasificación y Cuantificación de Inconsistencias Detectadas en las Supervisiones Operativas realizadas a Sucursales Telegráficas de la Red, 4.-Procedimiento para el Seguimiento a la atención de las Inconsistencias Detectadas en Supervisiones realizadas por las Gerencias Regionales y Estatales, 5.-Procedimiento de Atención Telefónica a Clientes CAT, 6.- Procedimiento de Atención a Clientes por Correo Electrónico, 7.-Procedimiento de Seguimiento a Quejas recibidas en el CAT, 8.-Procedimiento de Registro de Dictámenes, 9.-Procedimiento de Seguimiento a Inconsistencias Detectadas por la Gerencia de Supervisión de Sucursales, y el Tercer Apartado, que comprende los Anexos, integrados con el Glosario de Términos, Formatos e Instructivos de Llenado, Indicadores y Control de Actualizaciones.

Se recomienda a los servidores públicos adscritos a esta gerencia, a mantener actualizado el presente manual, conforme a las transformaciones que registre la normatividad vigente y las necesidades operativas del área.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:

TCM-4130-D01-22

## MARCO JURÍDICO

### CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación 5 de febrero de 1917.

Artículos 25, 28-párrafos cuarto y quinto, 90 y 134.

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de agosto de 2019).

### 1.- LEYES

- **LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014  
(Última reforma, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de mayo de 2021).
- **LEY DE VÍAS GENERALES DE COMUNICACIÓN.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 1940.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero de 2021).
- **LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de mayo de 1986.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 01 de marzo de 2019).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1976.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2021)
- **LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B) DEL ARTÍCULO 123 CONSTITUCIONAL.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1963.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2021).
- **LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2018).
- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2021).
- **LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS**  
Texto vigente a partir del 15 de junio de 2018.
- **LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).

## 2.- REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.  
(Última actualización publicada el 25 de enero del 2021).
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE LAS ENTIDADES PARAESTATALES.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de enero de 1990.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de noviembre del 2010).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.  
(Última actualización publicada el 13 de noviembre del 2020).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.
- **REGLAMENTO DEL CODIGO FISCAL DE LA FEDERACION**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2014.

## 3.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º; 3º; 6º; 8º, FRACCIONES II Y XIII; 9º, PÁRRAFOS PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO; 10º FRACCIONES III Y VII; 12 Y 13; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII AL ARTÍCULO 10º, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO TELEGRAFOS NACIONALES HOY DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO (documento completo).**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011.
- **DECRETO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL DE 2021**  
Nuevo Presupuesto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2020.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

- **DECRETO POR EL QUE SE APRUEBA EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019.
- **DECRETO QUE ESTABLECE LAS MEDIDAS PARA EL USO EFICIENTE, TRANSPARENTE Y EFICAZ DE LOS RECURSOS PÚBLICOS, Y LAS ACCIONES DE DISCIPLINA PRESUPUESTARIA EN EL EJERCICIO DEL GASTO PÚBLICO, ASÍ COMO PARA LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de diciembre de 2012.  
(Última Reforma publicada publica en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 2013).

**4.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS**

- **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO.**  
Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero 2018.  
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.
- **NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN.**  
Secretaría de Economía. - Subsecretaría de Competitividad y Normatividad. - Dirección General de Normas.  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 28 de noviembre de 2012.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 20 de diciembre de 2017.
- **MANUAL DE CUMPLIMIENTO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 24 de julio de 2020.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRACTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES TELEGRAFICAS.**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 11 de marzo de 2020
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MEXICO**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 31 de octubre de 2018.

**5.- CÓDIGOS**

- **CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 24 de febrero de 1943.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de junio del 2021).

- **CÓDIGO NACIONAL DE PROCEDIMIENTOS PENALES**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 05 de marzo de 2014.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de febrero del 2021).
- **CÓDIGO PENAL FEDERAL**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 14 de agosto de 1931.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de junio del 2021).



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENF 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

### OBJETIVO

Contar con una guía práctica, con información ordenada y sistemática, que establezca los criterios de actuación del personal que integra la Gerencia de Supervisión de Sucursales para la óptima ejecución de cada uno de los procesos, que son de la esfera de su competencia, a efecto de brindar cumplimiento a lo dispuesto en el Manual de Organización Institucional inherente a las funciones de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, tales como supervisar el funcionamiento operativo de la Red de Sucursales, con apoyo de las Gerencias Regionales y Estatales, para vigilar el cumplimiento de la normatividad aplicable, realizar seguimiento a la solventación de inconsistencias detectadas mediante supervisiones, brindar atención al usuario de servicios telegráficos a través del Centro de Atención Telefónica.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 8 ENE 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

### POLITICAS GENERALES

1. La Gerencia de Supervisión de Sucursales al inicio del ejercicio fiscal, a través del Coordinador de Supervisión, verificará que se elabore el Programa Anual de Supervisión de Gerencias Regionales y Estatales y lo consolidará.
2. La Gerencia de Supervisión de Sucursales a través del Coordinador de Supervisión, brindará seguimiento mensualmente al Programa Anual de Supervisión de las Gerencias Regionales y Estatales.
3. El Gerente de Supervisión de Sucursales, anualmente propondrá al Director de la Red de Sucursales, los indicadores para la medición de la operatividad del Programa de Supervisión en las Sucursales, así como de las inconsistencias detectadas por las Gerencias Estatales y Regionales y el porcentaje de cumplimiento en su solventación.
4. El Gerente de Supervisión de Sucursales actualizará anualmente o cuando se requiera, la cédula de Inconsistencias y Seguimiento (ClyS), que permita realizar supervisiones a Sucursales de manera eficiente, para conocer de manera oportuna la problemática existente en las Sucursales.
5. La Gerencia de Supervisión de Sucursales, a través del Coordinador de Supervisión, supervisará y vigilará el cumplimiento de la normatividad operativa aplicable a los servicios telegráficos, financieros y de comunicación en las Sucursales.
6. El Gerente de Supervisión de Sucursales, elaborará y mantendrá actualizado el Manual de Procedimientos para la Práctica de supervisiones Operativas a las Sucursales.
7. La Gerencia de Supervisión de Sucursales, a través del Coordinador del CAT, registrará y brindará seguimiento hasta su conclusión a las quejas y denuncias recibidas en Área Central referente a la prestación de los servicios telegráficos y de los Programas Sociales.
8. La Gerencia de Supervisión de Sucursales, a través del Coordinador de Seguimiento de Inconsistencias, efectuará un registro de los dictámenes emitidos por la Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ) y la Dirección de Recursos Humanos (DRH).
9. La Gerencia de Supervisión de Sucursales, a través del Coordinador de Supervisión, clasificará y cuantificará las inconsistencias, que remitan las Gerencias Regionales y Estatales, derivadas de las supervisiones integrales que realicen a Sucursales de su jurisdicción.
10. Será responsabilidad del personal de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, dentro de su ámbito de competencia, mantener de forma confidencial la información relacionada con las supervisiones.
11. El personal de la Gerencia de Supervisión de Sucursales recibirá claves de acceso únicas, personales e intransferibles a los menús autorizados del SIGITEL, por lo que cada titular será responsable de su adecuado uso.
12. El actual documento es de observancia obligatoria para todo el personal adscrito a la Gerencia de Supervisión de Sucursales, en este sentido es obligación del Gerente y de los Coordinadores de la misma, tener el conocimiento íntegro en el ámbito de su competencia del presente manual de procedimientos.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES**

**NÚMERO:**

**TCM-4130-D01-22**

13. Todos los casos no contemplados en este Manual serán atendidos y resueltos por el Gerente de Supervisión de Sucursales, y en ausencia de éste, por el Subdirector de Procesos y Supervisión.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

X REVISADO 2 o ENE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

PROCEDIMIENTOS

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:

TCM-4130-D01-22

## 1. PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE SUPERVISIONES A SUCURSALES.

### Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018,  
Última actualización el 1 de septiembre de 2021.  
Artículo 26, fracción II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 31 de octubre de 2018.  
Funciones de la Gerencia de Supervisión, numerales 2 y 4

### Objetivo Específico

Planear supervisiones a las Sucursales, en apego al Manual de Procedimientos para la Práctica de supervisiones Operativas a Sucursales a fin de verificar el cumplimiento a la normatividad que emite el Organismo, aplicable a la operación de los servicios telegráficos, para asegurar la correcta prestación de los mismos, así como el manejo adecuado de los recursos, constatando que sean acordes a lo reflejado en la Existencia de Salida del Movimiento Diario de Fondos, a fin de prevenir riesgos al patrimonio de Telecomm.

### Políticas Específicas

1. El Gerente de Supervisión de Sucursales, a través del Coordinador de Supervisión, practicará en su caso, supervisiones a las Sucursales dependientes de las Gerencias Regionales y Estatales para verificar el cumplimiento a la normatividad vigente.
2. El Gerente de Supervisión de Sucursales, formaliza al personal que considere conveniente, como supervisores habilitados con la finalidad de realizar supervisiones específicas o Integrales en las Sucursales, ya sea a petición de la Dirección de la Red de Sucursales, o en cumplimiento al Programa de Trabajo.
3. Los tiempos de ejecución de este procedimiento, estarán en función de acuerdo a las instrucciones tanto del Director General y/o del Director de la Red de Sucursales.

### Áreas Responsables del Procedimiento

Dirección de la Red de Sucursales.  
Subdirección de Procesos y Supervisión.  
Gerencia de Supervisión de Sucursales.  
Coordinación de Supervisión.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE SUPERVISIONES A SUCURSALES.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	01	Instruye al Coordinador de Supervisión, mediante oficio y/o correo electrónico, para que elaboré el Programa Anual Trabajo de en su caso realice supervisiones a Sucursales.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN	02	Elabora un programa de trabajo para realizar supervisiones a Sucursales, en el mes de enero.
	03	Elabora rutas de supervisión y oficios de comisión.
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	04	Autoriza el Programa de Trabajo de supervisión a Sucursales.
	05	Comisiona al personal que considere conveniente para que realicen supervisiones a Sucursales.
SUPERVISOR HABILITADO	06	Realiza supervisiones en las Sucursales.  Practica Arqueo de Caja, revisa las conciliaciones bancarias, la contabilidad de los ingresos-egresos, las transferencias de dinero, en el MODIFO, los recibos de programas sociales, los recibos de cobranza por cuenta de terceros, los recibos de servicios financieros básicos, el servicio de telegramas, las remesas de numerario, la estructura orgánica, los recursos humanos, los recursos materiales, el aspecto técnico-operativo y el aspecto administrativo. Revisa la cédula de inconsistencias, con el Jefe de la Sucursal, acordando fechas de solventación y firmando la cedula con las inconsistencias detectadas. Entrega el informe de resultados al Coordinador de Supervisión, en apego al (Manual de Procedimientos para la Práctica de supervisiones Operativas a Sucursales).
	07	Reúne información contable y administrativa de las supervisiones, y formula informe por cada supervisión, según sea el caso, integral o específica.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN	08	Formula el informe ejecutivo de las inconsistencias detectadas y lo envía al Gerente de Supervisión de Sucursales.
	09	Recibe del Coordinador de Supervisión el informe ejecutivo de las inconsistencias detectadas y lo envía, al Subdirector de Procesos y Supervisión, para su validación.
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	10	Revisa el informe ejecutivo de las inconsistencias detectadas y valida, mediante rúbrica. Asimismo, envía el informe al Director de la Red de Sucursales, para autorización.
SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN	11	Autoriza mediante rúbrica el informe ejecutivo, regresa al Gerente de Supervisión para su envío al Gerente Regional o Estatal.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

- |                                      |    |  |
|--------------------------------------|----|--|
| GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES | 12 | Recibe el informe ejecutivo de las inconsistencias firmado por el Director de la Red de Sucursales, y envía al Gerente Regional o Estatal, para solventación de las inconsistencias. |
| GERENTE REGIONAL O ESTATAL.          | 13 | Recibe informe ejecutivo de las inconsistencias, atiende y solventa.   |
| COORDINADOR DE SUPERVISIÓN           | 14 | Archiva informe.   |

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO**

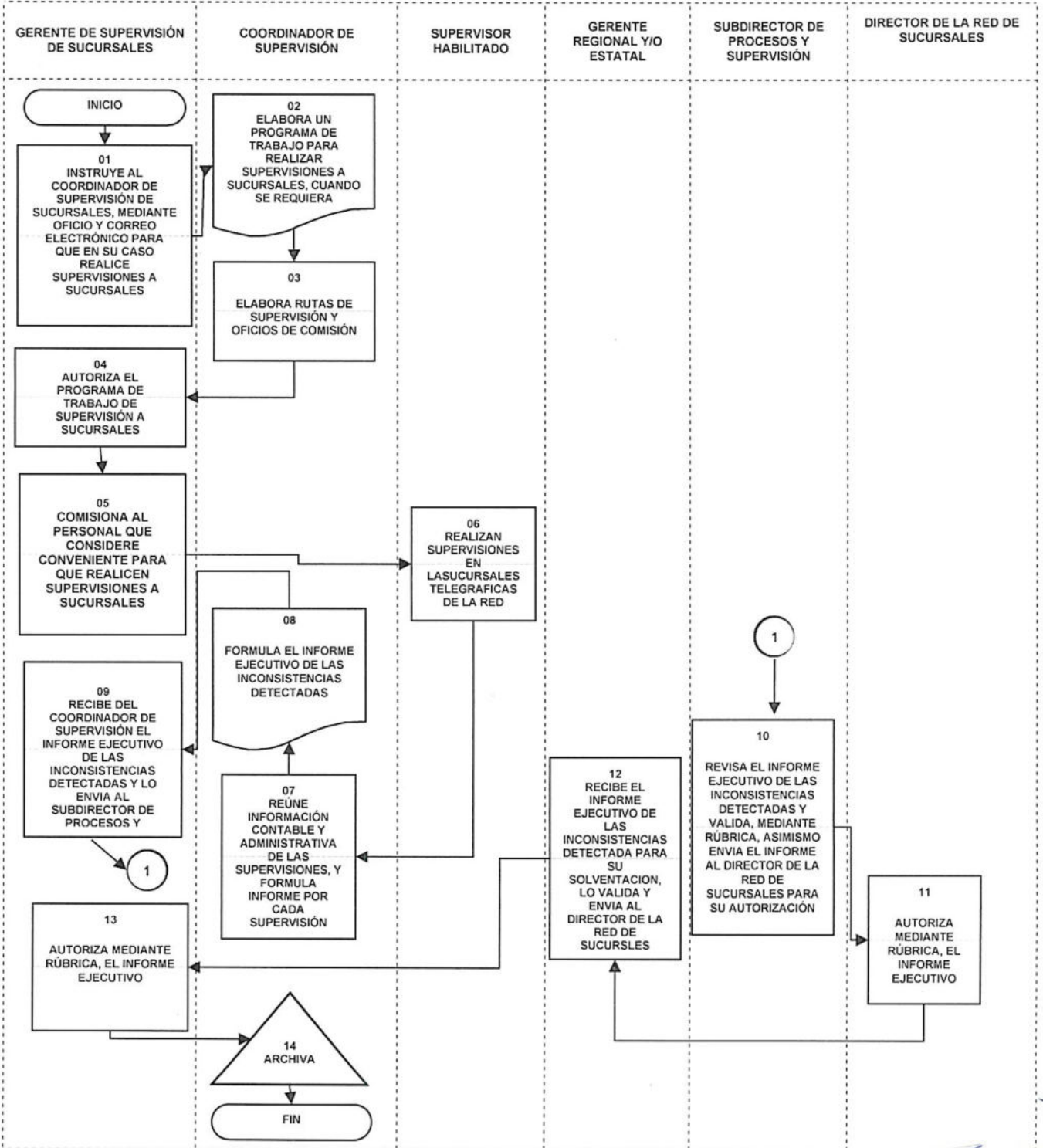
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 7 8 FNF 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES**

**NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22**

**1. PROCEDIMIENTO PARA LA PLANEACIÓN DE SUPERVISIONES A SUCURSALES.**



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**2. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**

**Marco Jurídico Específico**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018  
Artículo 26, fracción II, VI y VII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 31 de octubre de 2018.  
Funciones de la Gerencia de Supervisión, numeral 1

**Objetivo Específico**

Registrar, integrar y dar seguimiento a los Programas Anuales de Supervisión de las Gerencias Regionales y Estatales.

