



**MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS PARA
LA ENTREGA DE APOYOS
MONETARIOS A
BENEFICIARIOS DE LOS
PROGRAMAS SOCIALES**

REVISADO 7 ABR 2022

ABRIL DE 2022

NOTA:

De conformidad con la NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN, 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.

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO	NÚM. DE REGISTRO: TCM-4120-D04-22	
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	
EXPEDICIÓN: JUNIO DE 2011	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: ABRIL DE 2022

PREVISADO 7 ABR 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 448

ABRIL 7 DEL 2022

MODIFICACIÓN 06

ABRIL DEL 2022

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES TCM-4120-D04-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 448, DE FECHA ABRIL 7 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 7 ABR 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS A BENEFICIARIOS DE
LOS PROGRAMAS SOCIALES

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

ABRIL DE 2022

MODIFICACIÓN No. 6

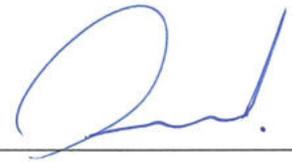
ABRIL DE 2022

AUTORIZÓ



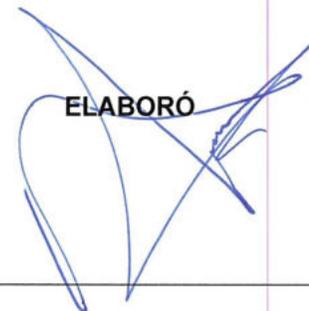
Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez
Director de la Red de Sucursales

REVISÓ



Mtro. Braulio Quevedo Cardoso
Subdirector Comercial de la Red de Sucursales

ELABORÓ



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

REVISADO 7 ABR 2022

COORDINACIÓN DE TRANSFERENCIAS A GRANDES
USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES

ALLAN CHRISTIAN REYES MARQUEZ

AA

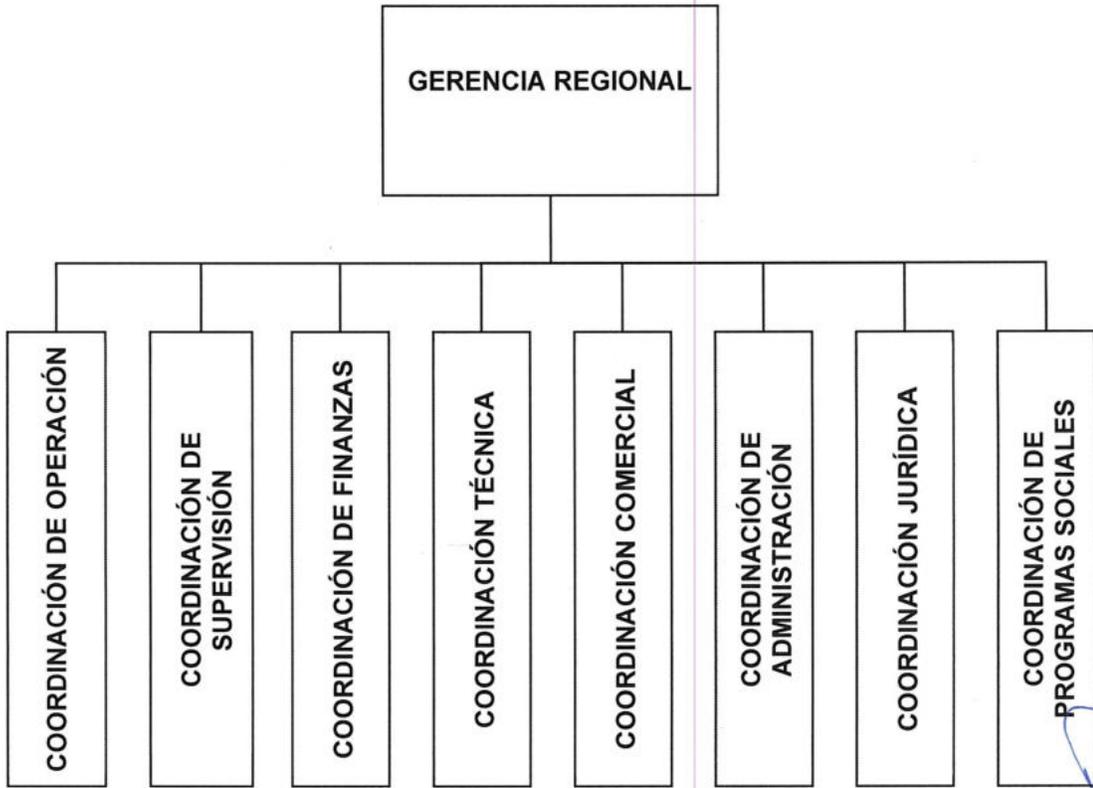
— 0 —



P REVISADO 7 ABR 2022 *h*

ESTRUCTURA ORGÁNICA

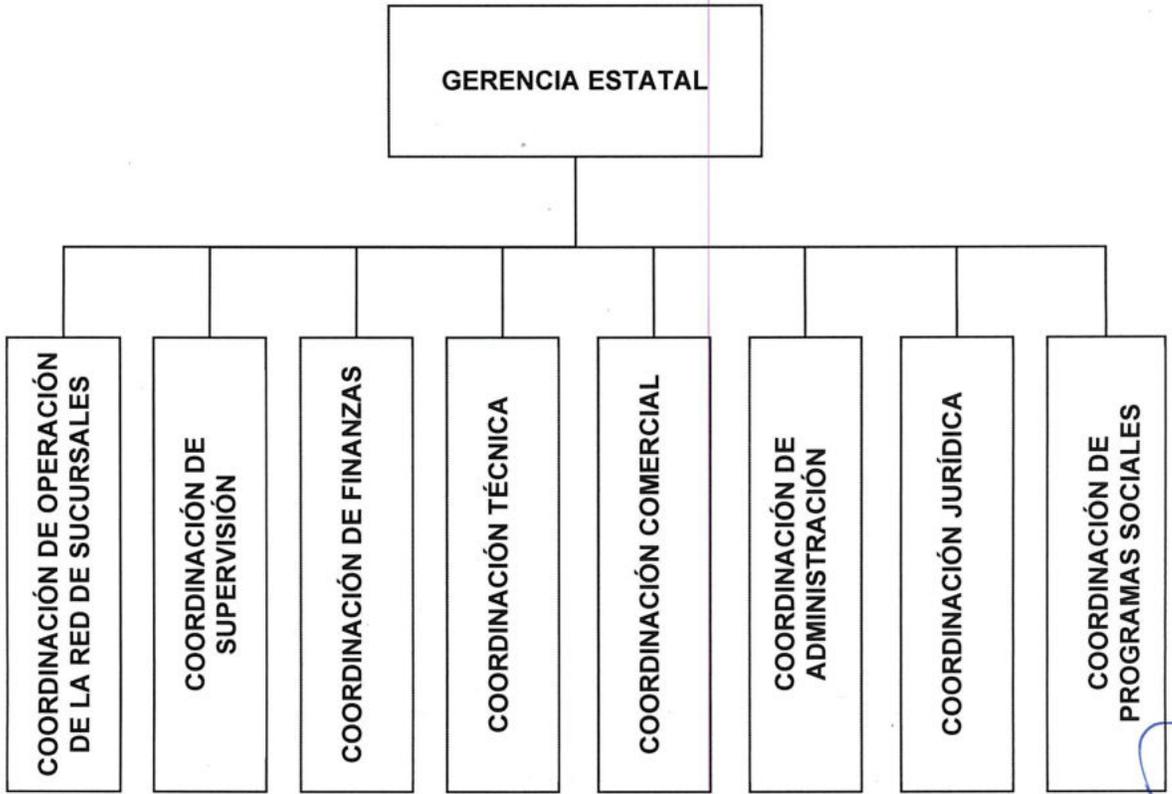
GERENCIA REGIONAL



[Handwritten signature]
REVISADO 7 ABR 2022

ESTRUCTURA ORGÁNICA

GERENCIA ESTATAL



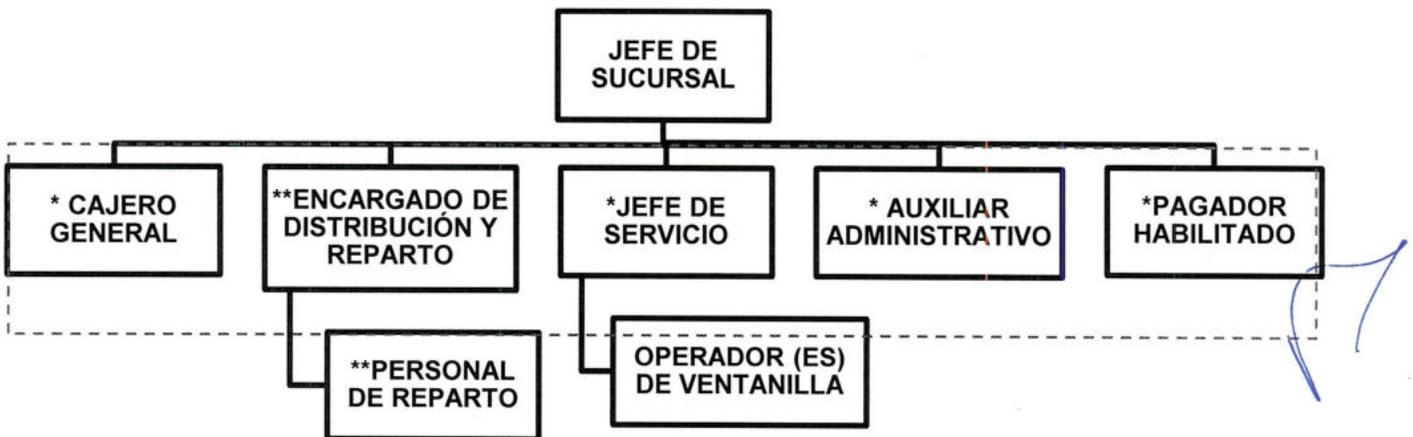
~~REVISADO~~ ABR 2022

ESTRUCTURA ORGÁNICA

SUCURSAL UNIPERSONAL



SUCURSAL MULTIPERSONAL



La plantilla de la Sucursal variará de acuerdo con el número de empleados y a las necesidades del servicio de esta.

* : Estos puestos serán opcionales.

** : Estos puestos existirán en aquellas sucursales autorizadas para el servicio de reparto.

DAVID RUIZ 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

ÍNDICE

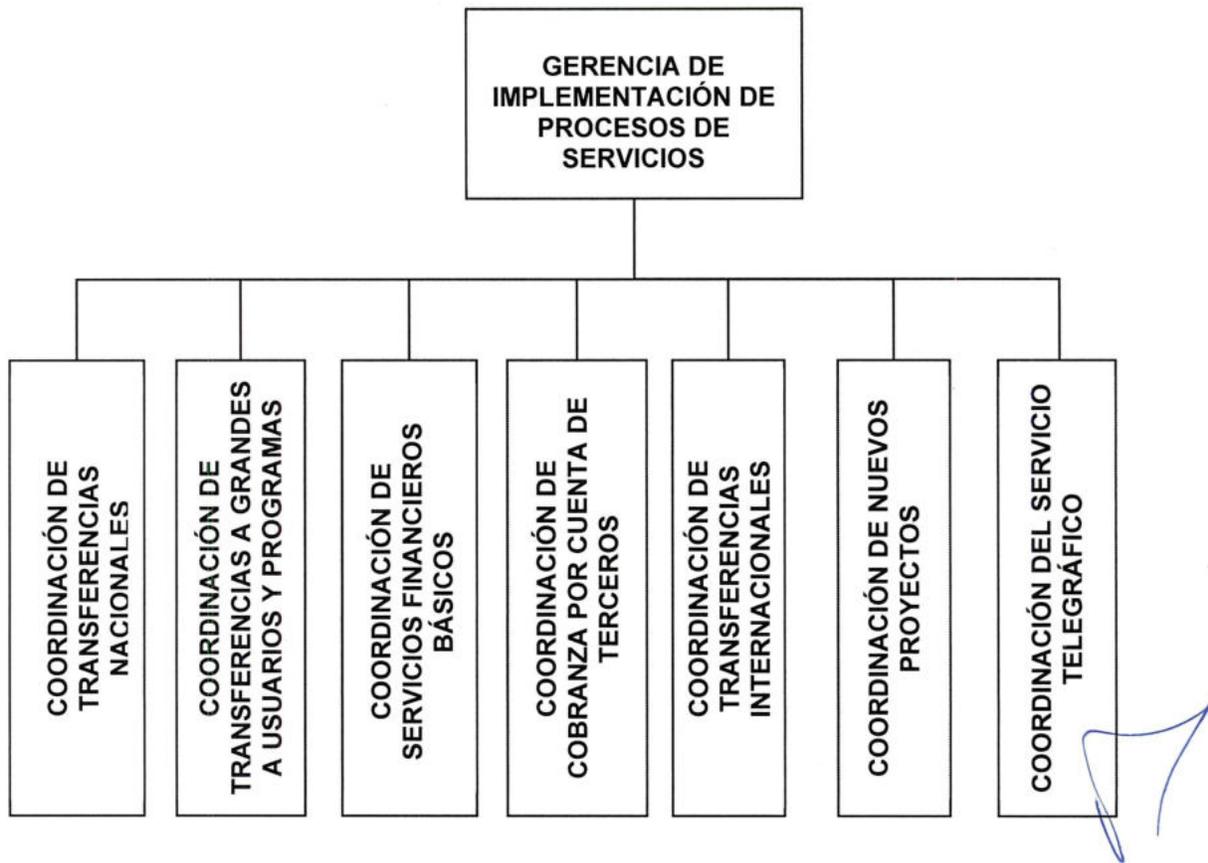
	Hoja
INTRODUCCIÓN	10
MARCO JURÍDICO	12
OBJETIVO	18
POLÍTICAS GENERALES	19
1.- Procedimiento de Recepción de Archivos y Carga de Base de Datos para cubrir el Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en Ventanilla o Punto de Pago Temporal	23
2.- Procedimiento de Recepción del Depósito del Importe para el Inicio del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en Ventanilla o Punto de Pago Temporal	29
3.- Procedimiento de Preparación del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal en Ventanilla o Punto de Pago Temporal	33
4.- Procedimiento de Recepción de Recursos en Sucursal	38
5.- Procedimiento de Recepción de Recursos en Mesa Temporal	44
6.- Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente en Ventanilla o Mesa de Atención	50
7.- Procedimiento de Descargo de Recibos del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente	55
8.- Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios de los Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes)	61
9.- Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programa Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras	65
10.- Procedimiento de Entrega de Apoyos a Beneficiarios del Programa Beca Universal	70
11.- Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios del Programa de TANDAS para el BIENESTAR	75
12.- Procedimiento de Ampliación de Vigencia para la Entrega de Apoyos Monetarios	80
13.- Procedimiento de Conciliación de los Operativos de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal	85
14.- Procedimiento de Seguimiento de Actas de Hechos Relevantes	90
ANEXOS	94
A.- GLOSARIO DE TÉRMINOS	95
B.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO	98
C.- CUADRO DE INDICADORES	107

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO

7 ABR 2022

**ESTRUCTURA ORGÁNICA
DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE
SERVICIOS**



REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

D.- CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL..... 109

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

INTRODUCCIÓN

El presente documento modifica al “Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios de los Programas Sociales”, TCM-4120-D04-20 con número de registro 420 de fecha 19 de agosto de 2020, 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 presente Manual tiene fundamento en el artículo 21, fracción XI, del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México (Telecomm), publicado en el D.O.F. el 14 de febrero de 2018, donde se indica que corresponde a los directores de área elaborar y actualizar los manuales de procedimientos de su unidad respectiva.