**Políticas Específicas**

1. El Gerente de Supervisión de Sucursales, a través del Coordinador de Supervisión, dentro de los primeros diez días del mes de enero, recibirá y concentrará el Programa Anual de Supervisión de cada Gerencia Regional y Estatal, para su registro y seguimiento de cada uno de ellos, a fin de verificar que lleven a cabo las supervisiones Integrales a las Sucursales de su entidad, de acuerdo, a lo establecido en su propio Programa Anual de Supervisión.
2. El Coordinador de Supervisión, registrará en el formato, denominado Registro, Control y Seguimiento de supervisiones, el Avance Mensual de supervisiones de cada una de las supervisiones Integrales realizadas en las Sucursales.
3. El Gerente de Supervisión de Sucursales, informará mensualmente el avance en el Programa Anual de Supervisión, al Director de la Red de Sucursales, previa validación del Subdirector de Procesos y Supervisión.

**Áreas Responsables del Procedimiento**

Dirección de la Red de Sucursales.  
Subdirección de Procesos y Supervisión.  
Gerencia de Supervisión de Sucursales.  
Coordinación de Supervisión.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 6 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**2. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	01	Recibe en los primeros diez días del mes de enero, de las Gerencias Regionales y Estatales, el Programa Anual de Supervisión, correspondiente al presente ejercicio.
	02	Entrega al Coordinador de Supervisión el Programa Anual de Supervisión de cada Gerencia Regional y Estatal, para su registro y seguimiento.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN	03	Recibe Programa Anual de Supervisión y consolida la información en un concentrado a nivel nacional y captura el total de supervisiones Programadas por mes y por entidad.
	04	Recibe, mensualmente, de las Gerencias Regionales y Estatales, la información de las supervisiones Integrales efectuadas a las Sucursales de cada entidad.
	05	Revisa el consolidado mensualmente para conocer el avance en el cumplimiento al Programa Anual de Supervisión. Continúa con la actividad 7.
	06	No Cumple, envía correo electrónico a las Gerencias Regionales o Estatales que presentan retraso en el cumplimiento a su Programa de Supervisión.
	07	Si cumple, captura información en el consolidado mensual. Continúa con la actividad 10
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	08	Recibe de la Gerencia de Supervisión correo electrónico mediante el cual se les informa que presentan retraso en el cumplimiento a su Programa de Supervisión.
	09	Da respuesta informando a la Gerencia de Supervisión, que se regularizará el Programa Anual de Supervisión en los meses subsecuentes.
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	10	Elabora oficio dirigido al Subdirector de Procesos y Supervisión, adjuntando avance en el cumplimiento al Programa Anual de Supervisión.
SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN	11	Recibe oficio con reporte de avance en el cumplimiento al Programa Anual de Supervisión, revisa, rubrica oficio y envía al Director de la Red de Sucursales, para su validación.
DIRECTOR DE LA RED DE SUCURSALES	12	Recibe oficio del Subdirector de Procesos y Supervisión, debidamente validado para su autorización, mediante rúbrica.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

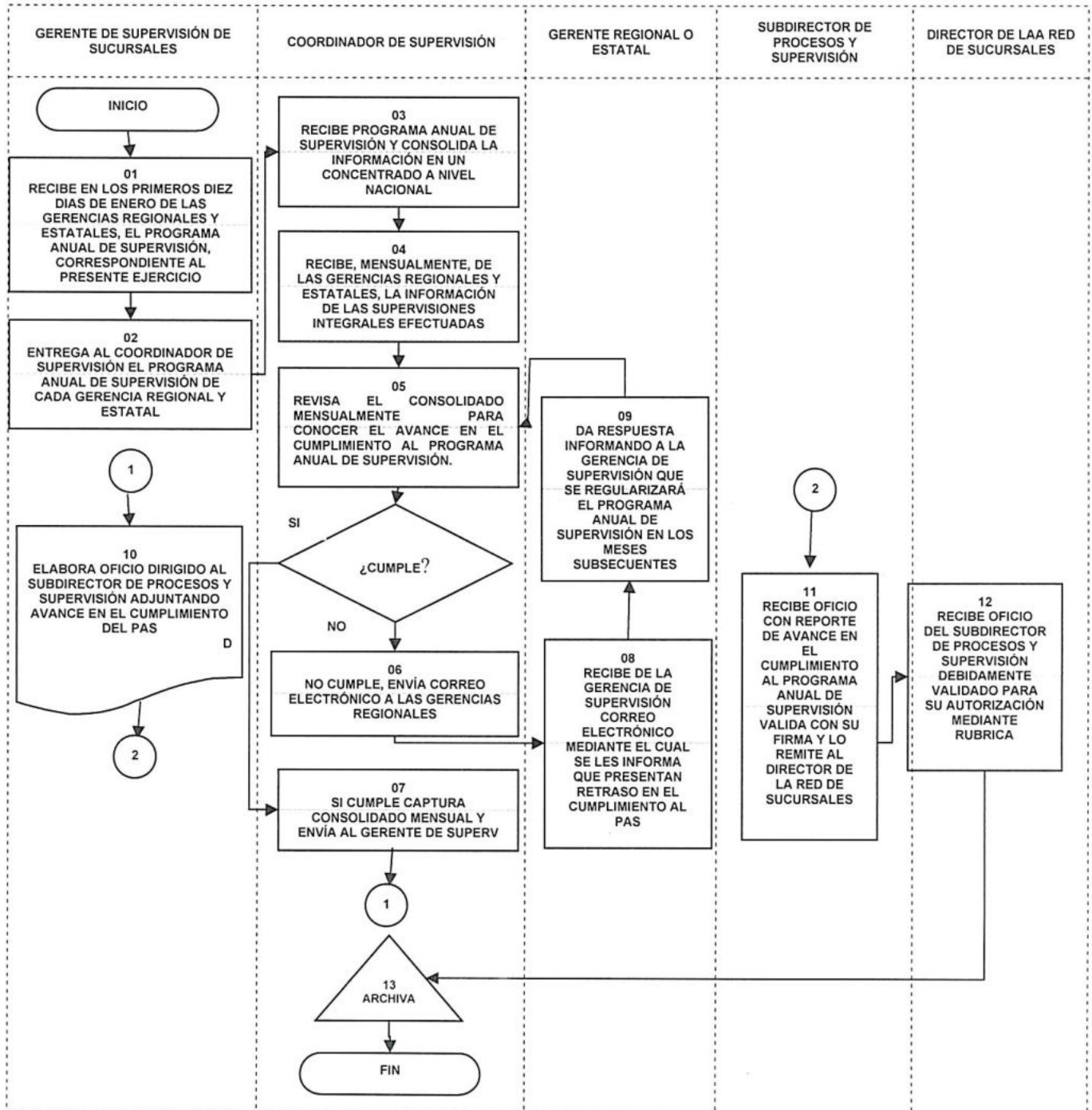
COORDINADOR  
SUPERVISIÓN

DE 13 Archiva copia expediente.  
CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 H FNF 2022

**2. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO, CONTROL Y SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**





NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

**3. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CÉDULAS (ClyS), REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN LAS SUPERVISIONES OPERATIVAS REALIZADAS A SUCURSALES.**

**Marco Jurídico Específico**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Artículo 26 Fracción II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 31 de octubre de 2018.  
Funciones de la Gerencia de Supervisión, numerales 4 y 5

**Objetivo Específico**

Registrar, clasificar y cuantificar cada una de las inconsistencias reportadas en las Cédulas de Inconsistencias y Seguimiento (ClyS), que resulten de las supervisiones Integrales realizadas por la Coordinación de Supervisión Regional y/o Estatal a las Sucursales de su entidad, con la finalidad de conocer las inconsistencias detectadas en cada área supervisada.

**Políticas Específicas**

1. El Gerente de Supervisión de Sucursales, coordinará y vigilará mensualmente que las Gerencias Regionales y Estatales atiendan y canalicen las supervisiones operativas a las Sucursales, de acuerdo al programa anual de supervisión.
2. Al término de cada supervisión integral a Sucursales (dentro de los tres días siguientes), previa revisión minuciosa, los Coordinadores de Supervisión de las Gerencias Regionales o Estatales, enviarán al Gerente de Supervisión de Sucursales en archivo electrónico, las cédulas de inconsistencias para registro y control de las inconsistencias encontradas durante la revisión.
3. El Coordinador de Supervisión, cuando menos dentro de las 24 horas siguientes de haberse recibido, revisará las Cédulas (ClyS), analizando que coincidan: la Cédula de Inconsistencias (CI), Análisis de la Supervisión y Cédula de Seguimiento (CS), y que se encuentren debidamente capturados los campos de Si, No o No Aplica, de conformidad con las Inconsistencias reportadas y su Acción de Mejora.
4. El Coordinador de Supervisión al término del mes, registrará en el formato de Clasificación y Cuantificación de Inconsistencias TCM-4130-F01-21 cada una de las inconsistencias detectadas en las supervisiones realizadas a las Sucursales.
5. De igual forma el Coordinador de Supervisión, verificará que las Gerencias Regionales y Estatales, den seguimiento a las inconsistencias detectadas en las supervisiones Integrales realizadas a las Sucursales de su entidad, dando cumplimiento a los acuerdos establecidos con los Jefes de Sucursal en las cédulas de Inconsistencias.

**Áreas Responsables del Procedimiento**

Gerencia de Supervisión de Sucursales.  
Coordinación de Supervisión.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 R FNF 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**3. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CÉDULAS (ClyS), REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN LAS SUPERVISIONES OPERATIVAS REALIZADAS A SUCURSALES.**

Responsable	No	Actividad
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	01	Recibe de las Gerencias Regionales y Estatales mensualmente los archivos electrónicos que contienen las Cédulas de Inconsistencias que resultan de las supervisiones realizadas a Sucursales.
	02	Envía al Coordinador de Supervisión los archivos electrónicos que contienen las Cédulas de Inconsistencias que resultan de las supervisiones realizadas a Sucursales.
COORDINADOR SUPERVISIÓN	DE 03	Recibe los archivos electrónicos que contienen las Cédulas de inconsistencias y los turna al área de revisión de cédulas (ClyS), registro, clasificación y cuantificación de inconsistencias detectadas en las supervisiones operativas realizadas a sucursales, para su revisión, registro y control.
SUPERVISOR HABILITADO	04	Revisa cuando menos dentro de las 24 horas siguientes, de haberse recibido, los archivos electrónicos que contienen las Cédulas de inconsistencias verificando que coincidan la Cédula de Inconsistencias (CI), Análisis de la Supervisión y Cédula de Seguimiento (CS), asimismo que se encuentren debidamente capturados los campos de <u>SI</u> , <u>NO</u> o <u>NO APLICA</u> , de conformidad con la inconsistencia reportada y su Acción de Mejora.
	05	No coincide regresa el Archivo a la Coordinación Regional o Estatal, mediante correo electrónico, para su corrección y remisión. Regresa a la actividad 4
	06	Si coincide, envía al Coordinador de Supervisión.
COORDINADOR SUPERVISIÓN	DE 07	Recibe los archivos electrónicos que contienen las Cédulas de inconsistencias de cada una de las supervisiones Operativas realizadas a Sucursales.
	08	Renombra la CI como "MMM", para que el formato automáticamente al dar la instrucción "ejecutar" distribuya las inconsistencias detectadas en los rubros correspondientes.
	09	Cierra la CI y la renombra nuevamente 0000_dia/mes/añoCI.
	10	Guarda, una vez asignado el nombre de la cédula, en el almacén del mes correspondiente. Cuando se termina de vaciar el total de las cédulas del mes en el formato, se realiza el conteo de inconsistencias para elaborar la gráfica correspondiente.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 o ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

- 11 Elabora oficio dirigido al Director de la Sucursales Telegráficas de la Red, adjuntando la gráfica con la Clasificación y Cuantificación de inconsistencias y envía al Gerente de Supervisión de Sucursales.
- GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES 12 Recibe oficio con gráfica de Clasificación y Cuantificación de inconsistencias, revisa y envía al Subdirector de Procesos y Supervisión, para su validación.
- SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN 13 Recibe la gráfica de la Clasificación y Cuantificación de Inconsistencias, junto con el oficio de remisión, y valida con su firma.
- GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES 14 Remite oficio al Director de la Red de Sucursales, para su conocimiento.
- COORDINADOR DE SUPERVISIÓN DE 15 Archiva copia.

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

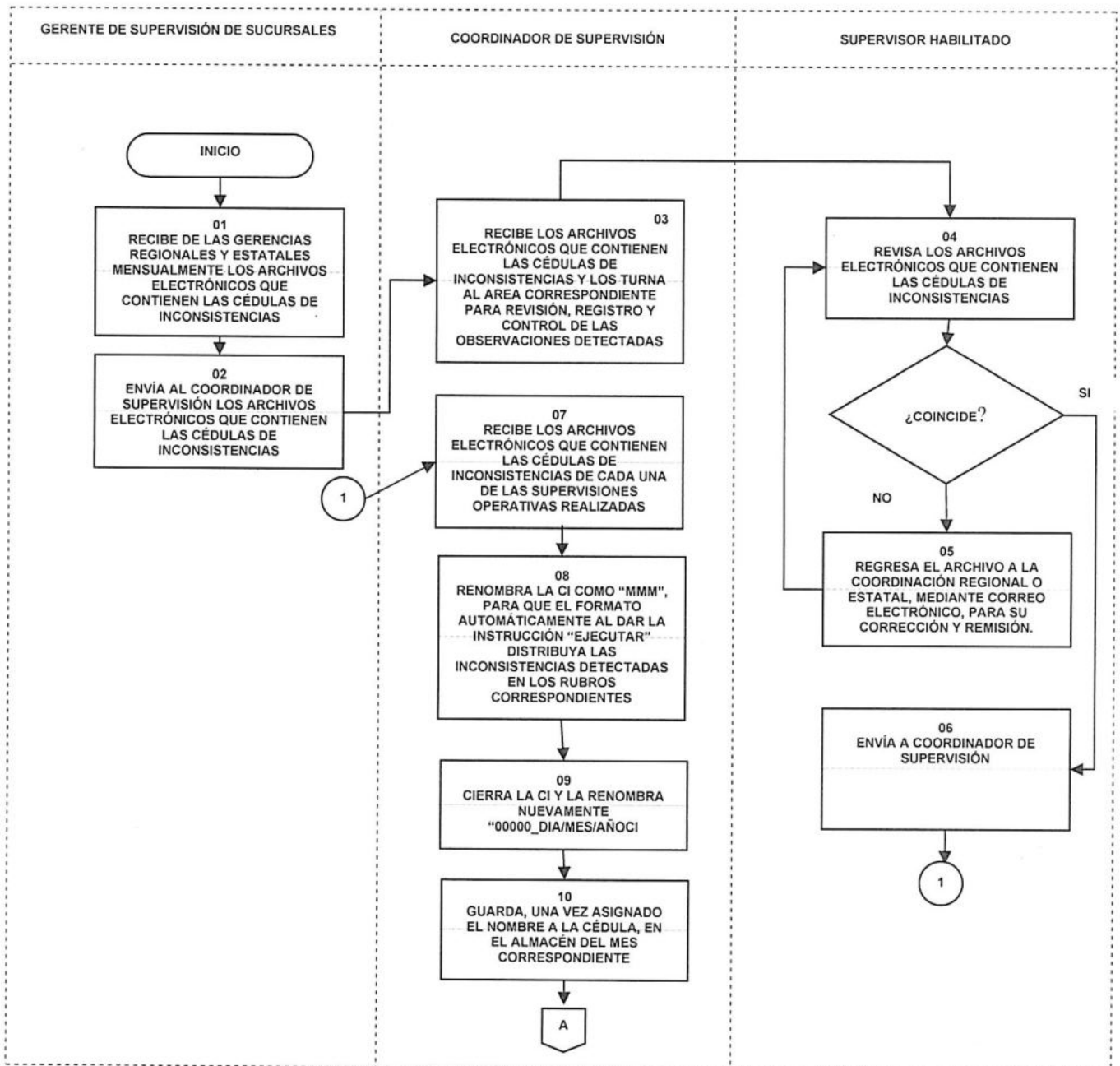
REVISADO 2 8 ENF 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**3. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CÉDULAS (CiyS), REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN LAS SUPERVISIONES OPERATIVAS REALIZADAS A SUCURSALES.**



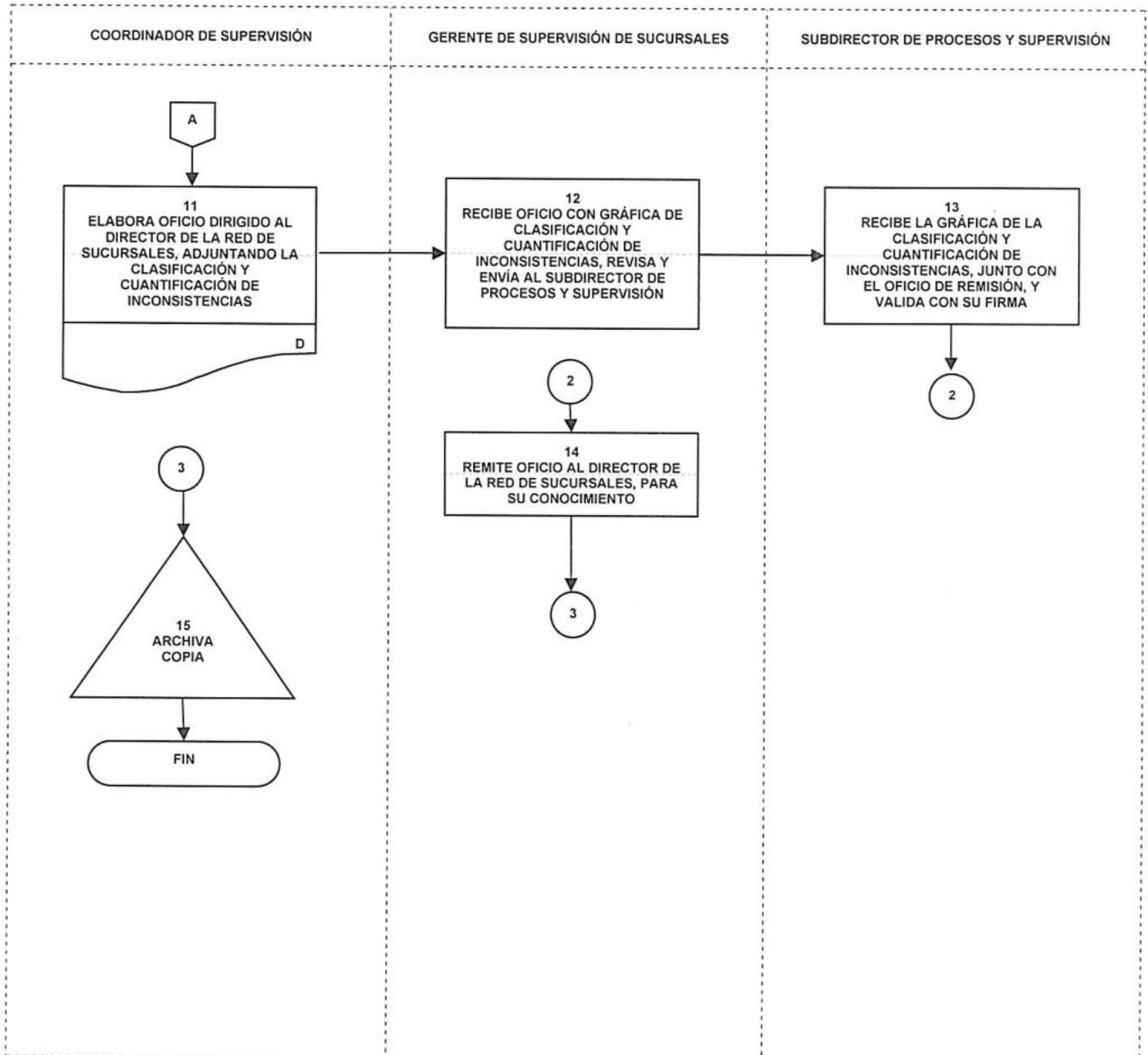
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**3. PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN DE CÉDULAS (ClyS), REGISTRO, CLASIFICACIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN LAS SUPERVISIONES OPERATIVAS REALIZADAS A SUCURSALES.**



Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 7 de ENERO 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

4. PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN SUPERVISIONES REALIZADAS POR LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.

#### Marco Jurídico Específico

- ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Artículo 26, Fracción II.
- MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 31 de octubre de 2018.  
Funciones de la Gerencia de Supervisión, numerales 4 y 5

#### Objetivo Específico

Registrar el avance en la solventación de las inconsistencias detectadas en las supervisiones Integrales realizadas a las Sucursales, para verificar que su solventación sea dentro de los plazos establecidos.

#### Políticas Específicas

1. La Gerencia de Supervisión de Sucursales a través de la Coordinación de Supervisión, vigilará que las Gerencias Regionales y Estatales cumplan en el tiempo establecido (90 días naturales) con el seguimiento para lograr la solventación de las inconsistencias detectadas en las Sucursales de su Jurisdicción.
2. La Gerencia de Supervisión de Sucursales, mediante la Coordinación de Supervisión, solicitará informes mensuales del avance y solventación de las inconsistencias en cumplimiento a las fechas compromiso establecidas en las Cédulas ClyS.

#### Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Supervisión de Sucursales.  
Coordinación de Supervisión.  
Gerencias Regionales y Estatales.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 23 ENE 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

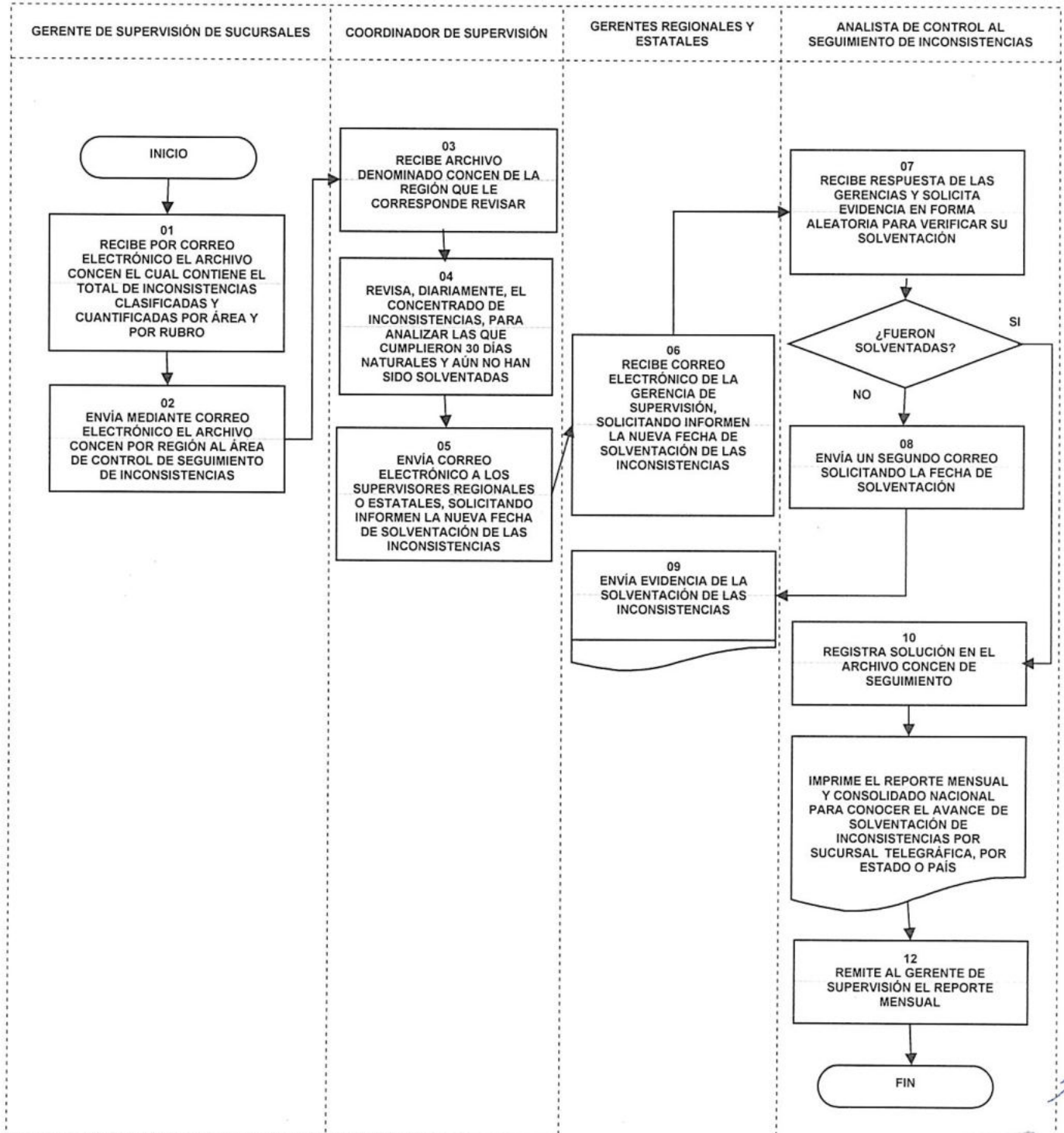
NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

4.- PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN SUPERVISIONES REALIZADAS POR LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	01	Recibe por correo electrónico del área de cuantificación y clasificación de inconsistencias, el archivo denominado CONCEN, el cual contiene el total de inconsistencias clasificadas y cuantificadas por área y por rubro.
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN	02	Envía mediante correo electrónico el archivo CONCEN por región al área de control de seguimiento de inconsistencias
ANALISTA DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE INCONSISTENCIAS	03	Recibe archivo denominado CONCEN y lo envía al analista de control para su revisión.
	04	Revisa, diariamente, el concentrado de Inconsistencias, para analizar las que cumplieron 30 días naturales y aún no han sido solventadas.
GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES	05	Envía correo electrónico a los supervisores Regionales o Estatales, solicitando informen la nueva fecha de solventación de las inconsistencias.
ANALISTA DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE INCONSISTENCIAS	06	Recibe correo electrónico de la Gerencia de Supervisión, solicitando informen la nueva fecha de solventación de las inconsistencias
	07	Recibe respuesta de las Gerencias y solicita evidencia en forma aleatoria para verificar su solventación.
GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES	08	No fueron solventadas, envía un segundo correo solicitando la fecha de solventación.
ANALISTA DE CONTROL AL SEGUIMIENTO DE INCONSISTENCIAS	09	Envía evidencia de la solventación de las inconsistencias.
	10	Si fueron solventadas, registra solución en el archivo CONCEN de seguimiento.
	11	Imprime el reporte mensual y consolidado nacional para conocer el avance de solventación de inconsistencias por Sucursal Telegráfica, por estado o país.
	12	Remite al Gerente de Supervisión el reporte mensual.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

**4. PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE LAS INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN SUPERVISIONES REALIZADAS POR LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

## 5.-PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES.

### Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Artículo 26, Fracción XIV.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006

### Objetivo Específico

Proporcionar el servicio de atención a clientes a través de llamadas telefónicas que se reciban en el Centro de Atención Telefónica para atender las sugerencias, comentarios y quejas o para brindar información y orientación sobre los servicios que se proporcionan en las Sucursales, así como elaborar el reporte denominado "REPORTE DIARIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS", con la finalidad de conocer de posibles deficiencias en el servicio en Sucursales, para su corrección

### Políticas Específicas

1. El Gerente de Supervisión de Sucursales supervisará al Centro de Atención Telefónica (CAT) con la finalidad de mantener un contacto directo con los clientes de los servicios que proporciona el Organismo para conocer sus comentarios, sugerencias y en su caso quejas sobre los servicios y la atención brindada en las Sucursales. La atención a quejas, reclamaciones y aclaraciones relacionadas con los servicios telegráficos que se presenten a través del CAT, se resolverán en un plazo máximo de 60 días hábiles.
2. El Centro de Atención Telefónica (CAT) diariamente proporcionará el servicio de recepción de sugerencias, comentarios y quejas y/o proporcionará información y orientación de los servicios que otorgan las Sucursales en el ámbito nacional, a través de los medios de contacto y horarios establecidos por el Organismo.
3. El CAT proporcionará el servicio de orientación y quejas para los servicios que brinda el Organismo a través de las Sucursales, de acuerdo a la clasificación de la página 54:
4. El personal del Centro de Atención Telefónica deberá mantener en forma confidencial todo tipo de información relacionada con la atención ofrecida al público, así como observar estrictamente la normatividad establecida para la operación de los servicios telegráficos y la prestación del servicio de orientación y quejas.
5. Será responsabilidad del Coordinador del Centro de Atención Telefónica (CAT) coordinar eficientemente el servicio de orientación y quejas que se proporciona en el CAT y el correo electrónico para garantizar la continuidad del servicio.
6. El Coordinador del CAT deberá mantener permanentemente actualizada la información de consulta para proporcionar el servicio de orientación y quejas a través del CAT y el correo electrónico, así como comunicar oportunamente al personal de la Coordinación los cambios ocurridos y la nueva información.
7. El Operador Telefónico deberá utilizar de manera correcta, el programa de captura para el registro de los clientes que soliciten el servicio de orientación y quejas.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

8. El Operador Telefónico deberá clasificar por tipo de llamada, de acuerdo con la codificación de la página 57.
9. El Operador Telefónico consultará en el sistema informático correspondiente, base de datos de las Sucursales o el medio disponible para ello, la información que el cliente le haya requerido.
10. El Operador Telefónico deberá proporcionar una respuesta inmediata a la solicitud del cliente; cuando no se disponga de la información requerida para localizar la respuesta correspondiente, el Operador Telefónico deberá solicitarle algún medio para su localización indicándole que se tramitara su reporte de forma diligente a fin de proporcionar una respuesta a su asunto, y en caso de que no lo proporcione, se le indicará el número de reporte otorgado a su llamada, solicitándole llamar más tarde.
11. El Operador Telefónico deberá ofrecer a los clientes, exclusivamente la información oficial vigente sobre las Sucursales y los servicios que ofrece el Organismo, así como información autorizada de las Empresas o Instituciones con las que se tiene contrato o convenio.
12. El Operador Telefónico, por razones de seguridad proporcionará información únicamente al remitente y/o beneficiario, sobre las transferencias de dinero cursadas, siempre y cuando proporcione el número de transferencia y/o nombre completo del beneficiario.
13. Con la finalidad de atender con cuidado y esmero a todas las personas que hablen al Centro de Atención Telefónica, el Operador Telefónico deberá seguir el protocolo establecido para la atención de las llamadas que reciba, página 57
14. El Operador Telefónico deberá ser quien atienda la llamada desde su inicio y hasta su conclusión, evitando transferirla al Coordinador del CAT, salvo que se trate de situaciones, en las cuales el Coordinador deba intervenir en la llamada para darle solución.
15. El Operador Telefónico solicitará el apoyo del Coordinador del CAT, en caso de duda, en el manejo o en el registro de llamada.
16. El Operador Telefónico deberá evitar:
  - Cortar intencionalmente una llamada en la extensión que atiende, sin atender a la persona que llama.
  - Recibir y/o hacer llamadas personales a través de los teléfonos destinados para atención a clientes; en caso de ser necesario, podrán utilizar las líneas no asignadas al servicio indicadas por el Coordinador del CAT.
  - Transferir llamadas a extensiones de otras áreas, a fin de evitar que los teléfonos para atención a clientes sean utilizados como conmutador. Dado el caso, podrán indicar a la persona que llama el número telefónico que debe marcar.
17. El Coordinador del Centro de Atención Telefónica acordará con los Operadores Telefónicos, las situaciones específicas en las que le pueden transferir la llamada.
18. El Coordinador del CAT deberá monitorear y asesorar a los Operadores Telefónicos para la adecuada atención a clientes a través de los medios disponibles, así como del registro de llamadas atendidas.
19. En caso de duda sobre el requerimiento planteado por el cliente sobre la información que puede proporcionarse, antes de ofrecer cualquier respuesta, el Coordinador del CAT deberá consultar con el Gerente de Supervisión de Sucursales, quien resolverá lo procedente.
20. El Operador Telefónico registrará todas las llamadas atendidas en el día, en el programa de captura instalado en el equipo de cómputo que utilice.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 H FNF 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

21. Será responsabilidad del Coordinador del CAT programar el número de Operadores Telefónicos para la adecuada prestación del servicio, previendo posibles variaciones de acuerdo con el comportamiento en la frecuencia de llamadas en horas pico (horario en que habitualmente se reciben mayor número de llamadas, considerado entre las 9:00 y 13:00 horas), días especiales (días que sin ser festivos o de descanso obligatorio, se requiere dar control y atención al desarrollo de una actividad de los servicios que se encuentran en el SIGITEL, para dar orientación, recibir quejas o sugerencias sobre los servicios en las Sucursales, por así solicitarlo el Gerente de Supervisión de Sucursales), situaciones de contingencia, etc.
22. El Coordinador del CAT elaborará informe mensual relativo al servicio de orientación y quejas proporcionado en el CAT y el correo electrónico, remitiendo al Gerente de Supervisión de Sucursales y Subdirector de Procesos y Supervisión, dentro de los primeros 10 días naturales siguientes del mes que se reporta.
23. El Coordinador del CAT dará seguimiento puntual a las quejas que se reciban y tramiten por el CAT hacia las Gerencias Regionales y Estatales hasta su conclusión; cuando las quejas no sean atendidas, el Coordinador del Centro de Atención Telefónica, reportará al Gerente de Supervisión de Sucursales, y éste, a su vez, al Subdirector de Procesos y Supervisión y/o Director de la Red de Sucursales, para los efectos que se consideren procedentes.