Considerando que uno de los aspectos que establece la misión institucional es facilitar “la inclusión social a través de la Red de Sucursales, así como de una red moderna de telecomunicaciones con cobertura satelital, fibra óptica e informática, a precios competitivos y altos estándares de calidad”, se ha adecuado la operación telegráfica a los nuevos retos de apertura y competencia existente en el mercado. Es por ello por lo que el presente Manual de Procedimientos, establece el conjunto de normas y disposiciones operativas que permiten garantizar al cliente, calidad en el servicio y a TELECOMM contribuir al logro de la misión institucional.

Adicionalmente, y en virtud de que los Programas Sociales requieren de un medio con una amplia cobertura en el territorio nacional para la entrega de los apoyos monetarios en zonas rurales, así como en las zonas urbano-populares, TELECOMM ha diseñado un sistema en donde se registran las operaciones de los servicios y permite la expedición de un comprobante personalizado para los beneficiarios en cada pago de los pagos monetarios, además de que se complementa con los apoyos informáticos y administrativos, para una atención exitosa.

Para esta modificación, este documento incluye la entrega de los apoyos de los Programas de Apoyo dirigidos a los grupos prioritarios administrados por la Secretaria del Bienestar con la finalidad de contribuir al bienestar social e igualdad mediante el mejoramiento de las condiciones de acceso y permanencia en el mercado laboral de dichos grupos prioritarios.

El documento se integra de diversos apartados, donde el primer bloque proporciona al personal involucrado orientación sobre aspectos generales y específicos relativos al procesamiento operativo de los programas sociales y contiene el MARCO JURÍDICO que norma y sustenta la operación de estos servicios; el OBJETIVO general del manual, que manifiesta la importancia de su seguimiento y alcance; POLÍTICAS GENERALES que regulan los procesos, la actuación de los involucrados en el control y la consolidación de las Operaciones.

El segundo bloque relativo a los PROCEDIMIENTOS se describe de manera específica, las actividades y responsables de realizar cada uno de ellos, mismos que son los siguientes: Procedimiento de Recepción de Archivos y Carga de Base de Datos para cubrir el Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios, Procedimiento de Recepción del Depósito del Importe para el Inicio del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios, Procedimiento de Preparación del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal, Procedimiento de Recepción de Recursos en Sucursal, Procedimiento de Recepción de Recursos en Punto de Pago Temporal, Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente, Procedimiento de Descargo de Recibos del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente, Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios de los Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes), Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programa Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras, Procedimiento de Entrega de Apoyos a Beneficiarios del

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Programa Beca Universal "Benito Juárez" para Estudiantes de Educación Media Superior, Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios del Programa de TANDAS para el BIENESTAR, Procedimiento de Ampliación de Vigencia para la Entrega de Apoyos Monetarios de los Programas Sociales, Procedimiento de Conciliación de los Operativos de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal y Procedimiento de Seguimiento de Actas de Hechos Relevantes. Además, cada uno de estos procedimientos incluyen MARCO JURÍDICO ESPECÍFICO, OBJETIVO ESPECÍFICO, POLÍTICAS ESPECÍFICAS Y ÁREA RESPONSABLE DE CADA PROCEDIMIENTO.

Finalmente, el tercer bloque de ANEXOS se refiere al GLOSARIO DE TÉRMINOS que define los conceptos que se manejan en el presente manual; FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO, aplicables al procesamiento de entrega de apoyos monetarios de los programas sociales; CUADRO DE INDICADORES, para llevar el control de las actividades realizadas en el manual y el CONTROL DE ACTUALIZACIÓN del manual, que incluye fechas de registros y actualizaciones del mismo que, derivados de la incorporación, modificación o eliminación de algún punto en particular, que aplique al presente documento.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO

1 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

MARCO JURÍDICO

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 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 6 de marzo de 2020).

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 16 de abril 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 1 de marzo de 2019).
- **LEY MONETARIA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de julio de 1931.
(Reforma y Adición publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de enero de 2009).
- **LEY DE PLANEACIÓN.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 5 de enero de 1983.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de febrero de 2018).
- **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 19 de noviembre 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 22 de enero de 2020).
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1982.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016).
- **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 19 de noviembre de 2019).
- **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 27 de enero de 2017).

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 de mayo de 2015.
- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN.**
Publicada en Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016
- **LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 02 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de junio de 2018).
- **LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 04 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 2 de julio de 2019).
- **LEY GENERAL DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2008.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2018).
- **LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2013.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2019).
- **LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1978.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2019).
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.
Ley vigente y sin reformas.
- **LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1985.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de marzo de 2018).

2. CÓDIGOS

- **CÓDIGO CIVIL FEDERAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1928.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 3 de junio de 2019).
- **CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 1943.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de abril de 2012).
- **CÓDIGO DE COMERCIO.**

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de octubre de 1889.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de marzo de 2018).

- **CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de diciembre de 2019).

3. REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).
- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1° de agosto de 1997.
Fe de erratas publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1997.
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 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 de 2010).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de enero de 2020).
- **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 DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2014.
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de septiembre de 2014).
- **REGLAMENTO DE LA LEY DEL IMPUESTO SOBRE LA RENTA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de octubre de 2015.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de mayo de 2016).
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE ARCHIVOS.**
Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE SEGURIDAD PRIVADA.**
Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de octubre de 2011.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

4. DECRETOS

- **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 DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN PARA EL EJERCICIO FISCAL 2020.**
Nuevo Presupuesto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2019.
- **DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE LA LEY FEDERAL DE AUSTRERIDAD REPUBLICANA; Y SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSAS DISPOSICIONES DE LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDADES HACENDARIAS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN Y ADICIONAN DIVERSOS ARTÍCULOS DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELÉGRAFOS NACIONALES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de abril de 2011.

5. OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **CONDICIONES GENERALES DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Aprobado conforme Acuerdo No. 977 de la 105 a Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013. Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Aprobado por el CEPCI el 25 de junio de 2019.
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**
Última actualización Publicada en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México el 31 de octubre de 2018.
- **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.
- **CIRCULARES TELEGRÁFICAS DE LA RED DE SUCURSALES.**
Las vigentes
Publicadas en la página web intranet <http://20.0.0.7>.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

- **CONTRATO DGAGP/002/2008 DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
El vigente.
Documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **CARTA DE ADHESIÓN AL “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DGAGP/002/2008”, CELEBRADO EL 21/MARZO/2019.**
El vigente.
Documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **CONVENIO MODIFICATORIO AL “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DGAGP/002/2008”, CELEBRADO EL 29/MAYO/2019.**
El vigente.
Documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **SEGUNDO CONVENIO MODIFICATORIO AL “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DGAGP/002/2008”, CELEBRADO EL 1/NOVIEMBRE/2019.**
El vigente.
Documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **CONVENIO DE ADICIÓN AL “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DGAGP/002/2008”, CELEBRADO EL 4/NOVIEMBRE/2019.**
El vigente.
Documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **CONTRATO DRS/GCSFB/GJC/32/2019 PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRAFICO A GRANDES USUARIOS PARA EL PAGO DE APOYOS A BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES.**
Anexo Operativo.
El vigente.
Documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **CONTRATO DRS/SCRS/GCSFB/GJC/25/2019 PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRAFICO A GRANDES USUARIOS PARA EL PAGO POR CUENTA DE TERCEROS.**
Anexo Operativo.
El vigente.
Documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **CONVENIO DRS/GCSFB/GJCPSC/48/2019 DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL Y TELECOMM, SEPTIEMBRE 2019.**
El vigente.
Documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Red de Sucursales.
- **CONTRATO DRS/SCSFB/GCSFB/GJPCSC/5/2020 DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRÁFICO A GRANDES USUARIOS PARA EL PAGO EN EFECTIVO DE APOYOS ECONÓMICOS A VOLUNTARIOS DE SALUD Y PARTERAS VOLUNTARIAS RURALES.**

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Anexo Operativo.

El vigente.

Documento que se encuentra en los archivos de la Dirección de la Red de Sucursales.

- **PRONTUARIO PARA EL USO DE LENGUAJE INCLUYENTE Y NO SEXISTA EN LA FUNCIÓN PÚBLICA.**
Publicado el 13 de enero de 2020.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES.**
El vigente publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA OPERACIÓN DE SUCURSALES TELEGRÁFICAS.**
El vigente. Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
- **POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN EN SUCURSALES TELEGRÁFICAS**
Las Vigentes. Publicadas en el Menú del SIGITEL de Telecomunicaciones de México, en el menú del administrador, con restricciones de acceso. (Documento Reservado).

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 APR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

OBJETIVO

Establecer el conjunto de políticas y procedimientos operativos que deberán seguir los servidores públicos adscritos a las distintas unidades administrativas de la Dirección de la Red de Sucursales que participan en la entrega segura, oportuna y eficiente de los apoyos monetarios a los beneficiarios y beneficiarias de las familias mexicanas en condiciones especiales, que han sido seleccionadas en los Programas Sociales de las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Federal, de las entidades federativas o de los municipios competentes, entre otros, con las que TELECOMM tiene contrato, convenio y/o acuerdo. Lo anterior, a través de los puntos de pago habilitados o de la Red de Sucursales en el ámbito nacional, a efecto de contribuir en la inclusión social de la población y de cumplir con la normatividad aplicable.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

POLÍTICAS GENERALES

1. El Gerente Regional o Estatal en conjunto con el representante de la Dependencia o Entidad contratante de la Administración Pública Federal, de las entidades federativas o de los municipios competentes, entre otros, acordará el calendario de la entrega de apoyos monetarios.
2. El Gerente Regional o Estatal determinará al personal que fungirá como Pagador Habilitado, quienes intervendrán en los puntos de pago temporales del operativo de entrega de apoyos monetarios teniendo en cuenta que esta función deberá ser voluntaria y rotativa.
3. El Gerente Regional o Estatal supervisará la correcta funcionalidad operativa y administrativa de las sucursales y puntos de pago temporales, en la entrega de los apoyos monetarios a beneficiarios de Programas Sociales, y en su caso, establecerá medidas preventivas y correctivas aplicables a cada caso.
4. El Gerente Regional o Estatal instruirá al personal que participe en la entrega de los apoyos monetarios a beneficiarios de Programas Sociales deberá cumplir con los compromisos de servicio, que se describen a continuación:
 - **OPORTUNO:**
Realizar la entrega del apoyo monetario al beneficiario, en un máximo de 5 minutos a partir de que éste se presente ya sea en la ventanilla o en la mesa de trabajo del punto de pago temporal.
 - **AMABLE:**
Atender cordialmente al público en general y aclarar todas sus dudas relacionadas con la entrega de los apoyos monetarios de Programas Sociales.
 - **CONFIABLE:**
Entregar al beneficiario el importe correcto del apoyo monetario, así como el comprobante de esta entrega.
 - **HONESTIDAD:**
No se le solicitará propina ni se realizará ningún otro acto de corrupción para agilizar o proporcionar la atención del servicio.
 - **IMPARCIALIDAD:**
No se discriminará en ninguna circunstancia, ni se hará diferencia alguna entre los beneficiarios para proporcionar el servicio de entrega de apoyos monetarios.
5. Los Pagadores Habilitados de cada Gerencia Regional o Estatal, entregarán los apoyos monetarios a los beneficiarios de los Programas Sociales, en la Sucursal sede asignada o en el punto de pago temporal habilitado como Sucursal.
6. El Pagador Habilitado y el personal de la Sucursal sede de cada Gerencia Regional o Estatal, deberán consultar permanentemente, el documento denominado "Políticas de Seguridad y Protección en la Red de Sucursales Telegráficas" elaborado por la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, para aplicar las medidas pertinentes para las actividades de seguridad, antes, durante y después de los Operativos de Entrega de los Apoyos Monetarios.
7. Para la entrega de apoyos monetarios, los Pagadores Habilitados de cada Gerencia Regional o Estatal, deberán cumplir con los horarios de atención al público en sucursales sedes y con los horarios establecidos en cada punto de pago temporal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

8. Los Pagadores Habilitados de cada Gerencia Regional o Estatal, deberán portar sin excepción su gafete oficial, para que los beneficiarios que se presenten a cobrar sus apoyos monetarios puedan solicitarles información.
9. El Operador de Ventanilla o los Pagadores Habilitados de cada Gerencia Regional o Estatal, deberán solicitar al beneficiario los documentos que se estipulan en los contratos, convenios y/o acuerdos de los Programas Sociales que Telecomm tiene con las diversas Dependencias o Entidades de la Administración Pública Federal y que se describen en lo particular, en los procedimientos de este Manual.
10. Invariablemente los Pagadores Habilitados de cada Gerencia Regional o Estatal, deberán entregar los apoyos monetarios a los beneficiarios, con el importe exacto del recibo. Los reclamos en la entrega de apoyos sólo tendrán efecto mientras el Beneficiario no haya violado el mecanismo de seguridad del sobre que contiene los apoyos monetarios.
11. Únicamente, al terminar la entrega de apoyos en el punto de pago temporal, el Pagador Habilitado de cada Gerencia Regional o Estatal, deberá levantar el Acta de Hechos Relevantes, formato TCM-4100-F03-19, el cual tendrá que ser firmada por el Representante del Programa Social y, en su caso, por el Enlace Municipal, la Vocal de la Comunidad y el Pagador Habilitado de Telecomm.
12. Cuando existan dos o más Pagadores Habilitados de cada Gerencia Regional o Estatal, en un punto de pago temporal, los Pagadores Habilitadores acordarán la designación de uno de ellos como representante para la firma del Acta de Hechos Relevantes.
13. El Jefe de Sucursal o el Pagador Habilitado de cada Gerencia Regional o Estatal, no recibirán las remesas correspondientes al Operativo de Pago de Programas Sociales, cuando la Empresa Trasladora de Valores (ETV) tenga un retraso mayor a una hora, salvo previa autorización de la Gerencia Regional o Estatal. El personal autorizado de la Gerencia Regional o Estatal deberá valorar si existen las condiciones necesarias para ejecutar el pago el mismo día o reprogramarlo considerando los riesgos que se pudieran presentar para el personal y los recursos.
14. En caso de recibir quejas de los beneficiarios, el Pagador Habilitado de cada Gerencia Regional o Estatal, las anotará en el Acta de Hechos Relevantes; el Coordinador de Programas Sociales juntamente con el Coordinador de Supervisión deberán realizar la investigación correspondiente con el fin de que se corrijan las anomalías en el operativo de entrega de apoyos.
15. Al término de la entrega de apoyos, el Pagador Habilitado de cada Gerencia Regional o Estatal, descargará en el sistema informático los recibos pagados a los beneficiarios en la Sucursal sede.
16. Una vez concluido la entrega de apoyos monetarios, el Pagador Habilitado de cada Gerencia Regional o Estatal, regresará a la Sucursal Sede para resguardar en la caja fuerte, el remanente de lo no entregado, por lo que queda prohibido que los recursos pernocten en cualquier otro lugar que no se encuentren autorizados por la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia.
17. El Jefe de Sucursal de cada Gerencia Regional o Estatal, será el responsable de conciliar en el sistema informático, las operaciones que se generen por la entrega de apoyos monetarios de los Programas Sociales.
18. El Gerente Regional o Estatal recabará de las sucursales de su adscripción, el Informe final del Operativo con la conciliación de los recibos pagados y no pagados, los cuales deberán coincidir con el descargo en el sistema informático.
19. El Gerente Regional o Estatal, enviará mediante correo electrónico, dos días hábiles posteriores al término de la vigencia a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, el resumen final estatal del cierre del operativo de entrega de apoyos monetarios.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