**Área Responsable del Procedimiento**

Gerente de Supervisión de Sucursales.  
Coordinación del Centro de Atención Telefónica.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
TCM-4130-D01-22

**5. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES.**

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR TELEFÓNICO	01	Prepara el equipo telefónico, el equipo de cómputo y abre la información de consulta.
	02	Inicial el programa de captura instalado, abre el formato electrónico "Reporte diario de Atención Telefónica", y espera la llamada del cliente.
	03	Atiende las llamadas conforme al protocolo de saludo establecido, captura su número de operador, solicita el nombre completo del cliente, el Estado de donde llama y el motivo de su llamada, para determinar si es un asunto asociado a TELECOMM
	04	No es un asunto asociado a TELECOMM, explica al cliente que su requerimiento no corresponde a Telecomm, marca en el formato electrónico el tipo de llamada y continúa con la actividad 14.
	05	Si es un asunto asociado a TELECOMM, captura el detalle de la llamada en el "Reporte Diario de Atención Telefónica" y realiza la búsqueda de la información solicitada por el cliente para dar una respuesta al momento.
	06	No encuentra la información al momento, solicita al cliente algún medio de contacto para su localización, y en caso de que no lo proporcione, le indica el número de reporte otorgado a su llamada, pidiéndole llamar más tarde para informar de la respuesta a su caso o para el seguimiento en la atención a su reporte.
	07	Si encuentra la información al momento, analiza la solicitud del cliente y clasifica el tipo de llamada y contacta al cliente para informar sobre lo requerido en su llamada telefónica.
	08	No se clasifica como queja, proporciona la información al cliente y la captura en el "Reporte Diario de Atención Telefónica" y continúa con la actividad 14.
	09	Si se clasifica como queja, regresa al "Menú Principal" y selecciona la opción "Queja".
	10	Solicita al cliente su nombre, teléfono, dirección, Sucursal correspondiente y su descripción, y analiza los detalles de la misma.
	11	No hay respuesta inmediata, proporciona número de queja al cliente.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 6 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

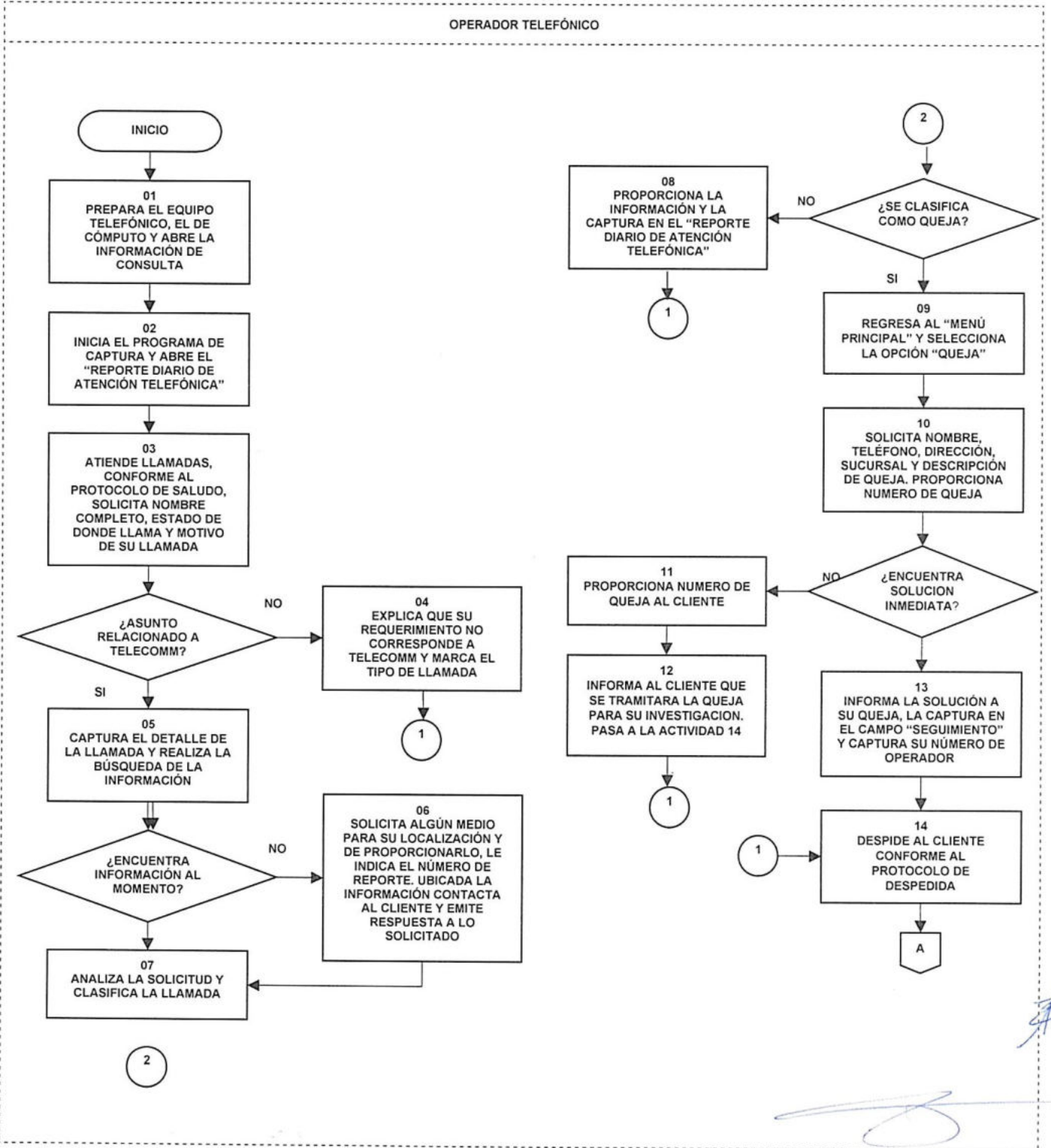
**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

Responsable	No.	Actividad
	12	Informa al cliente que su reporte se tramitará para investigación, proporcionando el número correspondiente señalándole que se tramitará su reporte de forma diligente a la Gerencia correspondiente, a fin de darle una respuesta satisfactoria a su asunto y continúa con la actividad 14.
OPERADOR TELEFÓNICO	13	Si encuentra solución inmediata relacionado con la queja, informa al cliente la solución a su queja, la captura en el campo "seguimiento" del formato electrónico de queja y captura su número de operador en el campo correspondiente, pasa a la actividad 14.
	14	Despide al cliente conforme al protocolo de despedida establecido.
	15	Procesa la información y elabora oficio a la Gerencia Regional o Estatal sobre la respectiva queja, con los elementos proporcionados por el cliente para su investigación, con el fin de encontrar solución a la inconformidad presentada por el cliente y entrega oficio al Coordinador del CAT.
COORDINADOR DEL CAT	16	Verifica que el oficio de queja, elaborado por el Operador Telefónico, cuente con los mayores datos precisos del servicio que ha generado la queja, procede a rubricarlo y lo envía para firma al Gerente de Supervisión de Sucursales.
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	17	Recibe oficio, lo revisa y firma.
	18	Instruye al Coordinador del CAT, el envío del oficio por correo electrónico al Gerente Regional o Estatal correspondiente.
COORDINADOR DEL CAT	19	Envía por correo electrónico al titular de la Gerencia Regional o Estatal que corresponda, con copia al Gerente de Supervisión de Sucursales.
GERENTE DE SUPERVISIÓN	20	Recibe copia del correo electrónico del oficio que el Coordinador del CAT, remitió a la Gerencia Regional o Estatal.
<b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO</b>		

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

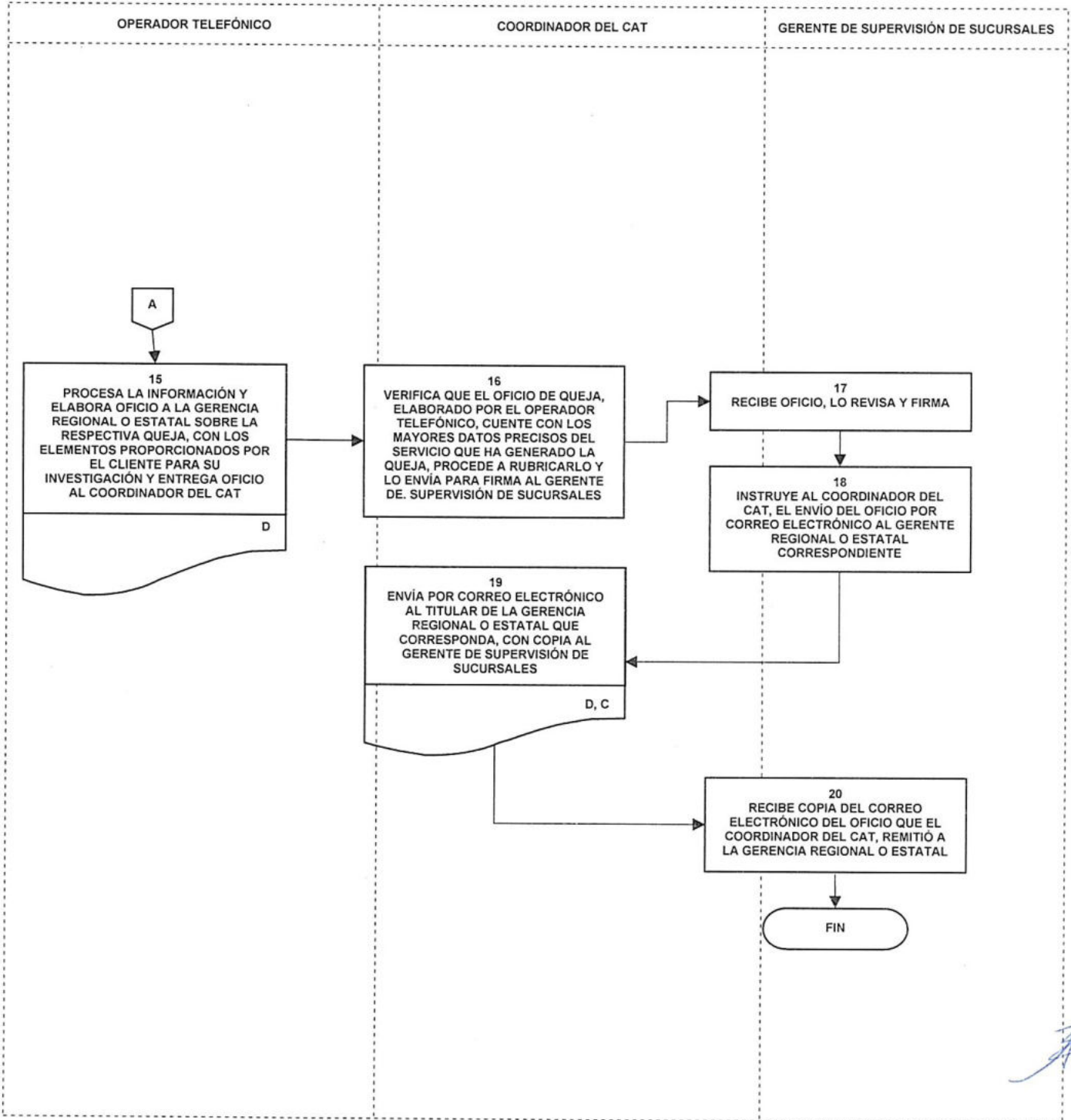
REVISADO 2 8 ENE 2022

5. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A CLIENTES.



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 7 R FNF 2022



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

## 6. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES POR CORREO ELECTRÓNICO.

### Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Artículo 26, Fracción XIV.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006 (chechar)

### Objetivo Específico

Proporcionar el servicio de atención a clientes a través del correo electrónico del Centro de Atención Telefónica para atender las sugerencias, comentarios y quejas o para brindar información y orientación sobre los servicios que se proporcionan en las Sucursales, así como elaborar el reporte correspondiente, con la finalidad de conocer de posibles deficiencias en el servicio en Sucursales, para su corrección.

### Políticas Específicas

1. El Operador Telefónico responsable de la atención a clientes por correo electrónico, deberá abrir el correo al inicio de su jornada laboral y mantenerlo abierto hasta finalizar su turno, a fin de visualizar los mensajes recibidos, atenderlos y registrarlos de inmediato en el "Reporte Diario de Atención Telefónica".
2. El Operador Telefónico responsable de la atención a clientes por correo electrónico, deberá registrar cada mensaje recibido, en el programa de captura para el registro de los clientes que solicitan el servicio de orientación y quejas.
3. El Operador Telefónico responsable de la atención a clientes por correo electrónico, deberá clasificar el mensaje de acuerdo a la codificación mencionada en la política específica No. 2 del procedimiento de Atención Telefónica a Clientes del presente Manual.
4. El Operador Telefónico consultará en el sistema informático correspondiente, base de datos de las Sucursales o el medio disponible para ello, la información que el cliente le haya requerido.
5. Todos los mensajes recibidos deberán ser respondidos formalmente, sin personalización, de manera breve, precisa, con la ortografía y gramática adecuadas, en un plazo máximo de 24 horas hábiles, a partir de su fecha de recepción.
6. El Operador Telefónico responsable de la atención a clientes por correo electrónico, deberá proporcionar a los clientes exclusivamente la información oficial vigente sobre las Sucursales, y los servicios que ofrece el Organismo, así como información autorizada de las Empresas o Instituciones con las que se tiene contrato o convenio.
7. El Operador Telefónico responsable de la atención a clientes por correo electrónico, por razones de seguridad, no deberá proporcionar información sobre las transferencias de dinero cursadas. En este caso, informará al cliente que utilice el servicio de orientación y quejas por vía telefónica.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

8. El Operador Telefónico responsable de la atención a clientes por correo electrónico, deberá responder formalmente, todos los mensajes recibidos, sin personalización, de manera breve y precisa, con la ortografía y gramática adecuadas, en un plazo máximo de 24 horas hábiles, a partir de su fecha de recepción.
9. Solamente en los casos en los que no se pueda resolver la queja o aclaración de manera inmediata, el Operador Telefónico responsable de la atención a clientes por correo electrónico, informará al cliente que se tramitará su reporte de forma diligente a fin de darle una respuesta satisfactoria a su asunto.
10. El Operador Telefónico responsable de la atención a clientes por correo electrónico, no deberá reenviar ningún mensaje recibido a otra dirección electrónica perteneciente a TELECOMM o externa. Todo mensaje deberá ser respondido directamente al cliente que lo envió.
11. En caso de recibir mensajes no asociados a los servicios telegráficos de TELECOMM o relacionada a otra área, el Operador Telefónico responsable de la atención a clientes por correo electrónico, sugerirá al cliente que llame o escriba a dichas instancias; en todo caso, aclarará que la dirección electrónica del CAT es exclusivamente para el servicio de orientación y quejas.
12. El Operador Telefónico responsable de la atención a clientes por correo electrónico, remitirá en los primeros diez días hábiles del mes inmediato posterior, el "Estadístico Mensual de Mensajes Atendidos por Correo Electrónico", TCM-4130-F-06-21, al Coordinador del CAT, para su revisión y este al Gerente de Supervisión de Sucursales, para su conocimiento, asimismo archivará de forma electrónica, todos los mensajes recibidos y atendidos, para control estadístico.
13. En los mensajes de respuesta, queda prohibido enviar a los clientes archivos adjuntos, propiedad de TELECOMM, tales como logotipos, circulares, instructivos, guías rápidas, manuales, o cualquier otro documento oficial.

Área Responsable del Procedimiento

Operador Telefónico del CAT.  
Gerente de Supervisión de Sucursales.  
Coordinación del Centro de Atención Telefónica.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

6.- Procedimiento de Atención a Clientes por correo electrónico.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR TELEFÓNICO	01	Ingresa al correo electrónico del CAT para verificar los mensajes recibidos.
	02	Revisa los mensajes, uno por uno, conforme a la fecha de recepción y analiza el texto.
	03	Captura el mensaje del cliente, en el formato electrónico "Reporte Diario de Atención Telefónica" o en el formato electrónico "Queja", según corresponda.
	04	No es un asunto asociado a TELECOMM, responde al correo electrónico del cliente que su solicitud no corresponde a TELECOMM. Pasa a la Actividad 8.
	05	Si es un asunto asociado a TELECOMM, realiza la búsqueda de la información al asunto del cliente.
	06	No encuentra la información al momento, responde al correo electrónico del cliente que su solicitud se tramitará para seguimiento en el área correspondiente, proporciona número de reporte o queja señalando que se tramitará su reporte de forma diligente a fin de darle una respuesta satisfactoria a su asunto y continúa con la actividad 08.
	07	Si encuentra la información al momento, elabora un proyecto de mensaje al correo electrónico para el cliente, enviándolo al Coordinador para su revisión.
	08	Remite al Coordinador del CAT para validación y autorización de la respuesta.
COORDINADOR DEL CAT	09	Recibe el contenido del correo elaborado por el Operador Telefónico, responsable de la atención al correo electrónico, validando propuesta, informa y solicita, al Gerente de Supervisión de Sucursales, autorización para el envío de la respuesta.
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	10	Recibe la propuesta, revisa y autoriza, el envío de la información presentada.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

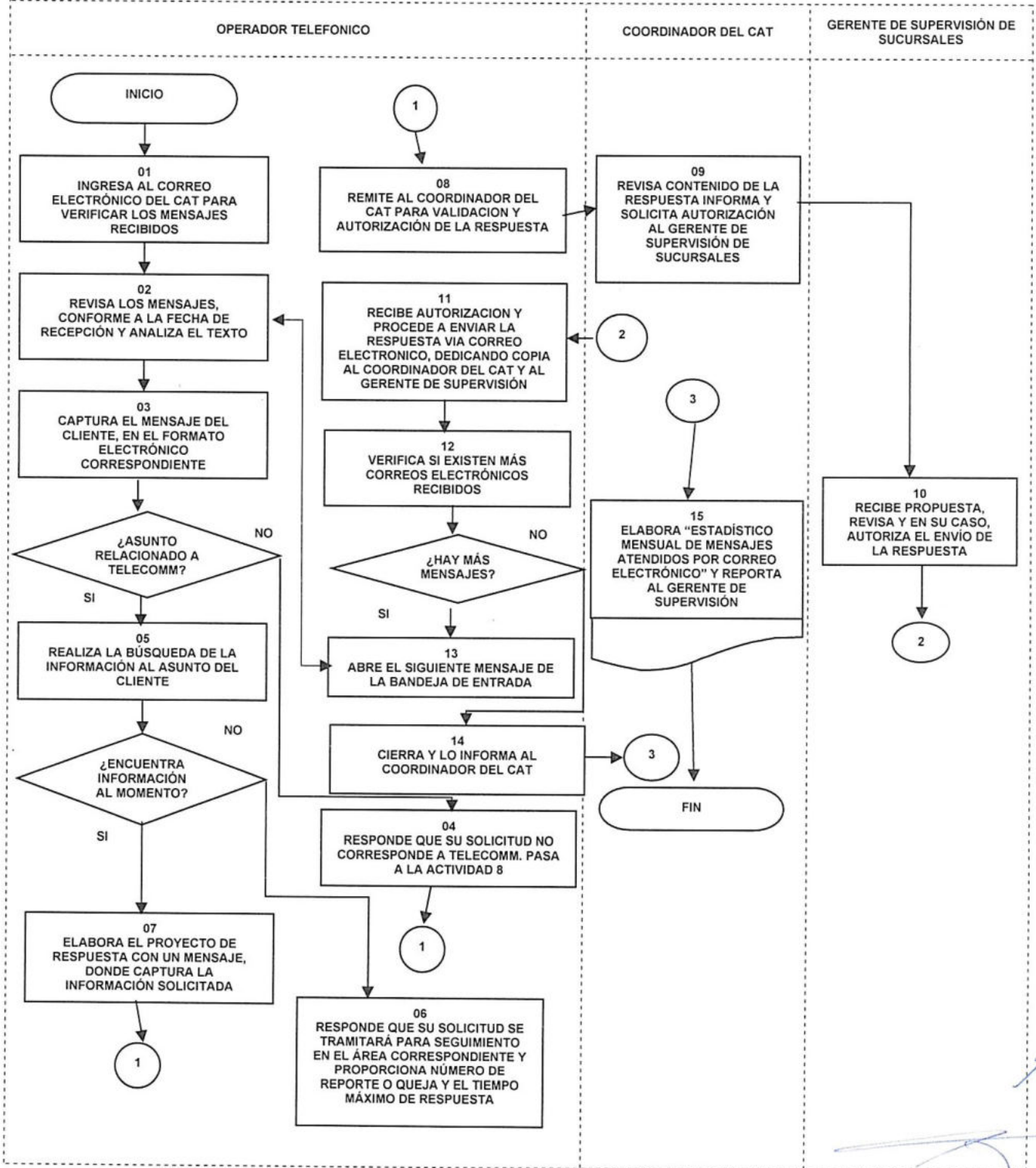
**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR TELEFÓNICO	11	Procede a enviar la respuesta autorizada, dedicando copia de conocimiento al coordinador del CAT y al Gerente de Supervisión de Sucursales
	12	Verifica si existen más correos electrónicos recibidos en la bandeja de entrada.
	13	Si hay más correos electrónicos, abre el siguiente mensaje de la bandeja de entrada y regresa a la Actividad 2
	14	No hay más correos electrónicos, cierra, al término del turno el correo electrónico y lo informa al Coordinador del Centro de Atención Telefónica.
COORDINADOR DEL CAT	15	Elabora en los primeros diez días hábiles del mes inmediato posterior, el "Estadístico Mensual de Mensajes Atendidos por Correo Electrónico", TCM-4130-F-06-21. Remite al Gerente de Supervisión de Sucursales.
<b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO.</b>		

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022

**6.- Procedimiento de Atención a Clientes por correo electrónico.**



REVISADO 28 FNF 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

## 7. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A QUEJAS RECIBIDAS EN EL CAT.

### Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Artículo 26, Fracción XIV.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 28 de noviembre de 2006.

### Objetivo Específico.

Realizar el seguimiento a las quejas recibidas en el CAT, por deficiencias en los servicios brindados al cliente en las Sucursales, a efecto de esclarecer la inconformidad reportada y que se emita de forma sustentada, la respuesta al cliente documentando las acciones realizadas.

### Políticas Específicas.

1. El Coordinador del Centro de Atención Telefónica (CAT) dará seguimiento puntual hasta su conclusión a las quejas recibidas en dicho Centro de Atención, que se hayan generado en Sucursales, por deficiencias en los servicios que se ofrecen en las Sucursales.
2. El Coordinador del CAT, al recibir una queja, de inmediato deberá investigar en la Sucursal de la Red o en las Gerencias Regionales y Estatales, según corresponda, la información proporcionada por el cliente para encontrar una respuesta a su solicitud.
3. Los hechos, cuya investigación arroje como resultado irregularidades imputables a TELECOMM, serán clasificados como "queja" y en caso de concluir que el problema fue ocasionado por situaciones no imputables a TELECOMM, se considerarán aclaraciones y clasificarán como "Información de Servicios Telegráficos" para registro de la llamada atendida.
4. Cuando las quejas no sean atendidas, el Coordinador del Centro de Atención Telefónica, previo al cumplimiento del término de los 60 días en que debe ser atendida, deberá informar al Gerente de Supervisión de Sucursales, y éste, a su vez, al Subdirector de Procesos y Supervisión y/o Director de la Red de Sucursales, para los efectos que se consideren procedentes.
5. El Coordinador del Centro de Atención Telefónica, deberá clasificar para fines estadísticos, las quejas recibidas y atendidas, de acuerdo a la categorización de la página 57.
6. El Coordinador del Centro de Atención Telefónica, integrará mensualmente el "Estadístico Mensual de Quejas por Estado" TCM-4130-F05-21, donde capturará el número y tipo de quejas atendidas para su envío al Gerente de Supervisión de Sucursales y al Subdirector de Procesos y Supervisión.

Área Responsable del Procedimiento.  
Gerente de Supervisión de Sucursales  
Coordinación del Centro de Atención Telefónica.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 7 R EN ENE 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

7.- Procedimiento de Seguimiento a Quejas Recibidas en el CAT.

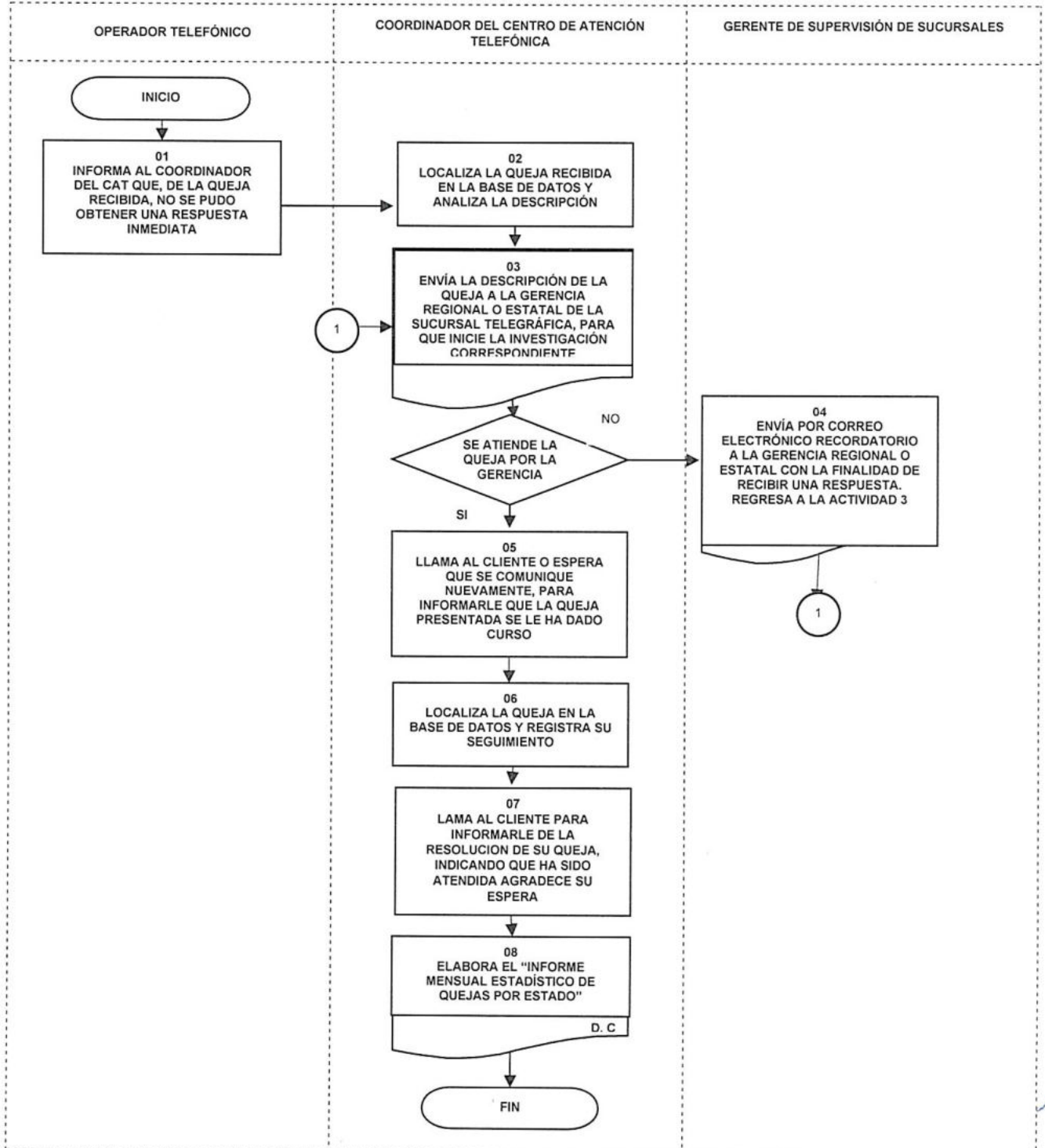
Responsable	No.	Actividad
OPERADOR TELEFÓNICO	01	Informa al Coordinador del Centro de Atención Telefónica que la queja recibida no se pudo obtener una respuesta inmediata.
COORDINADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA	02	Localiza la queja recibida en la base de datos y analiza la descripción.
	03	Envía la descripción de la queja, por correo electrónico a nombre del Gerente de Supervisión de Sucursales, a la Gerencia Regional o Estatal de la Sucursal, donde se generó o registró la queja, para que inicie la investigación correspondiente e informa que tiene que tramitarla de forma diligente a fin de darle una respuesta satisfactoria a la queja remitida lo antes posible.
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	04	Envía recordatorio por correo electrónico al Gerente Regional o Estatal, cuando el Coordinador del CAT le informa que no se ha recibido respuesta al oficio de queja, proporcionando los datos de envío y la Gerencia Regional o Estatal responsable de la respuesta. Regresa a la actividad 3.
COORDINADOR DEL CAT	05	Llama al cliente informándole que se ha dado curso a su solicitud.
	06	Localiza la queja en la base de datos y registra en el sistema para su seguimiento.
	07	Recibida la información, llama o escribe al cliente si este proporcionó algún medio de contacto, o espera que este llame nuevamente para informarle la resolución a su Queja presentada, indicándole que ha sido atendida y agradecerle su tiempo.
	08	Localiza la queja en base de datos y registra su seguimiento. Elabora, mensualmente, el "Informe Mensual Estadístico de Quejas por Estado", TCM-4130-F05-21 y lo envía por correo electrónico al Gerente de Supervisión de Sucursales, con copia para la Subdirección de Procesos y Supervisión.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 8 ENE 2022

**7.- Procedimiento de Seguimiento a Quejas Recibidas en el CAT.**



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

## 8. PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DICTÁMENES LABORALES.

### Marco Jurídico Específico

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Artículo 26, Fracción XVIII.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 31 de octubre de 2018.  
Función 08 de la Dirección de Sucursales.

### Objetivo Específico

Registrar los dictámenes emitidos por la Gerencia de Relaciones Laborales o Dirección de Asuntos Jurídicos a servidores públicos adscritos a las Gerencias Regionales y Estatales de Telecomm, a fin de contar con antecedentes de su desempeño.

### Políticas Específicas

1. La Gerencia de Supervisión de Sucursales, por medio de la Coordinación de Seguimiento a Inconsistencias, registrará y clasificará los dictámenes emitidos por la Gerencia de Relaciones Laborales o Dirección de Asuntos Jurídicos los primeros diez días del mes siguiente.
2. En el caso que la Gerencia de Relaciones Laborales o la Dirección de Asuntos Jurídicos, no pueda emitir dictámenes a servidores públicos de Telecomm por prescripción u omisión en la correcta Integración de la documentación, el Gerente de Supervisión de Sucursales podrá solicitar a los Gerentes Regionales o Estatales la instrumentación de actuaciones al servidor público responsable de la incorrecta integración de la documentación.
3. La Coordinación de Seguimiento a las Inconsistencias, podrá proporcionar información a la Gerencia Regional o Estatal que así lo requiera, acerca de los antecedentes de los servidores públicos que han incurrido en alguna irregularidad y que les fue notificado algún dictamen.