20. Al cierre del operativo, los apoyos monetarios no podrán pagarse posterior al cierre de este ni en ventanilla, ni en punto temporal de pago.
21. “La DGAGP” Y “TELECOMM” convienen que en el punto de pago temporal deberán estar los representantes de los programas “LA DGAGP” para coordinar y organizar el evento de pago, en caso contrario se les otorgará una tolerancia máxima de 15 minutos del horario inicial acordado en el CEA-1, y transcurrido este tiempo, los pagadores habilitados podrán realizar la entrega de apoyos.
22. Con la finalidad de mantener actualizado y homologado el contrato de origen celebrado entre “TELECOMM” y la Secretaría; con el Manual de Procedimientos para la Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios de los Programas Sociales; la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, deberá informar de manera semestral al Área Comercial, la actualización de la matriz de escalamiento o de cualquier tema relevante de carácter operativo.

Entiéndase que las matrices de escalamiento pueden contener los datos que se mencionan a continuación, mismos que son enunciativos, mas no limitativos:

- Denominaciones de las áreas
 - Nombre de las personas que desempeñan esos puestos
 - Correos electrónicos institucionales o personales.
 - Números telefónicos
 - Horarios de atención
 - Sitios web
 - Etc.
23. El jefe de sucursal para realizar un pago de giro telegráfico deberá observar en todo momento, el “Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico” en su procedimiento 10.- Procedimiento de Pago de Giro Telegráfico Nacional.
24. El jefe de sucursal en los casos de requerir realizar una “Reversa”, deberá observar en todo momento, el “Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico” en su procedimiento 32.- Procedimiento de Reversa de Giro Pagado (Mismo Dia).
25. El reintegro de giros telegráficos no cobrados se realizará a solicitud de la Dependencia o Entidad contratante de la Administración Pública Federal, mediante oficio con su respectiva “Línea de Captura” emitida por la TESORERÍA DE LA FEDERACIÓN.
26. La Dirección de la Red de Sucursales deberá dar seguimiento de la efectividad en la entrega de apoyos a los beneficiarios de los distintos Programas Sociales, obteniendo el porcentaje de avance que resulte de restar a los Recibos Expedidos (Recibidos) los recibos pagados considerados dentro de la vigencia establecida.
- La información estadística que resulte deberá ser presentada con la Periodicidad que sea requerida, de tal forma que puede ser diaria, quincenal, mensual, por número de operativo, por evento de pago etcétera; sin que se deje de medir al final de cada evento de pago el resultado de este.
- Es importante señalar que el hecho de no llegar a la meta del 100% de ninguna manera será imputable a Telecomm toda vez que depende a diversas situaciones como:
1. Falta de convocatoria por parte de la Secretaría.
 2. Beneficiarios que causan baja del padrón.
 3. Beneficiarios fallecidos.
 4. Problemas sociales.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

5. Entre otros factores.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento de Recepción de Archivos y Carga de Base de Datos para cubrir el Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en Ventanilla o Mesa de Atención

Marco Jurídico Especifico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo I, Artículo 7.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Especifico

Dar a conocer a las Gerencias Regionales y Estatales, la información de pago de los beneficios derivados de los Programas de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y de Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente, con lo cual determinarán el efectivo requerido para la entrega y podrán determinar la logística requerida.

Políticas Específicas

1. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, enviará mediante correo electrónico al Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales las cifras control recibidas por parte de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal correspondiente, para la emisión de apoyos del bimestre en curso cuando así corresponda
2. El Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, mediante correo electrónico, informará el depósito de archivos por parte de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal correspondiente y solicitará al NODO Central de Telecomm la carga de los mismos al sistema informático de Telecomm; una vez que haya verificado la información recibida contra la base de datos cargada en el SIGITEL, deberá notificar mediante correo electrónico, al Gerente Regional o Estatal correspondiente, la disponibilidad, indicando volumen, importe a pagar y fecha de inicio del operativo.
3. El Gerente Regional o Estatal, recibe correo electrónico con notificación de volumen e importe a pagar, así como de la fecha de inicio del operativo de entrega de apoyos y turna al Coordinador de Programas Sociales para lo procedente
4. El Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, realizará un informe donde indicará el volumen y monto, fecha de inicio y termino del operativo, entre otros hechos relevantes, dentro de dos días hábiles posteriores a la carga de información en la base de datos.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Áreas Responsables del Procedimiento

- Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
- Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales
- Gerencia Regional
- Gerencia Estatal
- Coordinación de Programas Sociales de la Gerencia Regional o Estatal

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

1.- Procedimiento de Recepción de Archivos y Carga de Base de Datos para cubrir el Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en Ventanilla o Punto de Pago Temporal.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	01	Recibe oficio o correo electrónico de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal correspondiente, con la notificación a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informáticos (GDSI), del envío de los archivos al servidor correspondiente para el inicio de entrega de apoyos y turna al Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales.
	02	Recibe notificación y confirma vía correo electrónico, que la GDSI haya recibido los archivos electrónicos.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES	03	No recibió archivos, solicita por correo electrónico a la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal correspondiente, el envío de los archivos al área Técnica. Regresa a actividad 01.
	04	Si recibió archivos, verifica que los archivos hayan sido cargados a la base de datos del SIGITEL.
	05	No han sido cargados los archivos, solicita a la GDSI, mediante correo electrónico y vía telefónica, la carga de los archivos a la base de datos. Regresa a actividad 04.
	06	Si han sido cargados los archivos, verifica que la base de datos coincida contra la información recibida en el oficio o correo electrónico de notificación.
	07	No coinciden, informa mediante correo electrónico a la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal correspondiente, las observaciones e inconsistencias de la información recibida para su corrección. Regresa a actividad 01.
	08	Si coinciden, notifica mediante correo electrónico al Gerente Regional o Estatal, volumen e importe a pagar y la fecha del inicio del operativo de entrega de apoyos.
	09	Envía a la Gerencia de Facturación, mediante correo electrónico, la solicitud de facturación.

1.- Procedimiento de Recepción de Archivos y Carga de Base de Datos para cubrir el Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en Ventanilla o Punto de Pago Temporal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO

7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Responsable	No.	Actividad
	10	Envía a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, mediante correo electrónico, la solicitud de dispersión por todo el operativo de entrega de apoyos.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	11	Recibe correo electrónico con notificación de volumen e importe a pagar, así como de la fecha de inicio del operativo de entrega de apoyos y turna al Coordinador de Programas Sociales para lo procedente
COORDINADOR DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA GERENCIA REGIONAL O ESTATAL	12	Ingresa al Sigitel y verifica que la información de la base de datos esté correcta y coincida con lo notificado.
	13	No es correcta la información, informa al Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales para su corrección y regresa a la actividad 06.
	14	Si es correcta, y el pago corresponde a Punto de Pago Temporal, procede a la impresión de los recibos de pago, por punto de pago.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

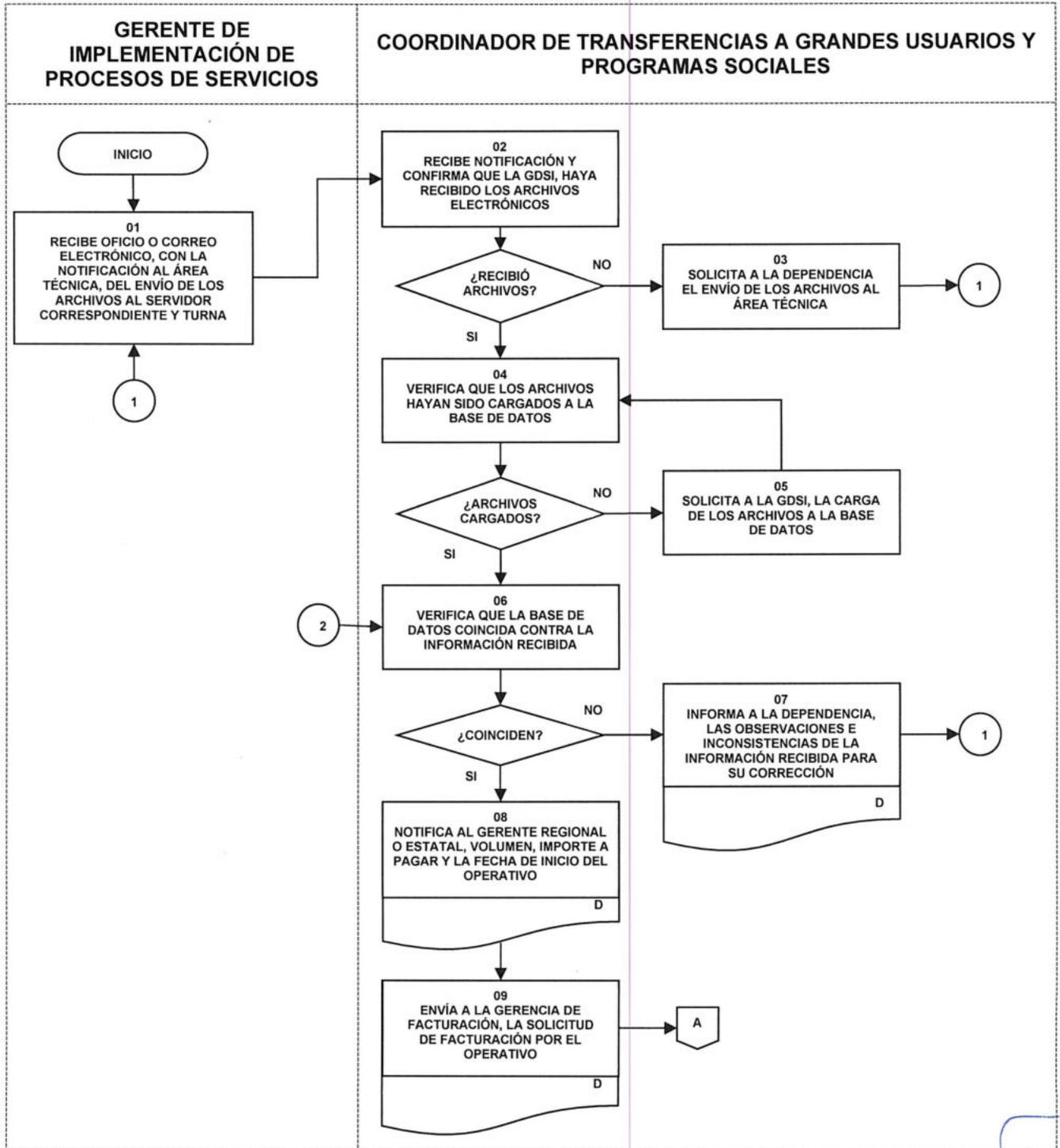
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abri/ de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

1.- Procedimiento de Recepción de Archivos y Carga de Base de Datos para cubrir el Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios.



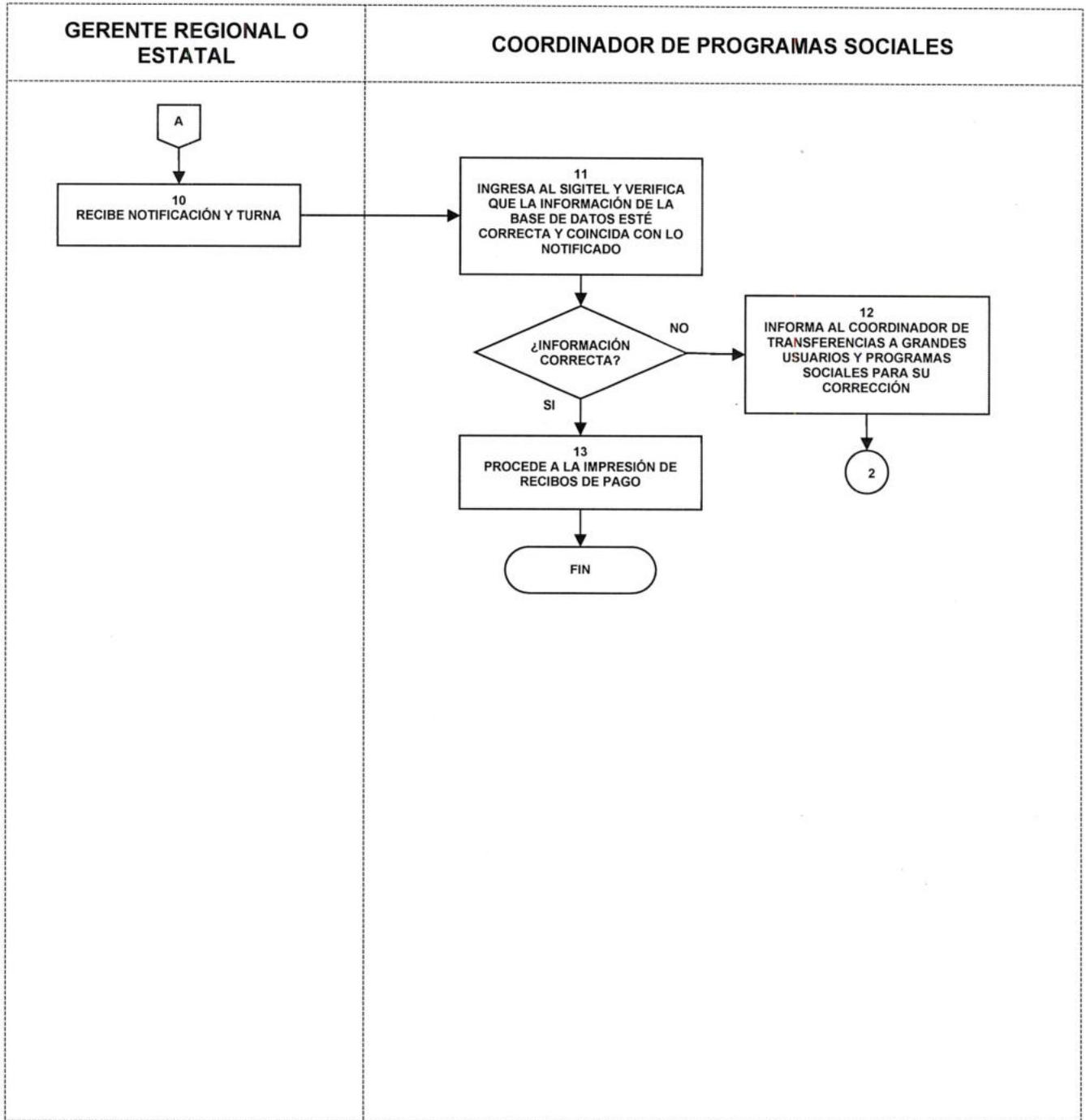
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

1.- Procedimiento de Recepción de Archivos y Carga de Base de Datos para cubrir el Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

2. Procedimiento de Recepción del Depósito del Importe para el Inicio del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en Ventanilla o Mesa de Atención.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo I, Artículo 7.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Específico

Establecer las actividades de recepción del depósito realizado por la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal correspondiente al efectivo requerido para dar inicio al operativo de entrega de apoyos monetarios en Ventanilla o Punto de Pago Temporal.

Políticas Específicas

1. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios recibirá, la notificación del depósito realizado por la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal correspondiente; en caso de que no se haya realizado este depósito, enviará un recordatorio mediante oficio, de carácter urgente solicitando el envío del oficio de notificación, así como del depósito respectivo.
2. Una vez recibida la notificación del depósito realizado por la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal correspondiente, informará mediante correo electrónico al Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales la misma
3. El Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, cotejará la información enviada por la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal contra la de los archivos electrónicos que se encuentra en el sistema informático; deberá confirmar estas cifras, dentro de las siguientes 48 horas hábiles, de manera conjunta con la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos adscrita a la Subdirección de Tesorería del Organismo.
4. El Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales, notifica al Gerente Regional o Estatal el monto recibido y asignado a su estado, conforme al Procedimiento 1 en su actividad 8

Áreas Responsables del Procedimiento

- Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
- Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO

7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

2.- Procedimiento de Recepción del Depósito del Importe para el Inicio del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	01	Recibe copia del oficio de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal, siete días hábiles antes del inicio del operativo, donde notifica el depósito de efectivo requerido para la entrega de apoyos monetarios y lo turna al Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales para su seguimiento.
	02	Recibe correo electrónico de la Gerencia de Operación y Dispersión de fondos con la confirmación del depósito y turna al Coordinador de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES	03	Solicita mediante correo electrónico y oficio a la GDSI, la carga de los archivos a la base de datos del SIGITEL.
	04	Verifica el monto y volumen cargado a la base de datos del SIGITEL.
	05	Notifica a la Gerencia Regional o Estatal, la fecha de inicio de pago de los operativos, así como la disponibilidad de la información correspondiente a la entrega de los apoyos monetarios.
	06	No está correcta la información, informa a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos para solicitar la aclaración correspondiente con la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal. Regresa a actividad 02.
	07	Si está correcta la información, informa a la Gerencia Regional o Estatal para que prepare el operativo.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

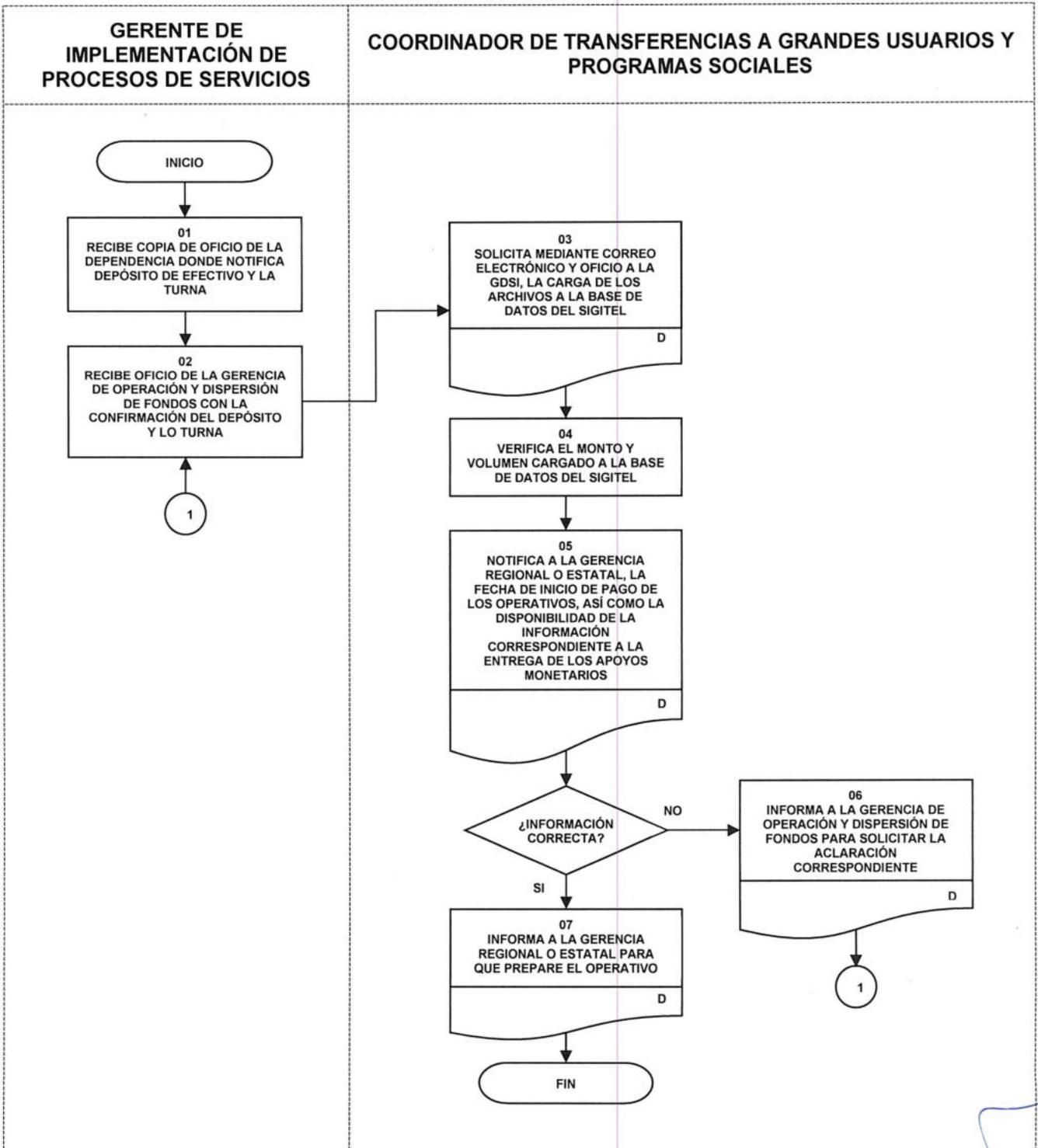
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

2.- Procedimiento de Recepción del Depósito del Importe para el Inicio del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

3. Procedimiento de Preparación del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal en Ventanilla o Mesa de Atención.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo I, Artículo 7.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Específico

Implementar las actividades relacionadas con la preparación, eficaz y eficiente, del operativo de entrega de apoyos monetarios en las Gerencias Regionales y Estatales para evitar contratiempos con relación a la seguridad y envío de efectivo a las sucursales sede.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Programas Sociales empezará a imprimir los recibos de pago de los Programas Sociales, por lo menos cinco días antes del inicio del operativo, siempre y cuando el Gerente Regional o Estatal reciba el correo electrónico de confirmación enviado por el Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, en donde se señala la fecha de inicio del operativo de entrega de apoyos.
2. El Coordinador de Programas Sociales elaborará un calendario financiero que deberá enviar al Coordinador de Finanzas, indicando fechas, localidades y montos a pagar del operativo de entrega de apoyos monetarios.
3. El Gerente Regional y Estatal, a través del Coordinador de Finanzas, será el responsable de gestionar ante la Subdirección de Tesorería los recursos monetarios necesarios para el operativo de entrega de apoyos.
4. El Gerente Regional y Estatal será el responsable de que se lleven a cabo las gestiones necesarias ante las autoridades locales, municipales, estatales y/o federales para realizar el traslado de valores con la protección y seguridad necesarias, asegurando su presencia en el operativo de entrega de apoyos.

Áreas Responsables del Procedimiento

- Gerencia Regional
- Gerencia Estatal
- Coordinación de Programas Sociales
- Coordinación de Finanzas

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

3.- Procedimiento de Preparación del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal en Ventanilla o Punto de Pago Temporal.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	01	Recibe correo electrónico de la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, cinco días antes del inicio del operativo, dónde confirma la fecha de inicio del operativo y el volumen a entregar y lo turna al Coordinador de Programas Sociales para seguimiento.
COORDINADOR DE PROGRAMAS SOCIALES	02	Realiza la impresión de los recibos de pago del operativo de entrega de apoyos.
	03	Ordena los recibos de pago por sede, municipio y punto de pago temporal alistándolos para su envío a la Sucursal.
	04	Verifica si hay sucursales en donde se requiera el efectivo con anticipación, debido a la distancia hacia el punto de pago temporal.
	05	No se requiere anticipación de efectivo, elabora el calendario financiero indicando fechas, localidades y montos a pagar, lo envía al Coordinador de Finanzas y continúa con la actividad 12.
	06	Si se requiere anticipación de efectivo, solicita a la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, la autorización para las sucursales que requieren efectivo anticipadamente mediante oficio con firma del Gerente Regional o Estatal con copia para la Gerencia de Supervisión de sucursales. La petición deberá de realizarse por lo menos con 48 horas de anticipación a la recepción de los recursos.
	07	Recibe oficio de la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, con la respuesta de autorización solicitada.
	08	No se autoriza solicitud, verifica si la remesa de dinero puede ser enviada el mismo día.
	09	Si se autoriza solicitud, informa al Jefe de Sucursal sede y al Coordinador de Finanzas para su conocimiento. Pasa a actividad 12.

3.- Procedimiento de Preparación del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal en Ventanilla o Punto de Pago Temporal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Responsable	No.	Actividad
	10	No puede ser enviada el mismo día, informa al Representante de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal para empezar más tarde o reprogramar el punto de pago temporal requerido y regresa a la actividad 05.
	11	Si puede ser enviada el mismo día, informa al Coordinador de Finanzas para su conocimiento y continúa con la actividad 12.
COORDINADOR DE FINANZAS	12	Analiza calendario financiero y solicita al Centro de Procesamiento de Efectivo (CPAE) correspondiente, por oficio con firma del Gerente Regional o Estatal, los requerimientos de efectivo en diferentes denominaciones, así como lugar, fecha y hora de entrega.
	13	Elabora calendario de dispersión y solicita por correo electrónico a la Gerencia de Operación y Dispersión de Fondos, la disponibilidad de recursos financieros día por día.
COORDINADOR DE PROGRAMAS SOCIALES	14	Gestiona la seguridad correspondiente ante las autoridades competentes, mediante oficio con firma del Gerente Regional o Estatal.
	15	Gestiona ante la Subdirección de Administración de Personal, el seguro de vida para los pagadores habilitados.
	16	Confirma con la Empresa de Traslado de Valores, las rutas de entrega y fechas de envío del efectivo.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

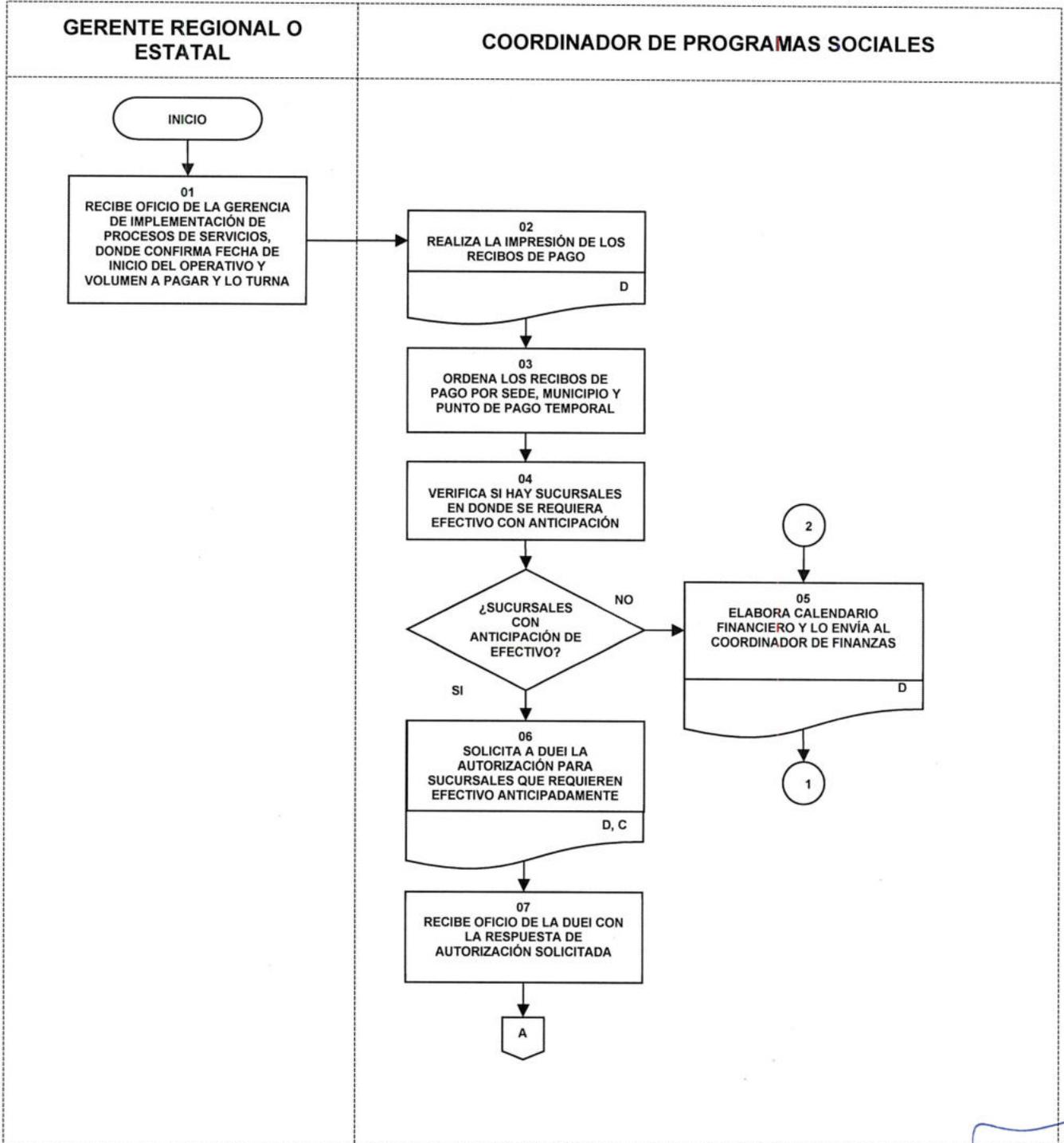
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

3.- Procedimiento de Preparación del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal en Ventanilla o Punto de Pago Temporal.