### Áreas Responsables del Procedimiento

Gerencia de Supervisión de Sucursales.  
Coordinación de Seguimiento a las Inconsistencias.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 7 R FNF 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES**

**NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22**

**8.- PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DICTÁMENES LABORALES.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	01	Recibe copia de Dictámenes de la Gerencia de Relaciones Laborales o Dirección de Asuntos Jurídicos y turna al Coordinador, para su registro.
COORDINADOR DE SEGUIMIENTO A LAS INCONSISTENCIAS	02	Recibe, los dictámenes emitidos a servidores públicos, por La Gerencia de Relaciones Laborales y/o Dirección de Asuntos Jurídicos
	03	Registra y clasifica en el formato TCM-4130-F07-21 los dictámenes laborales.
	04	Elabora Resumen Mensual, de acuerdo a los datos incluidos en el formato TCM-4130-F07-21.
	05	Formula oficio, diez días posteriores al término del mes, al Gerente de Supervisión de Sucursales, adjuntándole el Resumen Mensual de dictámenes.
	06	Archiva dictámenes.
		CONCLUYE EL PROCEDIMIENTO

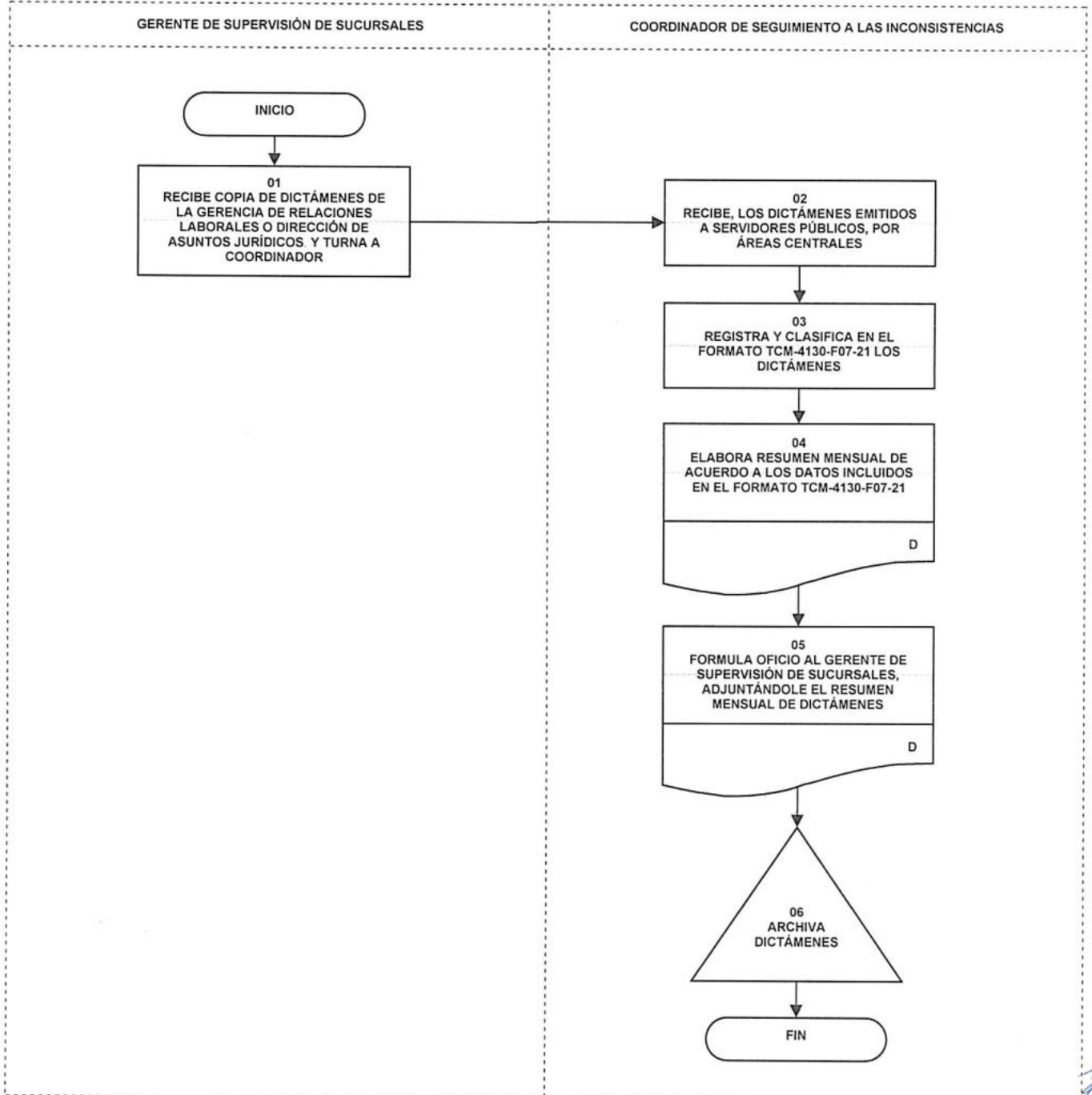
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 6 ENE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**8.-PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE DICTÁMENES LABORALES**



Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

**9.- PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A INCONSISTENCIAS DETECTADAS POR LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES.**

**Marco Jurídico**

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Artículo 26, Fracción II.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 31 de octubre de 2018.  
Funciones de la Gerencia de Supervisión, numerales 2 y 5.

**Objetivo Específico**

Solicitar a las Gerencias Regionales y Estatales, dentro de los 90 días naturales, la documentación que sustente la completa solventación de las inconsistencias detectadas en supervisiones realizadas por la Gerencia de Supervisión de Sucursales.

**Políticas Específicas**

1. La Gerencia de Supervisión de Sucursales a través de la Coordinación de Seguimiento a inconsistencias detectadas por la Gerencia de Supervisión de Sucursales, solicitará de manera mensual a las Gerencias Regionales y Estatales, el seguimiento y solventación de las inconsistencias que hayan resultado de las supervisiones realizadas por el personal de la Gerencia de Supervisión.
2. El Gerente de Supervisión de Sucursales vigilará que las Gerencias Regionales y Estatales solventen las inconsistencias que les son detectadas en las Sucursales por los supervisores habilitados de la Gerencia de Supervisión de Sucursales.

**Áreas Responsables del Procedimiento**

Gerencia de Supervisión de Sucursales.  
Coordinación de Seguimiento a las Inconsistencias.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 7 9 ENO 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

**9. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A INCONSISTENCIAS DETECTADAS POR LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	01	Envía informe ejecutivo a las Gerencias Regionales y Estatales, notificando las inconsistencias que fueron detectadas por la Gerencia de Supervisión de Sucursales, durante las supervisiones que efectuó a las Sucursales.
COORDINADOR DE SEGUIMIENTO DE INCONSISTENCIAS	02	Recibe la documentación que sustenta el cumplimiento a la solventación de las Inconsistencias detectadas en las supervisiones realizadas a Sucursales.
	03	Analiza la documentación y concilia con los expedientes de las supervisiones realizadas a las Sucursales.
	04	Valora si está resuelta la problemática señalada, y determina solventar la inconsistencia detectada en la supervisión a la Sucursal Telegráfica.
	05	No soluciona la documentación la problemática detectada, informa nuevamente a la Gerencia Regional y/o Estatal, para que investigue y remita documentación complementaria. Regresa a la actividad 2
EL GERENTE DE SUPERVISIÓN	06	Si soluciona la documentación la problemática detectada, elabora oficio notificando al Gerente Regional o Estatal el grado de avance o solventación de las inconsistencias detectadas en la supervisión realizada a la Sucursal de la Red, dentro de los 90 días naturales una vez enviado el informe ejecutivo.
	07	Recibe el oficio del Coordinador de seguimiento, lo firma e informa al Gerente Regional y/o Estatal de las inconsistencias solventadas.
EL GERENTE REGIONAL O ESTATAL	08	Recibe el oficio del Gerente de Supervisión de Sucursales, de las inconsistencias solventadas.
COORDINADOR DE SEGUIMIENTO DE INCONSISTENCIAS	09	Archiva documentación.
<b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO</b>		

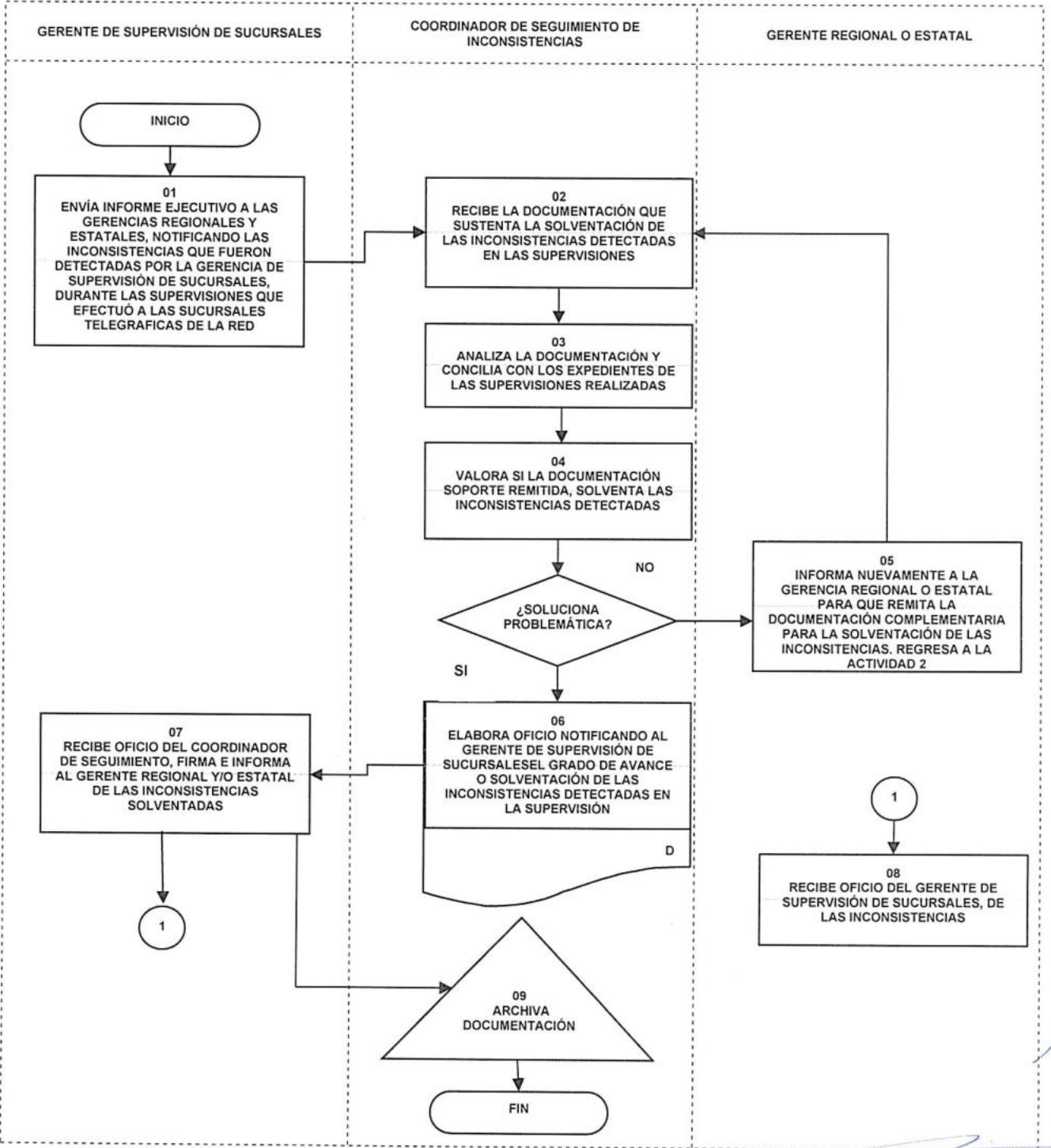
Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**9. PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A INCONSISTENCIAS DETECTADAS POR LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES.**



REVISADO 28 ENE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**ANEXOS**

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
TCM-4130-D01-22

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

**ANTECEDENTES:**

Acciones, dichos o circunstancias que sirven para comprender o valorar hechos posteriores.

**C.A.T.:**

Centro de Atención Telefónica.

**CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO (C.C.C.):**

Compromisos institucionales adquiridos por Telecomunicaciones de México, ante el cliente para proporcionar servicios de calidad mediante la implantación de Sistemas de Gestiones de la Calidad.

**CÉDULA DE INCONSISTENCIAS Y SEGUIMIENTO:** Formato en Excel en el cual, se registran y evalúan las inconsistencias detectadas en las supervisiones Operativas realizadas a Sucursales, para su seguimiento y solventación.

**CIRCULAR TELEGRÁFICA O TELEGRAMA CIRCULAR:**

Orden impresa que una autoridad superior dirige a todos o gran parte de sus subalternos

**DENUNCIA:**

Informe de un hecho en el que se notifica a la autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta imputable a un funcionario público.

**DICTAMEN LABORAL:** Sanción que emite la Dirección de Recursos Humanos, o rescisión que emite la Dirección de Asuntos Jurídicos. Conforme a los Lineamientos para el Levantamiento de Actas, Aplicación de Sanciones y Reconsideración.

**DOF:**

Diario Oficial de la Federación.

**JEFE DE SUCURSAL:** Servidor Público responsable de una Sucursal

**HERRAMIENTA:**

Elemento elaborado con el objetivo de hacer más sencilla una actividad-

**INCONSISTENCIAS DETECTADAS:** desviación o incumplimiento de un proceso que se encuentra normado.

**LOGÍSTICA:**

Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.

**MANUAL:**

Documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, políticas, y/o procedimientos de una institución, dependencia o unidad administrativa, que son necesarios para la ejecución del trabajo.

**MEDIDAS CORRECTIVAS:** Acciones que se toman para corregir las inconsistencias detectadas en las supervisiones en Sucursales y evitar su recurrencia

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**MEDIDAS PREVENTIVAS:** acciones que se toman de manera anticipada para evitar incurrir en inconsistencias en los procesos operativos, así como evitar que los servidores públicos incurran en responsabilidades.

**MOI:**

Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México.

**MODIFO= MOVIMIENTO DIARIO DE FONDOS**

Módulo del SIGITEL, que concentra los ingresos y egresos diarios de fondos tanto de Gerencias como de Sucursales.

**OPERADOR TELEFÓNICO:** Servidor Público que atiende solicitudes de información, quejas y denuncias y sugerencias de Sucursales, vía línea telefónica y/o correo electrónico.

**SOLVENTACIÓN:** Proceso en el que se dio solución a una inconsistencia, mediante documentación soporte satisfactoria.

**SUCURSAL:**

Unidad donde se prestan los servicios telegráficos, transferencias de dinero nacional e internacional y servicios financieros básicos.

**SUPERVISOR HABILITADO:** Servidor Público adscrito a la Gerencia Regional o Estatal, comisionado para la práctica de una supervisión operativa en alguna Sucursal Telegráfica.

**SUPERVISIONES ESPECÍFICAS:** Revisión a un proceso ya sea financiero, operativo, y de recursos humanos, durante un periodo establecido.

**SUPERVISIONES INTEGRALES:** Revisión en Sucursales a los recursos humanos, materiales y financieros, durante un periodo establecido.

**OFICIO DE COMISIÓN:**

Escrito con el cual se gira una instrucción para el desempeño de un encargo específico.

**ORGANISMO:**

El Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Federal denominado Telecomunicaciones de México.

**POLÍTICA:**

Orientación o directriz que rige la actuación de una entidad en un asunto o campo determinado.

**PROCEDIMIENTO:**

Método de ejecutar sistemáticamente una serie de actividades para obtener un objetivo.

**PROCESO:** secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr un resultado específico.

**PROGRAMA DE TRABAJO:** Planificación que se desarrolla en torno a un proyecto o a una iniciativa, detalla qué acciones se llevarán a cabo y cuáles son los pasos a seguir.

**PROYECTO:**

Plan de cualquier trabajo que se hace a veces como prueba antes de darle la forma definitiva.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**DENUNCIA:**

Inconformidad que manifiesta el cliente por la prestación inadecuada de los servicios.

**SUCURSALES:**

Conjunto de Sucursales. distribuidas en la República Mexicana en donde Telecomunicaciones de México presta sus servicios.

**RECURSOS:** Son aquellos elementos que pueden utilizarse como medios, a efectos de alcanzar un fin determinado, pueden ser financieros, humanos y materiales.

**RUBRICA:**

Rasgo o conjunto de rasgos de forma determinada, que como parte de la firma pone cada cual después de su nombre o título y que a veces va sola, esto es, no procedida del nombre o título de la personal que rubrica.

**SEGUIMIENTO:**

Acción y efecto de seguir, es decir darle continuidad a un asunto, a un procedimiento.

**SERVIDOR PÚBLICO:**

Persona física que desempeña algún empleo, cargo, comisión o funciones públicas de cualquier naturaleza, por elección, nombramiento, concurso o contrato.

**SIGITEL:**

Sistema de Giros Telegráficos en línea, es un sistema informático que cuenta con una base datos central en donde se registran en tiempo real las operaciones de transferencias procesadas en las Sucursales.

**SOFTWARE:**

Conjunto de procedimientos y reglas lógicas escritas en la forma de programas y aplicaciones, que definen el modo de operación de una computadora

**SUGERENCIA:**

Idea proporcionada un cliente con el propósito de mejorar la calidad de un servicio.