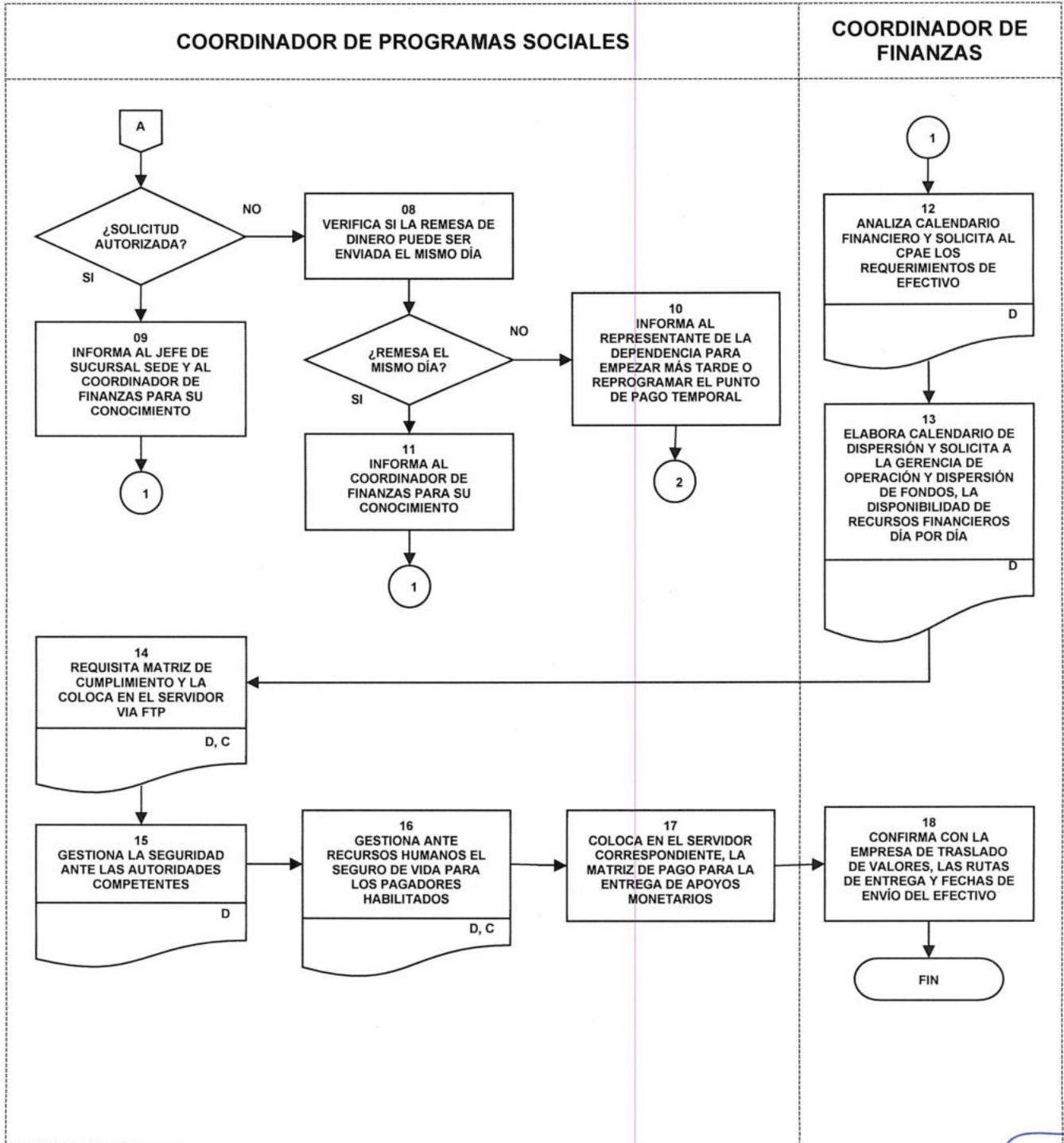
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

3.- Procedimiento de Preparación del Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

4. Procedimiento de Recepción de Recursos en Sucursal.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo I, Artículo 7.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Específico

Establecer las directrices para que las sucursales implementen el control de los recibos de pago de los apoyos monetarios y de los recursos que se entregan al Pagador Habilitado para asegurar su asistencia al punto de pago temporal.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Programas Sociales de cada Gerencia Regional o Estatal, informará al Pagador Habilitado, cuando menos siete días hábiles previos al inicio del operativo, que fungirá como tal en el operativo de entrega de apoyos, para que acuda oportunamente.
2. Cuando el Pagador Habilitado esté adscrito directamente en la Gerencia Regional o Estatal recibirá directamente del Coordinador de Programas Sociales, oficio de comisión, calendario de actividades, recibos de pago, sobres y etiquetas para la entrega de apoyos monetarios.

Para el Pagador Habilitado adscrito a una de las sucursales de la Gerencia Regional o Estatal, el Coordinador de Programas Sociales enviará mediante correo electrónico el oficio de comisión correspondiente. Este Pagador habilitado podrá acudir directamente a la Sucursal sede, para participar en el operativo de entrega de apoyos.
3. El Coordinador de Programas Sociales de cada Gerencia Regional o Estatal, elaborará un calendario financiero que deberá enviar al Coordinador de Finanzas de cada Gerencia Regional o Estatal, cuando menos siete (7) días hábiles previos al inicio del operativo, indicando fechas, localidades y montos a pagar del operativo de entrega de apoyos monetarios.
4. El Coordinador de Finanzas de cada Gerencia Regional o Estatal, verificará ante la CPAE, que la entrega de los recursos financieros en la Sucursal sea con veinticuatro (24) horas de anticipación al inicio del operativo, preferentemente antes de las 11:00 a.m., para cumplir en tiempo y forma con el operativo de entrega de apoyos.
5. El Jefe de Sucursal de cada Gerencia Regional o Estatal, verificará en la base de datos del Programa Social correspondiente, que los recibos estén correctamente cargados a su sucursal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

6. El Pagador Habilitado de cada Gerencia Regional o Estatal, acusará de recibo el efectivo, recibos de pago, sobres y etiquetas, cuando corresponda; contará y verificará que el efectivo esté completo con respecto a los recibos de pago que va a entregar y firmará vale por la cantidad entregada por el Jefe de Sucursal.
7. El Gerente Regional o Estatal se asegurará de conseguir, ante las Autoridades Federales, Estatales o Municipales, el apoyo policiaco para la custodia de los pagadores habilitados en el traslado del efectivo de los apoyos monetarios, desde la Sucursal sede hasta el punto de pago temporal, durante la entrega de apoyos y hasta el regreso a la Sucursal sede.
8. En ninguna circunstancia, el Pagador Habilitado de cada Gerencia Regional o Estatal, recibirá el efectivo de la empresa de traslado de valores sin la presencia de seguridad policiaca federal, estatal o municipal.
9. El Pagador Habilitado de cada Gerencia Regional o Estatal, no podrá iniciar el operativo de entrega de apoyos monetarios sin ninguna presencia policiaca federal, estatal o municipal, de lo contrario deberá dar por cancelado el operativo y recabará las firmas de conformidad con el Representante de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal correspondiente en el Acta de Hechos Relevantes.
10. Cuando fuese necesario, el Jefe de Sucursal sede informará al Coordinador de Programas Sociales de su Gerencia Regional o Estatal, sobre la necesidad de que los recursos monetarios pernocten en la Sucursal.
11. El Gerente Regional o Estatal realizará la solicitud de autorización de pernocta de recursos en las sucursales, de acuerdo con las condiciones de seguridad existentes al momento de los operativos de Programas Sociales.
12. Cuando sea necesario que los recursos monetarios pernocten en la Sucursal, el Coordinador de Programas Sociales de cada Gerencia Regional o Estatal, deberá formular la solicitud inmediatamente después de contar con los Calendarios de pago o, a más tardar, con una anticipación no menor a cuarenta y ocho (48) horas de la fecha de inicio del operativo.
13. Para la solicitud de pernocta de recursos, el Coordinador de Programas Sociales de cada Gerencia Regional o Estatal deberá enviar dicha solicitud a la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, mediante el formato de medidas de seguridad, establecido por ésta, donde se informa del total de aspectos de seguridad física, electrónica y policiaca que prevalecerán en las sucursales.

Área Responsable del Procedimiento

- Coordinación de Finanzas de la Gerencia Regional o Estatal
- Coordinación de Programas Sociales
- Sucursal

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO

7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

4.- Procedimiento de Recepción de Recursos en Sucursal.

Responsable	No.	Actividad
PAGADOR HABILITADO ADSCRITO A LA GERENCIA REGIONAL, ESTATAL O SUCURSAL.	01	Asiste a la Gerencia Regional o Estatal correspondiente y recibe del Coordinador de Programas Sociales, oficio de comisión, calendario de actividades, recibos de pago, sobres y etiquetas para la entrega de apoyos monetarios.
	02	Verifica que la cantidad de recibos, sobres y etiquetas sean iguales.
	03	Clasifica los recibos de pago que se entregarán en cada punto de pago temporal.
	04	Acude a la Sucursal sede y entrega al Jefe de Sucursal oficio de comisión, calendario de actividades y recibos de pago.
JEFE DE SUCURSAL	05	Verifica documentación contra la base de datos del sistema informático.
	06	Revisa que exista la seguridad gestionada por la Gerencia Regional o Estatal.
	07	No existe seguridad, informa al Coordinador de Programas Sociales que no hay la seguridad que se gestionó.
COORDINADOR DE PROGRAMAS SOCIALES	08	Confirma vía telefónica, con la Autoridad competente, la presencia policiaca reiterando su presencia en la Sucursal.
	09	No se confirma la seguridad, informa al Gerente Regional o Estatal, al Representante de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal y al Gerente de Supervisión de Sucursales, para la reprogramación del operativo de entrega de apoyos. Concluye procedimiento.
	10	Si se confirma la seguridad, notifica al Jefe de Sucursal que espere el apoyo policiaco necesario para el operativo de entrega de apoyos.
JEFE DE SUCURSAL	11	Si existe seguridad, espera la llegada de la empresa de traslado de valores a la hora establecida.
	12	No se presenta la empresa de traslado de valores, informa al Coordinador de Programas Sociales y continúa con la actividad 09.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

4.- Procedimiento de Recepción de Recursos en Sucursal.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	13	Si se presenta la empresa de traslado de valores, revisa si llegó puntualmente según el horario establecido para el inicio del operativo de entrega de apoyos.
	14	No fue puntual, informa al Coordinador de Finanzas que la empresa de traslado de valores no llegó en el horario establecido.
COORDINADOR DE FINANZAS	15	Contacta al Representante de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal para informarle si se continúa o se reprograma el operativo de entrega de apoyos.
	16	No continúa operativo, informa al Jefe de Sucursal y lo notifica por correo electrónico, al Gerente Regional o Estatal, al Coordinador de Programas Sociales y al Gerente de Supervisión de Sucursales y regresa a la actividad 09.
	17	Si continúa operativo, informa al Jefe de Sucursal e indica al Pagador Habilitado se incluya el retraso de la empresa de traslado de valores en el Acta de Hechos Relevantes.
JEFE DE SUCURSAL	18	Si fue puntual, vuelve a verificar la existencia de la seguridad necesaria para la entrega de apoyos.
	19	No hay seguridad, informa a la empresa de traslado de valores para que retire sin entregar efectivo y lo reporta al Coordinador de Programas Sociales y regresa a la actividad 09.
	20	Si hay seguridad, recibe de la empresa de traslado de valores el efectivo requerido y firma la hora de entrega en la papeleta correspondiente conservando una copia.
	21	Entrega al Pagador Habilitado el efectivo requerido para el operativo de entrega de apoyos y recaba firmas en vale de efectivo.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

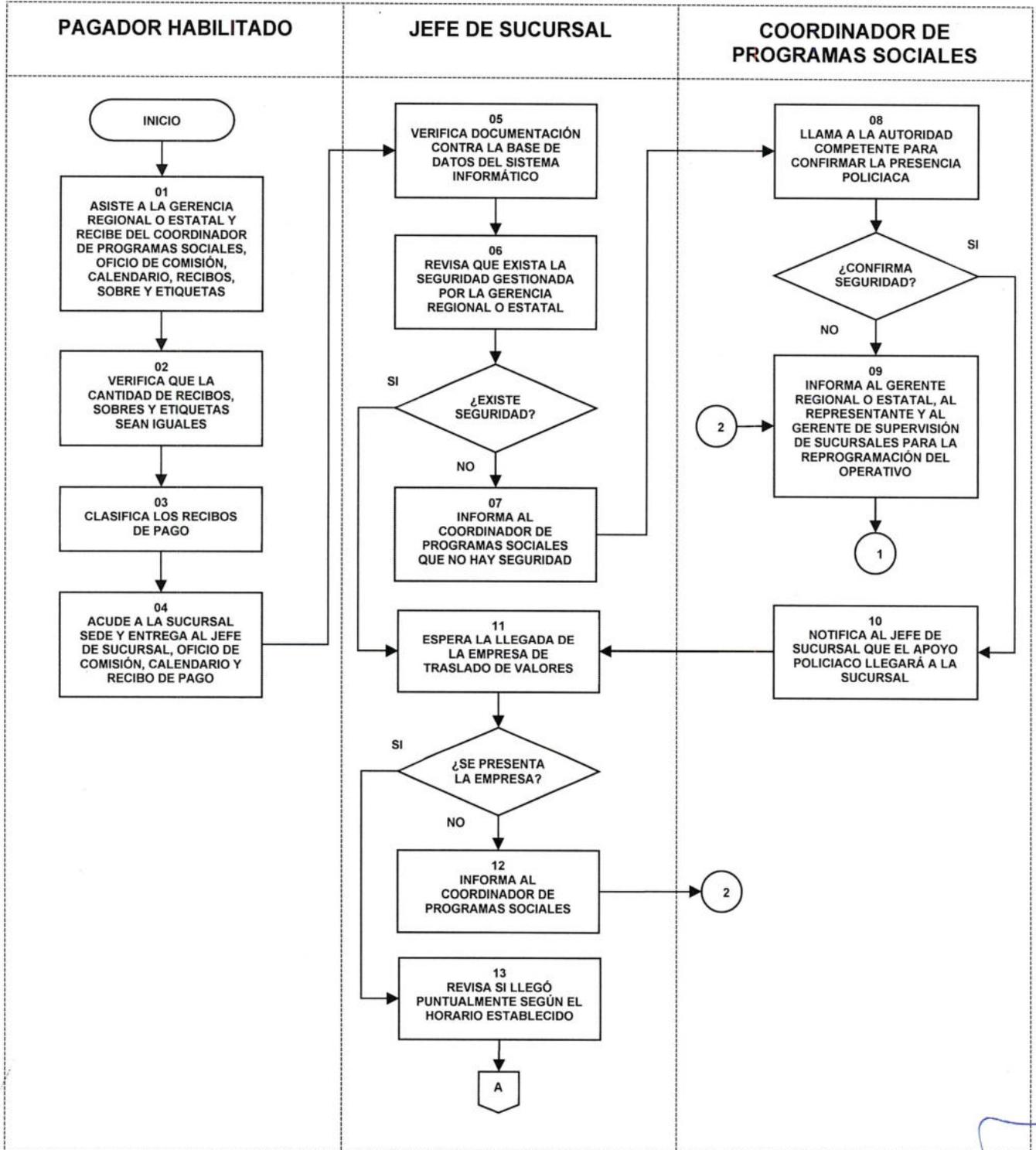
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

4.- Procedimiento de Recepción de Recursos en Sucursal.



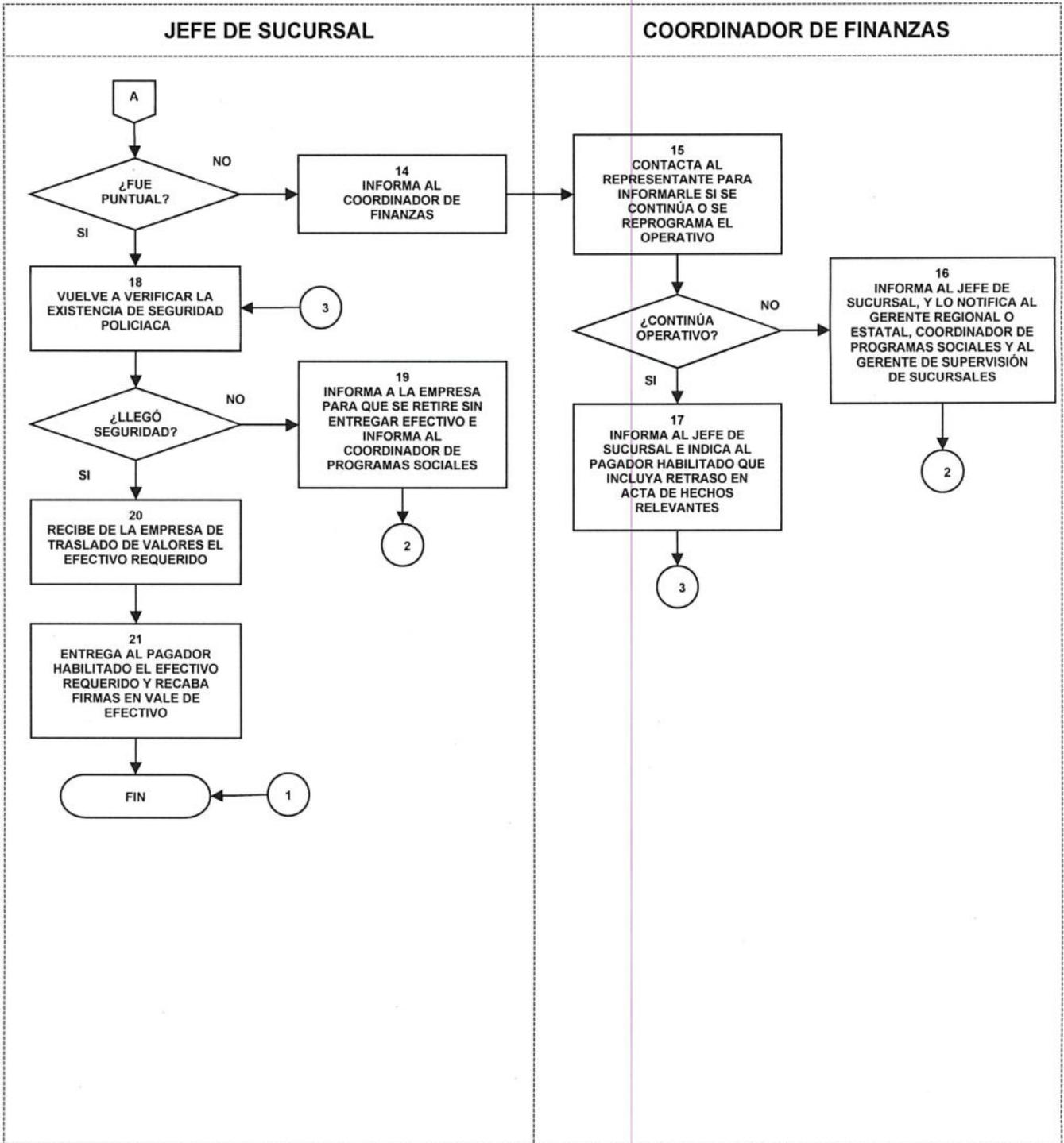
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

4.- Procedimiento de Recepción de Recursos en Sucursal.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

5. Procedimiento de Recepción de Recursos en Mesa de Atención.

Marco Jurídico Especifico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo I, Artículo 7.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Especifico

Establecer las directrices para que las sucursales implementen el control de los recibos de pago de los apoyos monetarios y de los recursos que se entregan al Pagador Habilitado para asegurar su asistencia en el punto de pago temporal.

Políticas Especificas

1. El Coordinador de Programas Sociales de la Gerencia Regional o Estatal informará al Pagador Habilitado de la misma, cuando menos siete días hábiles previos al inicio del operativo, que fungirá como tal en el operativo de entrega de apoyos, para que éste acuda oportunamente.
2. El Coordinador de Programas Sociales de la Gerencia Regional o Estatal informará al Pagador Habilitado de la misma, cuando menos tres días hábiles previos al inicio del operativo, que la recepción de los recursos financieros para el operativo de entrega de apoyos, será directamente en el punto de pago temporal, para que acuda oportunamente.
3. El Pagador Habilitado de cada Gerencia Regional o Estatal acusará de recibo el efectivo, recibos de pago, sobres y etiquetas, cuando corresponda; contará y verificará que el efectivo esté completo con respecto a los recibos de pago que va a entregar y firmará vale por la cantidad entregada por el Jefe de Sucursal.
4. El Gerente Regional o Estatal se asegurará de conseguir, ante las Autoridades Federales, Estatales o Municipales, el apoyo policiaco para la custodia de los pagadores habilitados en el traslado del efectivo de los apoyos monetarios, durante la entrega de apoyos y hasta el regreso a la Sucursal sede.
5. En ninguna circunstancia, el Pagador Habilitado de la Gerencia Regional o Estatal recibirá el efectivo de la empresa de traslado de valores sin la presencia de seguridad policiaca federal, estatal o municipal.
6. El Pagador Habilitado de la Gerencia Regional o Estatal, no podrá iniciar el operativo de entrega de apoyos monetarios sin ninguna presencia policiaca federal, estatal o municipal, de lo contrario deberá dar por cancelado el operativo recabando las firmas de conformidad con el Representante de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal correspondiente en el Acta de Hechos Relevantes.

Área Responsable del Procedimiento

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

- Gerente Regional o Estatal
- Coordinación de Programas Sociales de la Gerencia Regional o Estatal
- Sucursal

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

5.- Procedimiento de Recepción de Recursos en Mesa Temporal.

Responsable	No.	Actividad
PAGADOR HABILITADO	01	Asiste a la Gerencia Regional o Estatal correspondiente y recibe del Coordinador de Programas Sociales, oficio de comisión, calendario de actividades, recibos de pago, sobres y etiquetas para la entrega de apoyos monetarios.
	02	Verifica que la cantidad de recibos, sobres y etiquetas sean iguales.
	03	Clasifica los recibos de pago que se entregarán en cada punto de pago temporal.
	04	Acude al punto de pago temporal y anota en el Acta de Hechos Relevantes, el lugar y fecha del operativo, hora de su llegada y hora de llegada del Representante de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal.
	05	Revisa que exista la seguridad gestionada por la Gerencia Regional o Estatal.
	06	No existe seguridad, informa al Coordinador de Programas Sociales que no hay la seguridad que se gestionó.
COORDINADOR DE PROGRAMAS SOCIALES	07	Confirma vía telefónica, con la Autoridad competente, la presencia policiaca reiterando su presencia en el punto de pago temporal.
	08	No confirma la seguridad, informa al Pagador Habilitado, al Gerente Regional o Estatal, al Representante y al Gerente de Supervisión de Sucursales, para la reprogramación del operativo. Concluye procedimiento.
	09	Si confirma la seguridad, notifica al Pagador Habilitado para que espere el apoyo policiaco necesario para el operativo de entrega de apoyos.
	10	Si existe seguridad, espera la llegada de la empresa de traslado de valores a la hora establecida.
PAGADOR HABILITADO	11	No se presenta la empresa de traslado de valores, informa al Coordinador de Programas Sociales y al Representante de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal y continúa con la actividad 8.

5.- Procedimiento de Recepción de Recursos en Punto de Pago Temporal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Responsable	No.	Actividad
	12	Si se presenta la empresa de traslado de valores, revisa si llegó puntualmente según el horario establecido para el inicio del operativo de entrega de apoyos
PAGADOR HABILITADO	13	No fue puntual, informa al Representante de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal que la empresa de traslado de valores no llegó en el horario establecido.
	14	No continúa operativo, describe la causa de cancelación del operativo en el Acta de Hechos Relevantes, regresa a la Sucursal sede con efectivo y recibos de pago en custodia de la seguridad correspondiente, informa al Coordinador de Programas Sociales y regresa a la actividad 08.
	15	Si continúa operativo, incluye el retraso de la empresa de traslado de valores en el Acta de Hechos Relevantes.
	16	Si fue puntual, vuelve a verificar la existencia de la seguridad necesaria para la entrega de apoyos.
	17	No llegó seguridad, informa a la empresa de traslado de valores para que se retire sin entregar efectivo y continúa con la actividad 14.
	18	Si llegó seguridad, recibe de la empresa de traslado de valores el efectivo requerido, firma la hora de entrega en la papeleta correspondiente conservando una copia y anota en Acta de Hechos Relevantes, la hora programada y la hora real de entrega.
	19	Prepara lo necesario para el inicio del operativo de entrega de apoyos monetarios.
		CONCLUYE PROCEDIMIENTO

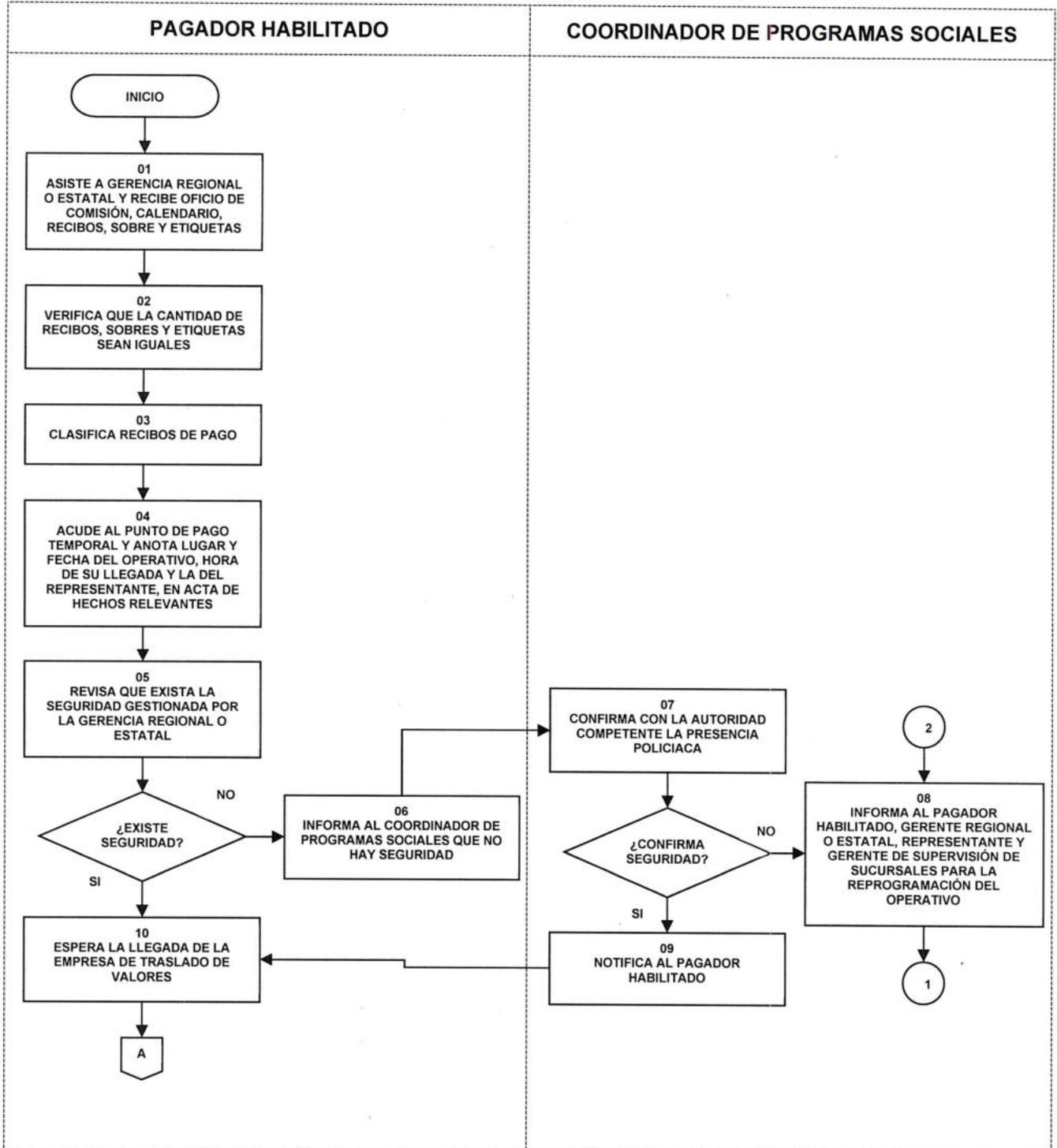
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

5.- Procedimiento de Recepción de Recursos en Punto de Pago Temporal.