**SUPERVISAR:**

Ejercer la inspección superior en trabajos realizados por otros.

**TELECOMM:**

Telecomunicaciones de México.

**VALIDAR:**

Hacer valer, que vale o debe valer.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**CLASIFICACIÓN POR TIPO DE LLAMADA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Si el cliente solicita...	Entonces el tipo de LLAMADA es:
Información de Sucursales, tales como: domicilio, teléfono y horarios de atención.	Ubicación de sucursal
Características de los siguientes servicios que ofrece TELECOMM en la Red.	Información de servicios
El estado actual de una transferencia de dinero u operación realizada en la Red.	
Reportar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un Pago de giro a persona distinta al beneficiario.</li> <li>• Falta de liquidez en sucursal.</li> <li>• Giro tradicional no localizado en sucursal de destino.</li> <li>• Giro a domicilio no entregado.</li> <li>• Telegrama no entregado.</li> <li>• Maltrato al cliente.</li> <li>• Cobros indebidos por prestación de servicios.</li> <li>• No se cumple con el horario de servicio.</li> <li>• Aclaraciones sobre servicios financieros básicos.</li> <li>• Aclaraciones sobre cobranza por cuenta de terceros.</li> <li>• Manipulación indebida del sistema.</li> </ul>	Queja
Reportar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas con el sistema Sigitel.</li> <li>• Lentitud en la atención al público por falta de personal.</li> <li>• Deficiente prestación de servicios por problemas administrativos.</li> </ul>	Problemática Interna
Proponer cualquier tipo de sugerencia al servicio.	Sugerencia
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información relacionada a otra área de Telecomm.</li> <li>• Información no relacionada a Telecomm.</li> </ul>	Otras no asociadas al servicio

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 29 ENI 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

### PROTOCOLO DE SALUDO

Recuerda ser amable y cortés, expresarte con claridad, tono y ritmo de voz adecuados, permitiendo que el cliente perciba tu buena actitud, e invariablemente contesta de la siguiente manera:

- TELECOMM-TELÉGRAFOS, Buenos días ... (Buenas tardes),
- Le atiende... (Menciona tu primer nombre y apellido),
- ¿Con quién tengo el gusto?... (Captura el nombre completo de quien llama),
- ¿De dónde nos llama?... (Captura la ciudad de dónde llama),
- Gracias, Sr. (Sra.) (Menciona su primer apellido), ¿En qué puedo servirle?

### PROTOCOLO DE INTERMEDIO

- Escucha al cliente con atención, permite que hable hasta que termine de expresar libremente su pregunta o situación.
- Identifica la necesidad del cliente.
- Solicita al cliente la información necesaria para dar atención a su caso.
- Si percibes que no está proporcionando la información necesaria o está proporcionando información innecesaria, encamina la conversación al objetivo de la llamada con preguntas cerradas, manteniendo una actitud cordial.
- La adecuada atención al cliente es esencial para él y prioritario para TELECOMM, por lo que razonablemente dedícale el tiempo necesario para aclarar satisfactoriamente sus dudas, evita impacientarte y apresurarlo.
- Ofrece respuesta inmediata en términos claros. Proporciona únicamente la información solicitada y no propicies conversación innecesaria.
- Cuando estás buscando datos en pantalla o documento, no mantengas silencio por periodos prolongados, porque el cliente pensará que ya no estás al teléfono, en su caso coméntale, "GRACIAS POR ESPERAR", "LO SIGO ATENDIENDO" O "ESTOY LOCALIZANDO LA INFORMACIÓN" "GRACIAS POR ESPERAR, CONTINUÓ CON USTED".
- Cuando no cuentas con información, porque no hay sistema, no está documentada o el coordinador la desconoce, evita usar frases prohibidas: "NO CUENTO CON ESA INFORMACIÓN", "MI COORDINADOR NO SE ENCUENTRA", "LA INFORMACIÓN CON QUE CUENTO ESTÁ INCOMPLETA". En dado caso, menciona al cliente que "POR EL MOMENTO NO LOCALIZAMOS LA INFORMACIÓN SOLICITADA", amablemente ofrécele llamarle más tarde.
- Si el cliente al inicio o durante su conversación utiliza palabras altisonantes, amablemente coméntale "comprendo su molestia, pero no es necesario utilizar ese vocabulario", "le ofrecemos una disculpa, por favor no me hable así", y en caso de no poder manejar la

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

llamada sugiérele “estoy registrando su queja, pero si gusta lo comunico con mi coordinador”.

- Cuando no puedas controlar la llamada, discretamente, solicita la intervención del coordinador y trata de proporcionarle cuando menos algún antecedente del problema.

### PROTOCOLO DE DESPEDIDA

Finaliza la llamada invariablemente de la siguiente manera:

- ¿Se le ofrece algo más?, Sr. (Sra.). (Menciona su primer apellido). Si necesita más información, proporciónasela ágilmente.
- En caso de que el cliente tenga dudas sobre la información que le proporcionaste, pacientemente hazle un breve resumen.
- Agradece la llamada: “GRACIAS POR LLAMAR A TELECOMM, ESTAMOS PARA SERVIRLE”.

### PROTOCOLO PARA ORIENTACION Y UBICACIÓN DE SUCURSALES

- Información sobre la ubicación de las Sucursales. (dirección, teléfono y horario de servicio).
- Información sobre el servicio de giros telegráficos nacionales e internacionales, de cobranza por cuenta de terceros, financieros básicos (modalidades, características, tarifas y requisitos) y telegramas.
- Aclaración sobre el estatus de alguna operación efectuada en cualquier Sucursal.
- Presentación de sugerencias, comentarios y quejas, sobre los servicios y/o la atención al público en Sucursales.

Area emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 8 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**CLASIFICACIÓN DE QUEJAS DE ACUERDO AL REPORTE**

Si el cliente reporta...	Entonces el tipo de QUEJA es...
El beneficiario no cobró el giro y le informan que ya fue pagado.	Pago de giro a persona distinta del beneficiario
La Sucursal en la que se presentó el beneficiario no cuenta con recursos suficientes para el pago de transferencias.	Negación de pago de giro por falta de dinero
El beneficiario no ha recibido en su domicilio un giro a domicilio depositado por el remitente hace más de dos días.	Giro a domicilio no entregado en tiempo máximo (48hrs.)

Si el cliente reporta y se comprueba que...	Entonces el tipo de QUEJA es...
En la Sucursal, sin previo aviso, abren después o cierran antes del horario de servicio establecido.	No se cumple con el horario de servicio
<p><b>El personal de la Sucursal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No confirma datos de la transferencia y ocasiona al cliente pérdida;</li> <li>➤ No responde a preguntas del cliente ni aclara sus dudas;</li> <li>➤ Se dirige al cliente con hostilidad, sarcasmo o intimidación;</li> <li>➤ No pone atención al cliente en ventanilla distrayéndose en otras actividades; y</li> <li>➤ Es insensible ante diferencias culturales, condición social, discapacidad, o edad del cliente.</li> </ul>	Maltrato al cliente
<p><b>El personal de la Sucursal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ No entrega al cliente el importe completo de su transferencia,.</li> <li>✓ Cobran al cliente por realizar correcciones de nombre de remitente o beneficiario.</li> <li>✓ Cobran por ser testigos para personas que no saben escribir.</li> <li>✓ Cobran por cancelar giros.</li> <li>✓ Solicita "propina" por prestación de servicios.</li> </ul>	Cobros indebidos por prestación de servicios
<p><b>El personal del CAT:</b></p> <p>1. No contesta los teléfonos.</p>	Mal servicio en el área de Orientación y quejas

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 7 R FNF 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

Si el cliente reporta y se comprueba que...	Entonces el tipo de QUEJA es...
<p>2. Contesta irrespetuosamente.</p> <p>3. No proporciona la información requerida.</p>	
Negación de servicio en la Sucursal porque "no tiene sistema" y el personal confirma fallas de comunicación y tiempo de respuesta o no puede buzonear o no puede imprimir.	Problemas con el sistema Sigitel
El personal de la Sucursal no autorizado por el Organismo o sin previa solicitud del remitente, procesa cambios de nombre de beneficiario o remitente, cancelaciones o reversas.	Manipulación indebida del sistema
Negación de servicio en la Sucursal porque el personal de ventanilla no sabe cómo expedir, pagar, buzonear, cancelar, reversar o hacer los cambios permitidos en datos de transferencias.	El personal encargado de ventanilla no sabe manejar el sistema
En la Sucursal se tardan mucho en atender al público y el administrador o encargado informa que es unipersonal, no tiene personal de reparto, no tiene personal de ventanilla suficiente, el personal está de vacaciones y no se programaron suplencias.	Lentitud en la atención al público por falta de personal
Entrega de Giro a domicilio sin sobre o ilegible..., la Sucursal está sucia..., no hay servicio porque no tienen luz o no tienen las llaves de la puerta..., etc. y el personal confirma falta de papelería, equipo telefónico o de cómputo descompuesto, desconocen la normatividad vigente emitida a través de circulares para la Red, manuales o guías rápidas.	Deficiente prestación de servicios por problemas administrativos.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO**

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 7 R FME 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

DIRECCION DE LA RED DE SUCURSALES  
SUBDIRECCION DE PROCESOS Y SUPERVISION  
GERENCIA DE SUPERVISION DE SUCURSALES  
COORDINACION DE SUPERVISION

REPORTE DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS DURANTE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ POR AREA

MES	FINANZAS	OPERACIÓN	RUT	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	TECNICA	COMERCIAL	PROGRAMAS ESPECIALES	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TCM-01-4130-F01-21

ELABORÓ:

REVISÓ:

AUTORIZÓ:

AUXILIAR DE SUPERVISIÓN

COORDINADOR DE SUPERVISIÓN

GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES

Área emisora Gerencia de Supervisión de Sucursales	Fecha de Modificación Enero de 2022
---	--

REVISADO 2 R FNF 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

REPORTE DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS DURANTE \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_ POR AREA

MES	FINANZAS	OPERACIÓN	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	TECNICA	COMERCIAL	PROGRAMAS ESPECIALES	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	0	0

TCM-01-4130-F01-21

ELABORÓ:

4

AUXILIAR DE SUPERVISIÓN

REVISÓ:

4

COORDINADOR DE SUPERVISIÓN

AUTORIZÓ:

4

GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES

Se deberá capturar:

1. El año correspondiente al Informe.
2. Las inconsistencias detectadas por área, durante el periodo correspondiente.
3. La suma del total de inconsistencias detectadas por área, durante el periodo correspondiente.
4. Firmas de quien Elaboró, Revisó y Autorizó.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 2 0 EN 2022



NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

REPORTE DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS DURANTE \_\_\_\_\_ DEL AÑO \_\_\_\_\_ POR GERENCIA

NUM	GERENCIA	FINANZAS	OPERACIÓN	RUT	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	TECNICA	COMERCIAL	PROGRAMAS ESPECIALES	TOTAL
1	AGUASCALIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	BAJA CALIFORNIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	BAJA CALIFORNIA SUR	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	CAMPECHE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	COAHUILA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	COLIMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	CHIAPAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	CHIHUAHUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	DISTRITO FEDERAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	DURANGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	GUANAJUATO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	GUERRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	HIDALGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	JALISCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	MEXICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	MICHOACAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	MORELOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	NAYARIT	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	NUEVO LEON	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	OAXACA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	PUEBLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	QUERETARO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	QUINTANA ROO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	SAN LUIS POTOSI	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	SINALOA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	SONORA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	TABASCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	TAMAULIPAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	TLAXCALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	VERACRUZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	YUCATAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	ZACATECAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TCM-01-4130-F02-21

ELABORÓ:

REVISÓ:

AUTORIZÓ:

AUXILIAR DE SUPERVISIÓN

COORDINADOR DE SUPERVISIÓN

GERENTE DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

Área emisora Gerencia de Supervisión de Sucursales	Fecha de Modificación Enero de 2022
---	--

REVISADO 7 R FNF 2022





**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**REPORTE DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN LA GERENCIA**  
**ESTATAL DE \_\_\_\_\_ DEL AÑO \_\_\_\_\_**

MES	FINANZAS	OPERACIÓN	RUT	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	TECNICA	COMERCIAL	PROGRAMAS ESPECIALES	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0

TCM-01-4130-F03-21

ELABORÓ:

\_\_\_\_\_  
AUXILIAR DE SUPERVISIÓN

REVISÓ:

\_\_\_\_\_  
COORDINADOR DE SUPERVISIÓN

AUTORIZÓ:

\_\_\_\_\_  
GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

REPORTE DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN LA GERENCIA ESTATAL DE _____ DEL AÑO _____									
MES	FINANZAS	OPERACIÓN	RUT	RECURSOS HUMANOS	RECURSOS MATERIALES	TECNICA	COMERCIAL	PROGRAMAS ESPECIALES	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FEBRERO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MARZO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ABRIL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MAYO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JULIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
AGOSTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SEPTIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCTUBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NOVIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DICIEMBRE	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0

ELABORÓ: \_\_\_\_\_

AUXILIAR DE SUPERVISIÓN

REVISÓ: \_\_\_\_\_

COORDINADOR DE SUPERVISIÓN

TCM-01-4130-F03-21

AUTORIZÓ: \_\_\_\_\_

GERENTE DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES

Se deberá capturar:

1. La Gerencia correspondiente y el año del Informe.
2. Las inconsistencias detectadas por área, de cada Estado, durante el mes correspondiente.
3. La suma del total de inconsistencias detectadas por área, durante el mes correspondiente.
4. Firmas de quien Elaboró, Revisó y Autorizó.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 20 FEB 2022





**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**INFORME ESTADÍSTICO DE LLAMADAS**  
**TCM-01-4130-F04-21**

INFORME MENSUAL ESTADÍSTICO DE LLAMADAS		TCM-4130-F05-21
MES Y AÑO		
TIPO DE LLAMADA	SUMA	%
1) UBICACIÓN DE OFICINAS	0	0.00%
2) INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS	0	0.00%
3) SITUACIÓN ACTUAL DE SERVICIO ESPECÍFICO	0	0.00%
1. GIRO TRADICIONAL OCURRE		0.00%
2. GIRO TRADICIONAL A DOMICILIO		0.00%
3. GIRO INMEDIATO NACIONAL OCURRE		0.00%
4. GIRO INMEDIATO NACIONAL A DOMICILIO		0.00%
5. GIRO PAISANO (OTROS LICENCIATARIOS)		0.00%
6. GIRO PAISANO WESTERN UNION		0.00%
7. GIRO INTERNACIONAL WESTERN UNION -OCURRE		0.00%
8. GIRO INTERNACIONAL WESTERN UNION - A DOMICILIO		0.00%
9. DINERO EN MINUTOS		0.00%
10. TELEGRAMA		0.00%
11. COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS		0.00%
4) QUEJAS	0	0.00%
1. PAGO DE GIRO A PERSONA DISTINTA AL BENEFICIARIO		0.00%
2. FALTA DE LIQUIDEZ EN OFICINAS TELEGRÁFICAS		0.00%
3. GIRO TRADICIONAL NO LOCALIZADO EN OFICINA DE DESTINO		0.00%
4. GIRO A DOMICILIO NO ENTREGADO EN TIEMPO MÁXIMO (48 HRS)		0.00%
5. TELEGRAMA EXTRAVIADO		0.00%
6. TELEGRAMA ENTREGADO EN DOMICILIO EQUIVOCADO		0.00%
7. TELEGRAMA NO ENTREGADO EN TIEMPO MÁXIMO (48 HRS)		0.00%
8. MALTRATO AL CLIENTE		0.00%
9. COBROS INDEBIDOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS		0.00%
10. NO SE CUMPLE CON EL HORARIO DE SERVICIO		0.00%
11. MAL SERVICIO EN EL AREA DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS		0.00%
5) PROBLEMÁTICA INTERNA	0	0.00%
12. PROBLEMAS CON EL SISTEMA SIGTEL EN LINEA		0.00%
13. MANIPULACIÓN INDEBIDA DEL SISTEMA		0.00%
14. EL PERSONAL DE VENTANILLA NO SABE MANEJAR EL SISTEMA		0.00%
15. LENTITUD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO POR FALTA DE PERSONAL		0.00%
16. DEFICIENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PROBLEMAS ADMVOS.		0.00%
6) SUGERENCIA	0	0.00%
7) OTRAS NO ASOCIADAS A SERVICIOS TELEGRÁFICOS	0	0.00%
TOTAL LLAMADAS REGISTRADAS	0	0.0%