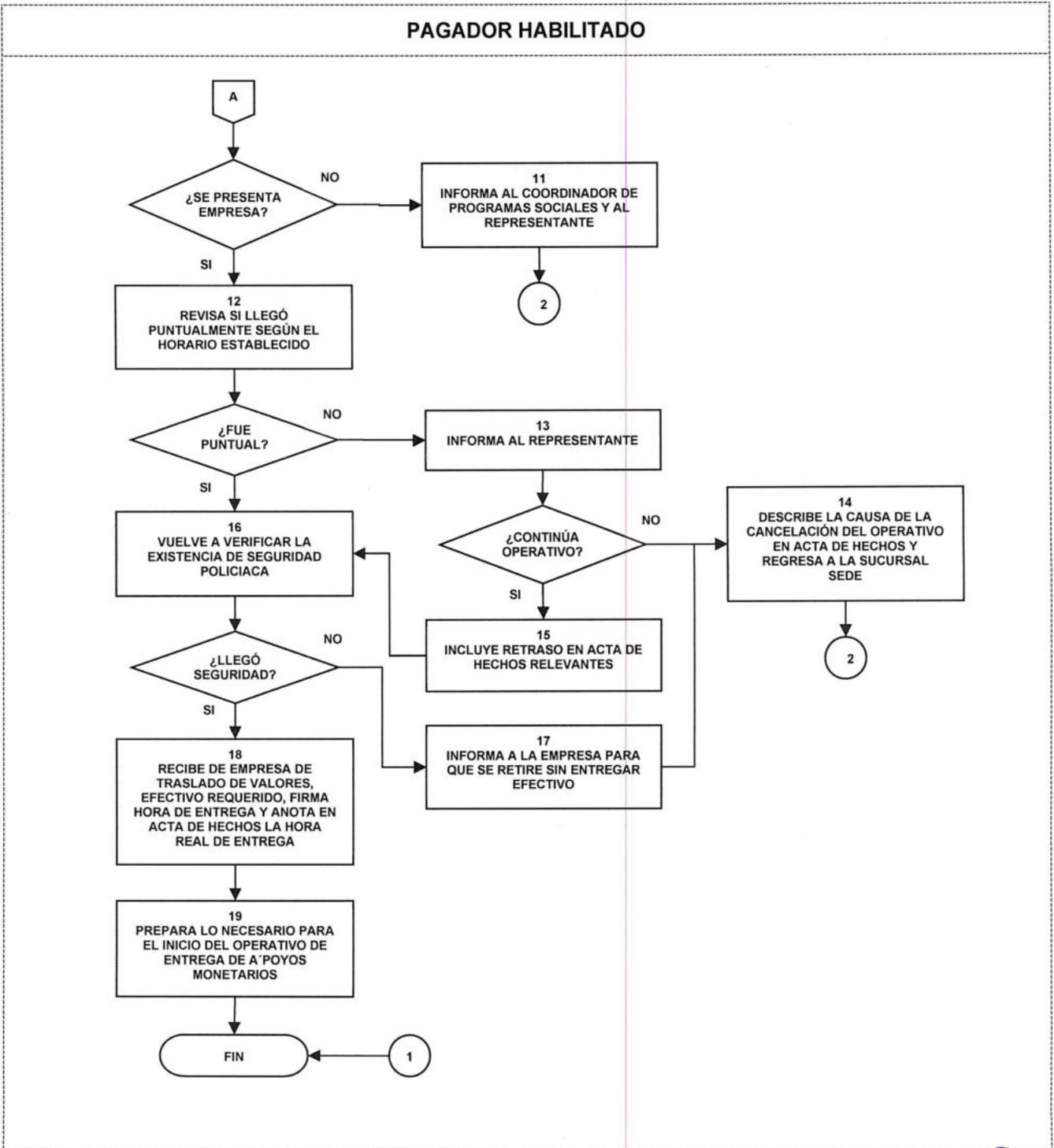
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

5.- Procedimiento de Recepción de Recursos en Punto de Pago Temporal.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

6. Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente en Ventanilla o Mesa de Atención.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo I, Artículo 7.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Específico

Entregar a los beneficiarios de los Programas Sociales de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente, de la Secretaría del BIENESTAR, sus apoyos monetarios mediante operativos de pago en puntos temporales (Mesas de Atención) o pago en Ventanilla.

Políticas Específicas

1. El Coordinador de Programas Sociales podrá constituir sedes con un mínimo de 250 pagos de apoyos monetarios que deberán ser validados por el Gerente Regional o Estatal.
2. Cada Pagador Habilitado deberá contar con un máximo de 200 pagos de apoyos monetarios.
3. Cuando el volumen de beneficiarios sea mayor a 400 por día el Coordinador de Programas Sociales enviará a Dos pagadores y en caso de no contar con personal suficiente, se convocará a los beneficiarios en dos horarios, uno a las 10:00 horas y otro a las 13:00 horas.
4. Los Recibos de "Entrega de Apoyos Monetarios" formato TCM-4100-F02-19, tendrán una vigencia de 24 días hábiles a partir de la fecha de inicio del operativo.
El formato TCM-4100-F02-19 o el vigente, sustituye al recibo de entrega de apoyos "TCM-4100-F08-07" establecido en el contrato de Prestación de Servicios con la Secretaría.
5. El Pagador Habilitado deberá cumplir con los compromisos de servicio en la entrega de los apoyos monetarios a los beneficiarios de los programas sociales, para asegurar su satisfacción.
6. El Gerente Regional o Estatal gestionará con el Gobierno Federal, Estatal y/o Municipal, según corresponda, los apoyos necesarios para contar con elementos de seguridad pública, tanto en el traslado de los Pagadores Habilitados a los puntos de entrega, como durante todo el período del operativo en el punto de pago.
7. En caso de presentarse alguna contingencia que impida el pago de apoyos monetarios en el período programado, el Gerente Regional o Estatal, en conjunto con el Representante Estatal de BIENESTAR,

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

- establecerá la reprogramación de entrega de los apoyos monetarios, informando por escrito a la Subdirección de Procesos y Supervisión.
8. El Pagador Habilitado realizará la entrega de apoyos únicamente en los puntos de pago temporales y en las fechas establecidas en el calendario de pago, de tal manera que los beneficiarios que no acudan a recibir su apoyo ya no se les podrá entregar en Sucursal alguna.
 9. El Operador de Ventanilla deberá solicitar al beneficiario, una identificación oficial, en original y vigente a la fecha de su presentación, en dónde aparezca fotografía, domicilio y firma o huella del portador, siendo preferentemente las que se enuncian a continuación:
 - Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE),
 - Pasaporte, expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).
 - Cartilla del Servicio Militar Nacional (con una antigüedad no mayor a 10 años).
 - Credencial del Instituto Nacional para las Personas Adultas Mayores (INAPAM),
 - Cedula profesional (antigüedad no mayor a 10 años).
 - Matrícula consular.
 - Tarjeta única de Identidad Militar.
 - Constancia de Identidad y edad con fotografía, emitida por autoridades locales, la cual deberá contener sello de la autoridad que emite el documento (con una antigüedad no mayor a 2 meses).
 10. El Pagador Habilitado, obligatoriamente, deberá solicitar al beneficiario cualquiera de los siguientes formatos que les haya entregado BIENESTAR en donde se encuentra el número de transferencia, para realizar el pago del apoyo monetario:
 - Orden de pago
 - Planilla de Etiquetas de Seguridad.
 - Contra recibo de ACEPTACIÓN al programa.
 - Constancia de Entrega de Apoyos expedida por la SECRETARIA DEL BIENESTAR (Discapacitados).
 - Formato Comprobante Temporal para Entrega de Apoyos.
 11. Invariablemente cuando el nombre del beneficiario no coincida con el de la "Planilla de Etiquetas de Seguridad", el Pagador Habilitado verificará la Matriz de pago autorizada por ambas Instituciones y además solicitará al beneficiario presente los documentos mencionados en la política anterior para cobrar el apoyo monetario, además de los siguientes documentos:
 - Identificación oficial vigente, en original y copia, y
 - Constancia de Recepción de Planilla de Etiquetas de Seguridad, en original.
 12. Cuando el beneficiario por alguna enfermedad y/o incapacidad no pueda acudir a recibir el pago, para ambos programas es procedente el pago al Suplente/Representante del beneficiario quien podrá presentarse para recibirlo; el Pagador Habilitado, para entregar el apoyo, solicitará:
 - Constancia original de Entrega de Apoyos expedida por la SECRETARIA DE BIENESTAR, la cual deberá contener nombre y firma del Suplente/Representante.
 - Contra recibo del Formato de Aceptación al Programa.
 - Planilla y Etiqueta de seguridad del bimestre en que se realiza la entrega del apoyo.
 - Escrito libre en original, el cual deberá entregarse a la liquidadora y estar sustentado con el nombre del beneficiario, ID padrón, nombre del representante y dos testigos y tipo de apoyo monetario a recibir.
 - Original y copia de la identificación es oficial vigente del beneficiario, así como del representante y de los testigos (copia).

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

En caso de que NO se presente alguno de estos documentos, el Pagador Habilitado NO deberá entregar el apoyo.

13. Cuando el beneficiario por defunción no acuda a recibir el pago, el representante del beneficiario podrá presentarse para recibir su Pago de Marcha y éste es emitido como "Apoyo Bimestral", el Pagador Habilitado, para entregar el apoyo, solicitará al representante:
 - Etiqueta de seguridad del bimestre en que se realiza la entrega del apoyo.
 - Contra recibo del Formato de Aceptación del Programa
 - Original y copia de la identificación oficial del beneficiario, así como del representante.
 - Copia del acta de defunción.
14. Cuando el nombre del representante del beneficiario no coincida o no aparezca en el Recibo de Pago, el Pagador Habilitado no podrá prestar el servicio de pago.
15. El Pagador Habilitado verificará que el número de transferencia del Recibo de Entrega de Apoyos, formato TCM-4100-F02-19 coincida con el número de transferencia de los formatos mencionados en la política 9 y solo en caso de coincidir ambos números se procederá a la entrega del apoyo.
16. Al terminar la entrega de apoyos en el punto de pago temporal, el Pagador Habilitado deberá levantar el Acta de Hechos TCM-4100-F03-19, la cual tendrá que ser requisitada en todos sus campos.
17. El Pagador Habilitado entregará al representante de BIENESTAR y al de la Comunidad, copia del Acta de Hechos relevantes
18. Adicionalmente, a la entrega de apoyos monetarios a las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente, en puntos temporales (Mesas de Atención), también recibirán apoyos, en entregas bimestrales, a través del servicio de Giro Telegráfico Nacional en cualquier Sucursal, cubriendo los requisitos arriba detallados. El Operador de Ventanilla realizarán esta entrega como está indicado en el Manual de Procedimientos del Servicio de Giro Telegráfico.

Área Responsable del Procedimiento

- Sucursal

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

6.- Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente en Ventanilla o Mesa de Atención.

Responsable	No.	Actividad
PAGADOR HABILITADO	01	Acude al Punto de Pago Temporal, con los recibos impresos de los apoyos monetarios que se entregarán de acuerdo con lo programado con la Secretaría de BIENESTAR.
	02	Recibe al beneficiario que se presenta a cobrar el apoyo monetario y solicita identificación oficial vigente, planilla de hologramas, Contra recibo o la constancia de entrega de apoyos expedida por la SECRETARIA DE BIENESTAR.
	03	No acude beneficiaria, solicita al suplente/representante, original del Escrito libre, contra recibo de aceptación al programa o Acta de Defunción, su identificación oficial y la del beneficiario y la planilla de hologramas. Pasa a la actividad 4.
	04	Si acude beneficiario, verifica que el nombre de la beneficiaria y el folio de la planilla de hologramas coincidan con los datos del recibo de pago.
	05	No coinciden datos, indica que no puede realizar el pago, captura en Acta de Hechos Relevantes el nombre y folio de la beneficiaria y el motivo de la no entrega y continúa con la actividad 11.
	06	Si coinciden datos, adhiere el holograma en el comprobante de recibo de Telecomm.
	07	Cuenta el efectivo indicado en el recibo de pago, lo mete en su sobre, lo engrapa y coloca sobre ésta la etiqueta de seguridad.
	08	Desprende del recibo de pago, el comprobante del beneficiario y lo entrega junto con el sobre.
	09	Sella comprobante de pago, captura fecha y nombre, lo firma y guarda comprobante de pago parte TELECOMM.
	10	Verifica si hay más beneficiarios formados para recibir su apoyo y cerrar el operativo.
	11	No hay más beneficiarios, levanta el Acta de Hechos Relevantes, al final del operativo de pago, en la que indica el desarrollo del evento y en caso de que exista algún percance, lo anota en dicha acta.
	12	Firma el acta y recaba las firmas correspondientes
	13	Si hay más beneficiarios, solicita al siguiente beneficiario que pase a la mesa de entrega. Regresa a la actividad 1.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

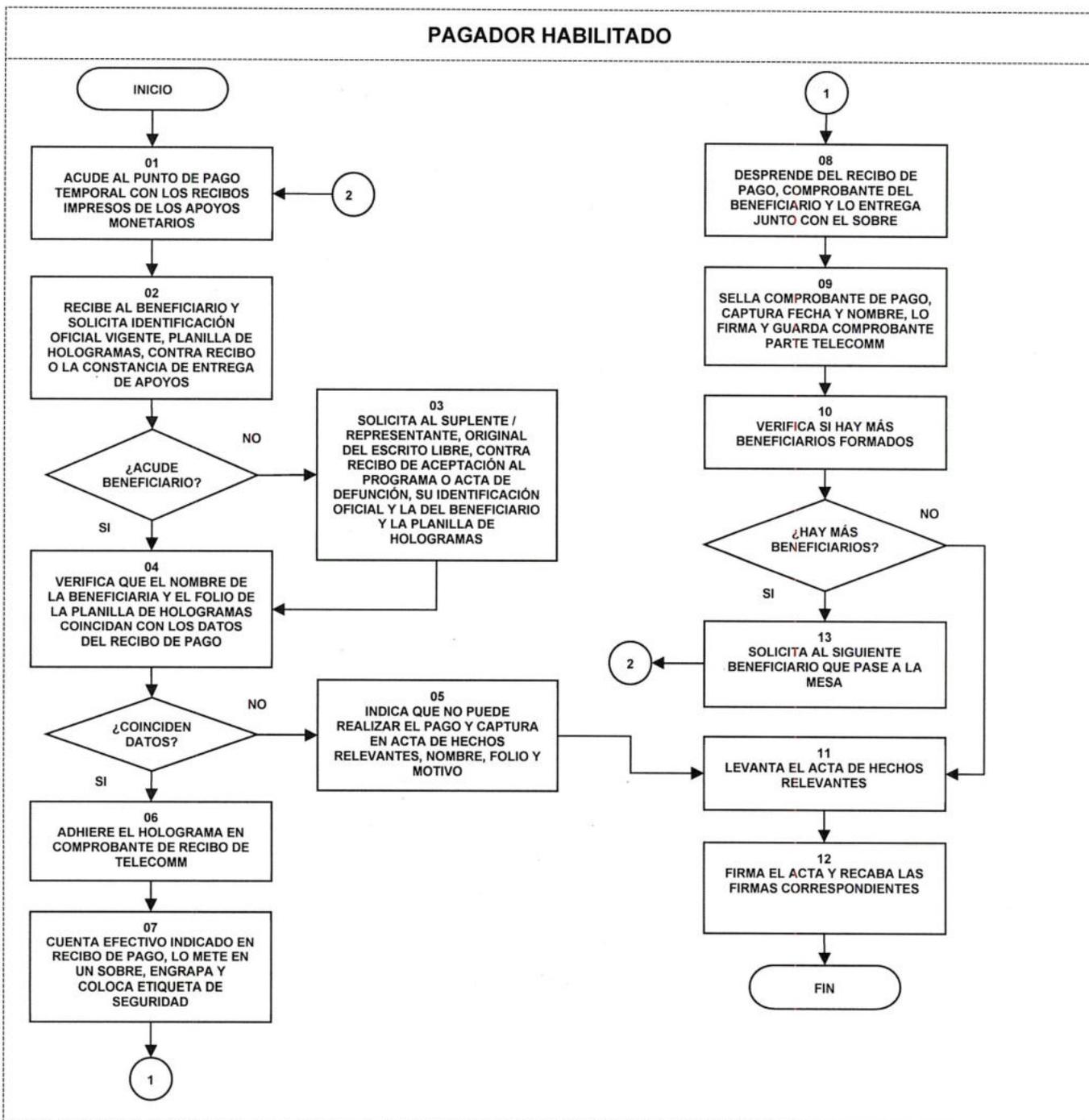
REVISADO

7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

6.- Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente en Ventanilla o Mesa de Atención.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

7. Procedimiento de Descargo de Recibos del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo I, Artículo 7.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Específico

Verificar la conciliación de recibos pagados y no pagados a los beneficiarios del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente, mediante el informe de descargo realizado en el sistema informático para su confronta con las relaciones diarias de la Sucursal sede.