Elaboró

Revisó

Autorizó

Coordinador del CAT

Gerente de Supervisión de  
Sucursales

TCM-01-4130-F04-21

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 7 R FNE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**INFORME ESTADÍSTICO DE LLAMADAS**  
**TCM-01-4130-F04-21**

INFORME MENSUAL ESTADÍSTICO DE LLAMADAS		TCM-4130-F05-21
MES Y AÑO <b>1</b>		
TIPO DE LLAMADA	SUMA	%
1) UBICACIÓN DE OFICINAS	0	0.00%
2) INFORMACIÓN SOBRE SERVICIOS	0	0.00%
3) SITUACIÓN ACTUAL DE SERVICIO ESPECÍFICO	0	0.00%
1. GIRO TRADICIONAL OCURRE		0.00%
2. GIRO TRADICIONAL A DOMICILIO		0.00%
3. GIRO INMEDIATO NACIONAL OCURRE		0.00%
4. GIRO INMEDIATO NACIONAL A DOMICILIO		0.00%
5. GIRO PAISANO (OTROS LICENCIATARIOS)		0.00%
6. GIRO PAISANO WESTERN UNION	<b>2</b>	0.00%
7. GIRO INTERNACIONAL WESTERN UNION -OCURRE		0.00%
8. GIRO INTERNACIONAL WESTERN UNION - A DOMICILIO		0.00%
9. DINERO EN MINUTOS		0.00%
10. TELEGRAMA		0.00%
11. COBRANZA POR CUENTA DE TERCEROS		0.00%
4) QUEJAS	0	0.00%
1. PAGO DE GIRO A PERSONA DISTINTA AL BENEFICIARIO		0.00%
2. FALTA DE LIQUIDEZ EN OFICINAS TELEGRÁFICAS		0.00%
3. GIRO TRADICIONAL NO LOCALIZADO EN OFICINA DE DESTINO		0.00%
4. GIRO A DOMICILIO NO ENTREGADO EN TIEMPO MÁXIMO (48 HRS)		0.00%
5. TELEGRAMA EXTRAVIADO		0.00%
6. TELEGRAMA ENTREGADO EN DOMICILIO EQUIVOCADO		0.00%
7. TELEGRAMA NO ENTREGADO EN TIEMPO MÁXIMO (48 HRS)		0.00%
8. MALTRATO AL CLIENTE		0.00%
9. COBROS INDEBIDOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS		0.00%
10. NO SE CUMPLE CON EL HORARIO DE SERVICIO		0.00%
11. MAL SERVICIO EN EL ÁREA DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS		0.00%
5) PROBLEMÁTICA INTERNA	0	0.00%
12. PROBLEMAS CON EL SISTEMA SIGTEL EN LINEA		0.00%
13. MANIPULACIÓN INDEBIDA DEL SISTEMA		0.00%
14. EL PERSONAL DE VENTANILLA NO SABE MANEJAR EL SISTEMA		0.00%
15. LENTITUD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO POR FALTA DE PERSONAL		0.00%
16. DEFICIENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PROBLEMAS ADMVOS.		0.00%
6) SUGERENCIA	0	0.00%
7) OTRAS NO ASOCIADAS A SERVICIOS TELEGRÁFICOS	0	0.00%
<b>TOTAL LLAMADAS REGISTRADAS</b>	<b>0 3</b>	<b>0.0%</b>

Elaboró

**4**

Revisó

**5**

Autorizó

**6**

Coordinador del CAT

Gerente de Supervisión de Sucursales

TCM-01-4130-F04-21

Se deberá capturar:

Se deberá capturar:

1. El mes y año correspondiente al Informe.
2. La cantidad, en números, del total de llamadas registradas y clasificadas por tipo, durante el mes correspondiente.
3. La suma del total de llamadas registradas en el CAT durante el mes correspondiente.
4. El nombre y firma de la persona que elabora el formato
5. El nombre y firma del Coordinador del CAT
6. Nombre y firma del Gerente de Supervisión de Sucursales

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO ? R FNE 20??



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**INFORME MENSUAL ESTADÍSTICO DE QUEJAS POR ESTADO**  
**TCM-01-4130-F05-21**

SUBDIRECCION DE PROCESOS Y SUPERVISION GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS COORDINACIÓN DE CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA		INFORME MENSUAL ESTADÍSTICO DE QUEJAS POR ESTADO TCM-4130-F06-21														
ESTADO	QUEJAS										PROBLEMÁTICA INTERNA					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	12	1	14	15	
	PAGO DE GIRO A PERSONA DISTINTA AL BENEFICIARIO	NEGOCIACIÓN POR FALTA DE DINERO	GIRO TRADICIONAL NO LOCALIZADO EN OFICINA DE DESTINO	GIRO A DOMICILIO ENTREGADO EN TIEMPO MÁXIMO (48 HRS)	NO ENTREGADO EN TIEMPO EQUIVOCADO	TELEGRAMA NO ENTREGADO EN TIEMPO MÁXIMO (48 HRS)	MALTRATO AL CLIENTE	COBROS INDEBIDOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS	NO SE CUMPLE CON EL HORARIO DE SERVICIO	PLMAL SERVICIO EN AREA DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS	PROBLEMAS CON EL SISTEMA SIGTEL EN LINEA	MANIPULACIÓN INDEBIDA DEL SISTEMA	EL PERSONAL ENCARGADO DE VENTANILLA NO SABE MANEJAR EL SISTEMA	LENTITUD EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO POR FALTA DE PERSONAL	DEFICIENTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PROBLEMAS ADMVS.	
AGS																0
BCN																0
BCS																0
CAMP																0
COAH																0
COL																0
CHIS																0
CHIH																0
DF																0
DGO																0
GTO																0
GRO																0
HGO																0
JAL																0
MEX																0
MICH																0
MOR																0
NAY																0
NL																0
OAX																0
PUE																0
QRO																0
Q. ROO																0
S. L. P.																0
SIN																0
SON																0
TAB																0
TAM																0
TLAX																0
VER																0
YUC																0
ZAC																0
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Elaboró

Revisó

Autorizó

\_\_\_\_\_  
Coordinador del CAT

\_\_\_\_\_  
Gerente de Supervisión de Sucursales

TCM-01-4130-F05-21

Area emisora Gerencia de Supervisión de Sucursales	Fecha de Modificación Enero de 2022
---	--

REVISADO 28 FEB 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**INFORME MENSUAL ESTADÍSTICO DE QUEJAS POR ESTADO**  
**TCM-01-4130-F05-21**

SUBDIRECCION DE PROCESOS Y SUPERVISION GERENCIA DE IMPLEMENTACION DE PROCESOS DE SERVICIOS COORDINACION DE CENTRO DE ATENCION TELEFONICA		INFORME MENSUAL ESTADÍSTICO DE QUEJAS POR ESTADO TCM-4130-F06-21														
ESTADO	QUEJAS										PROBLEMÁTICA INTERNA					TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	12	1	14	15	
	1. RECHEGACION DE GIRA AL BENEFICIARIO POR FALTA DE DINERO	2. PAGO DE GIRA POR FALTA DE LOCALIZADO EN OFICINA DE DESTINO	3. GIRO A TRADICIONAL NO ENTREGADO EN TIEMPO MÁXIMO (48 HRS)	4. GIRO A DOMICILIO ENTREGADO EN TIEMPO MÁXIMO (48 HRS)	5. NO TELEGRAMA ENTREGADO EN TIEMPO MÁXIMO (48 HRS)	6. TELEGRAMA ENTREGADO MALTRATO AL CLIENTE	7. MALTRATO AL CLIENTE	8. COBROS INDEBIDOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS	9. NO SE CUMPLIÓ CON EL HORARIO DE SERVICIO	10. MAL SERVICIO EN AREA DE ORIENTACION Y QUEJAS	11. PROBLEMAS CON EL SISTEMA SIGITEL EN LINEA	12. MANIPULACION INDEBIDA DEL SISTEMA	13. EL PERSONAL ENCARGADO DE VENTANILLA NO SABE MANEJAR EL SISTEMA	14. ENTIDAD AL PUBLICO POR FALTA DE PERSONAL	15. DEFICIENTE PRESTACION DE SERVICIOS POR PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS	
AGS																2
BCN																0
BCS																0
CAMP																0
COAH																0
COL																0
CHIS																0
CHIH																0
DF																0
DGO																0
GTO																0
GRO																0
HGO																0
JAL																0
MEX																0
MICH																0
MOR																0
NAY																0
NL																0
OAX																0
PUE																0
QRO																0
Q. ROO																0
S. L. P.																0
SIN																0
SON																0
TAB																0
TAM																0
TLAX																0
VER																0
YUC																0
ZAC																0
TOTAL	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Elaboró

4

Revisó

5

Autorizó

6

Coordinador del CAT

Gerente de Supervisión de Sucursales

TCM-01-4130-F05-21

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 FEB 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**Se deberá capturar:**

1. El total por estado, de las quejas registradas en el CAT clasificadas por tipo de queja, en el mes.
2. La suma de las quejas registradas en el CAT, en cada uno de los estados en el mes.
3. La suma de cada uno de los tipos de quejas registradas en el CAT en el mes.
4. Nombre y firma de quien elabora.
5. Nombre y firma del Coordinador.
6. Nombre y firma del Gerente de Supervisión de Sucursales.

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**ESTADÍSTICO DE MENSAJES ATENDIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO  
ESTABLECIDO EN EL PROCEDIMIENTO 6 DENOMINADO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES  
POR CORREO ELECTRÓNICO**

AÑO	SOLICITUD DEL CLIENTE POR CORREO ELECTRÓNICO				TCM-4130-F07-21		TOTAL
	UBICACIÓN DE OFICINAS	CONOCER SERVICIOS	ACLARACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	OTRO	
Enero							0
Febrero							0
Marzo							0
Abril							0
Mayo							0
Junio							0
Julio							0
Agosto							0
Septiembre							0
Octubre							0
Noviembre							0
Diciembre							0
<b>SUMA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Elaboró

Revisó

Autorizó

\_\_\_\_\_  
Coordinador del CAT

\_\_\_\_\_  
Gerente de Supervisión de Sucursales

TCM-01-4130-F06-21

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE  
SUCURSALES

NÚMERO:  
TCM-4130-D01-22

ESTADÍSTICO DE MENSAJES ATENDIDOS POR CORREO ELECTRÓNICO  
ESTABLECIDO EN EL PROCEDIMIENTO 6 DENOMINADO PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A CLIENTES  
POR CORREO ELECTRÓNICO

AÑO	SOLICITUD DEL CLIENTE POR CORREO ELECTRÓNICO				TCM-4130-F07-21		TOTAL
	0 (1) UBICACIÓN DE OFICINAS	CONOCER SERVICIOS	ACLARACIÓN	QUEJA	SUGERENCIA	OTRO	
Enero	(2)						0
Febrero							0
Marzo							0
Abril							0
Mayo							0
Junio							0
Julio							0
Agosto							0
Septiembre							0
Octubre							0
Noviembre							0
Diciembre							0
SUMA	0 (4)	0	0	0	0	0	0

(5)
(6)
(7)

Elaboró \_\_\_\_\_ Revisó \_\_\_\_\_ Autorizó \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 Coordinador del CAT Gerente de Supervisión de Sucursales

**INSTRUCCIONES DE LLENADO:**

Anotar:

1. Año del periodo comprendido.
2. El número de veces que se presentan cada una de las solicitudes del cliente.
3. El total de veces que se presentaron solicitudes del cliente en el mes señalado.
4. El total de veces que se presentaron cada una de las solicitudes del cliente.
5. Nombre y firma de quien elabora.
6. Nombre y firma del Coordinador
7. Nombre y firma del Gerente de Supervisión de Sucursales

TCM-01-4130-F06-21

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022

REVISADO 28 ENE 2022







**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

**INDICADORES**

**DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES  
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN  
GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**AÑO**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIONES PROGRAMADAS	DETERMINAR EL AVANCE EN LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES	SUPERVISIONES PROGRAMADAS/ SUPERVISIONES ATENDIDAS*100	MENSUAL	CUMPLIR CON EL TOTAL DE LAS SUPERVISIONES PROGRAMADAS POR LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

**CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES**

CONTROL DE ASPECTOS CORRECTOS DE PROCESO	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICES REALES														
SUPERVISIONES PROGRAMADAS														
SUPERVISIONES REALIZADAS														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA Gerente de Supervisión de Sucursales	NOMBRE Y FIRMA Subdirectora de Procesos y Supervisión	NOMBRE Y FIRMA Director de la Red de Sucursales

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**



TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES  
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN  
GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES

AÑO

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
TOTAL DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS	DETERMINAR EL AVANCE EN LA SOLVENTACIÓN DE LAS INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN SUPERVISIONES INTEGRALES REALIZADAS A SUCURSALES DE LA RED	INCONSISTENCIAS DETECTADAS/ INCONSISTENCIAS SOLVENTADAS*100	CUATRIMESTRAL	CONOCER EL PORCENTAJE DE INCONSISTENCIAS DETECTADAS POR LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

**CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES**

CONTROL DE ASPECTOS CORRECTOS DE PROCESO	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	% CUMP
ÍNDICES REALES														
INCONSISTENCIAS DETECTADAS														
INCONSISTENCIAS SOLVENTADAS														

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>AUTORIZÓ:</b>
<b>NOMBRE Y FIRMA</b> Gerente de Supervisión de Sucursales	<b>NOMBRE Y FIRMA</b> Subdirectora de Procesos y Supervisión	<b>NOMBRE Y FIRMA</b> Director de la Red de Sucursales



**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
TCM-4130-D01-22

**CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL**

<b>ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA</b>	<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>	<b>MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN</b>
Primer Registro Abril de 2015	Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes Gerente de Supervisión de Sucursales		C. Rufino Martínez Becerril Director de Operaciones Telegráficas	Este manual sustituye al "Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Oficinas" de fecha 17 de agosto de 2012 (TCM-4103-D08-12); lo anterior debido a la Restructuración Orgánica realizada en enero de 2015.
Primera Actualización Agosto de 2019	Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes Gerente de Supervisión de Sucursales	Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes Gerente de Supervisión de Sucursales	C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales	Modificación de forma: conforme al Estatuto Orgánico publicado en el D.O.F. del 14 de febrero de 2018 y aplicación de la nueva Estructura Orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante oficios SSFP/408/1091/2018 y SSFP/408/DGOR/1427/2018 con vigencia a partir del 01 de julio de 2018.  El presente modifica al Manual de Procedimientos de la Gerencia de Supervisión de Sucursales, TCM-4130-D01-15, con número de registro 348 de fecha 16 de abril de 2015, en consideración de los siguientes puntos:  Modificación en los procedimientos 1, 2, 3, 4, 8; y 9 Se adicionan los procedimientos 5, 6 y 7, asimismo políticas específicas y formatos, en virtud de que el CAT Servicio de Atención

Area emisora Gerencia de Supervisión de Sucursales	Fecha de Modificación Enero de 2022
---	--

REVISADO 28 ENE 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**  
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES**

**NÚMERO:**  
**TCM-4130-D01-22**

				Telefónica se incorporó a la Estructura Orgánica de la Gerencia de Supervisión.
Segunda actualización octubre de 2021	Lic. José Marco Antonio Guzmán Reyes  Gerente de Supervisión de Sucursales	Lic. Elsa Amalia Castellanos López  Subdirectora de Procesos de Supervisión	Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez  Director de la Red de Sucursales.	<p>Modificación en, Políticas Generales, numeral 3, se agregó el indicador de medición de las Inconsistencias detectadas por las Gerencias Regionales y Estatales y el cumplimiento en su solventación.</p> <p>Modificación, Se elaboró el Formato de Indicador para la medición de las Inconsistencias detectadas/inconsistencias solventadas y se insertó en el Manual en la parte de Indicadores.</p> <p>Modificación en Procedimiento 5, Atención Telefónica a Clientes, numeral 1, los tiempos para la atención a quejas, reclamaciones y aclaraciones relacionadas con los servicios telegráficos que se presenten a través del CAT, se resolverán en un plazo máximo de 60 días hábiles.</p> <p>Modificación en Procedimiento 7, Seguimiento a quejas recibidas en el CAT, se modificó a 60 días que deberá ser atendida</p> <p>Modificación, Se actualizaron todos los formatos de los procedimientos 5, 6 y 7</p>

Área emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Supervisión de Sucursales	Enero de 2022