Políticas Específicas

1. Al término del operativo en el punto de pago temporal, el Pagador Habilitado regresará a la Sucursal sede, para descargar en el sistema informático, los recibos de pago de los puntos temporales.
2. Si el Pagador Habilitado no tiene login y password asignados, el Jefe de Sucursal lo darán de alta en el sistema informático y al término del descargo y verificación de los recibos, deberá dar de baja el login y el password.
3. El Pagador Habilitado descargará inmediatamente en el sistema informático, los recibos que fueron pagados y entregará los recibos pagados, los recibos no pagados, el acta de hechos relevantes y el efectivo no entregado al Jefe de Sucursal.
4. El sistema informático solo permitirá descargar los recibos hasta las veintidós horas del Centro (10:00 p.m.), después de esta hora el Pagador Habilitado tendrá que hacer su conciliación de forma manual y presentársela al Jefe de Sucursal.
5. El Jefe de Sucursal deberán verificar en el sistema informático que la descarga esté correctamente efectuada y coincida con los importes pagados y no pagados firmando de recibido, haciendo constar que el volumen e importes de los recibos están correctos y amparan la cantidad que le fue entregada para el pago y debiendo cancelar el vale de entrega de recursos.
6. El Jefe de Sucursal diariamente verificarán en la base de datos, que los importes estén correctos, en caso contrario lo reportará por escrito a su Gerencia Regional o Estatal.
7. El Jefe de Sucursal generarán las relaciones diarias que comprueben sus ingresos y egresos y al término del operativo emitirá informe final, remitiéndolo inmediatamente a la Gerencia Regional o Estatal, junto con el efectivo que no fue liquidado.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO

7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Área Responsable del Procedimiento

- **Sucursal**

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

7.- Procedimiento de Descargo de Recibos del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente.

Responsable	No.	Actividad
PAGADOR HABILITADO	01	Acude a la Sucursal sede, en custodia de los elementos de seguridad correspondientes.
	02	Cuenta y ordena recibos por número de sobre.
	03	Ingresa al sistema informático en la Sucursal sede, con su login y password.
	04	No puede ingresar al sistema, verifica la hora.
	05	No es después de las diez de la noche del Centro, vuelve a intentar conectarse al sistema y regresa a la actividad 03.
	06	Si es después de las diez de la noche del Centro, realiza la conciliación de forma manual.
	07	Si puede ingresar al sistema, descarga los recibos pagados e imprime el informe de descargo que genera el sistema informático.
	08	Verifica que el informe de descargo esté correcto.
	09	No está correcto, vuelve a ingresar al sistema informático para su corrección y regresa a la actividad 03.
	10	Si está correcto, entrega al Jefe de Sucursal, los recibos de pago no entregados a las beneficiarias, el Acta de Hechos Relevantes, el efectivo sobrante, el informe de descargo y, en su caso, la conciliación manual.
JEFE DE SUCURSAL	11	Verifica en el sistema informático que las cifras de recibos pagados y no pagados, coincida contra el informe de descargo.
	12	No coinciden, solicita al Pagador Habilitado revise nuevamente su informe para que haga las correcciones correspondientes y regresa a la actividad 03.
	13	Si coinciden, verifica que los recibos pagados contengan el, holograma correcto.

7.- Procedimiento de Descargo de Recibos del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO

7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Responsable	No.	Actividad
	14	No contiene holograma correcto y/o contra recibo, solicita al Pagador Habilitado haga la corrección correspondiente. Regresa a la actividad 13.
JEFE DE SUCURSAL	15	Si contiene holograma correcto y/o contra recibo, verifica cada uno de los recibos contra la relación diaria obtenida del sistema informático.
	16	No son correctos, entrega al Pagador Habilitado, solicita importe del recibo mal pagado y lo registra en el sistema, como "Pendiente de pago".
	17	Si son correctos, cancela el vale de efectivo firmado por el pagador habilitado previo al operativo.
	18	Imprime, al final del turno, la relación diaria.
	19	Elabora informe final del operativo de entrega de apoyos de los puntos de pago temporales que le corresponden como Sucursal sede.
	20	Envía informe final a la Gerencia Regional o Estatal junto con el efectivo sobrante, si fuera el caso.
	21	Mantiene cuatro días hábiles en la oficina sede, los recibos de apoyo monetarios no entregados durante los veinte días hábiles acordados en el punto de pago alterno al temporal, para que los beneficiarios acudan a solicitar sus apoyos.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

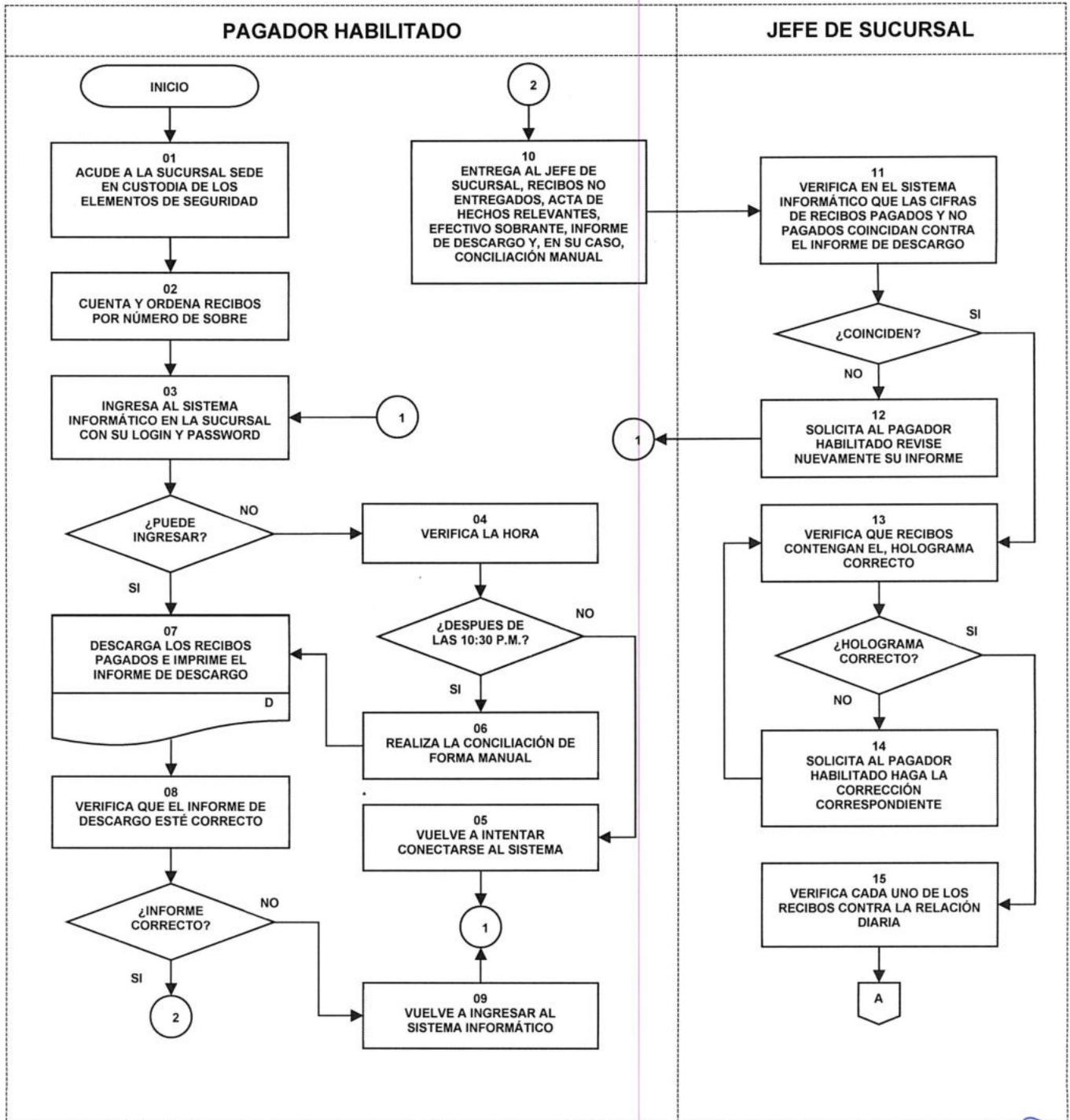
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

7.- Procedimiento de Descargo de Recibos del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente.



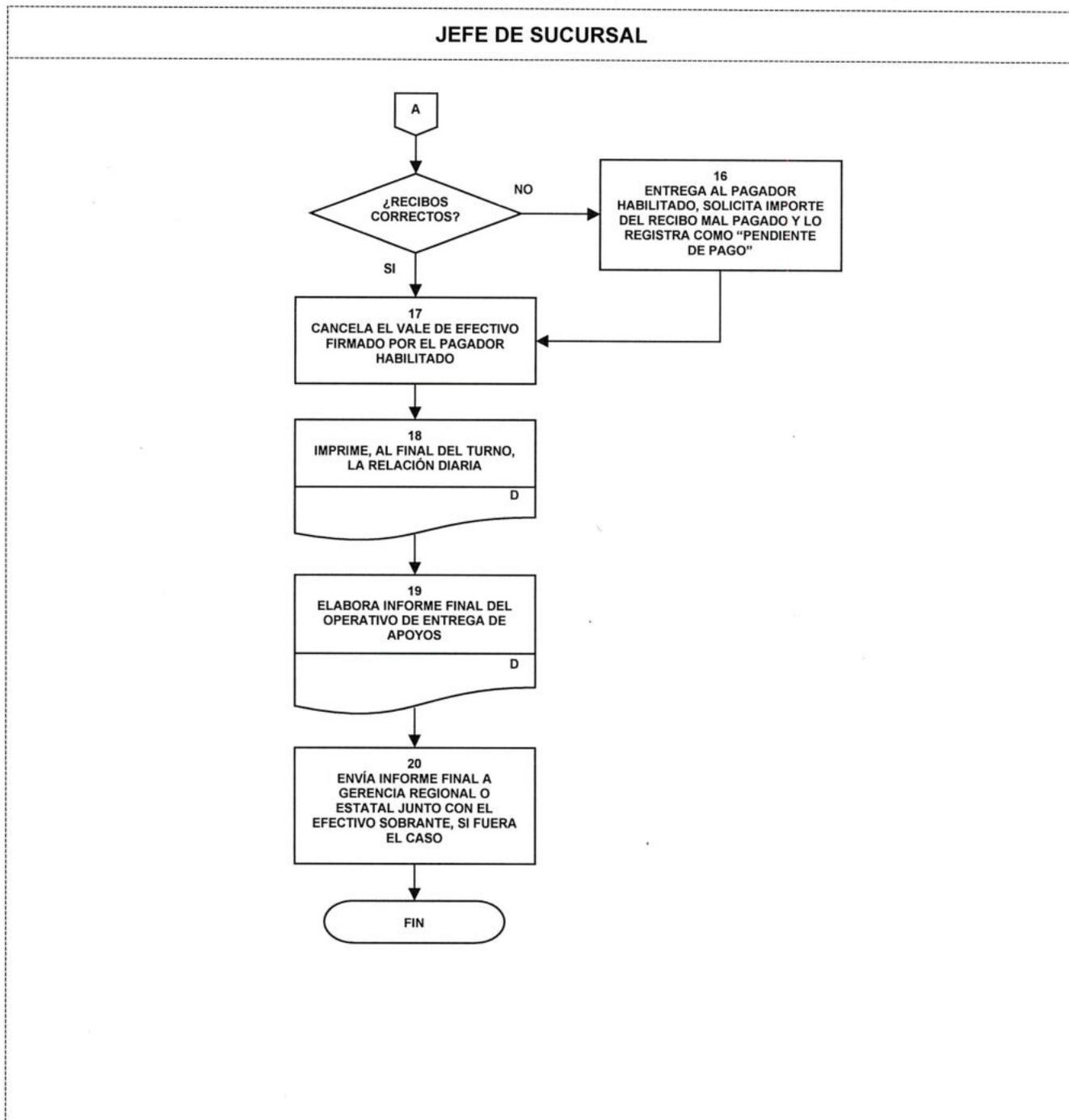
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

7.- Procedimiento de Descargo de Recibos del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

8. Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios de los Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes).

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo III, del pago de giros telegráficos.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Específico

Entregar a los beneficiarios de los Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes) de la Secretaría de BIENESTAR, sus apoyos monetarios en las sucursales de la Red.

Políticas Específicas

1. El Giro Telegráfico con el apoyo monetario para pago por concepto de los Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes) de la Secretaría de BIENESTAR, tendrán una vigencia de 10 días naturales a partir de la fecha de su expedición.
2. El Operador de Ventanilla deberán cumplir con los compromisos de servicio en la entrega de los apoyos monetarios a los beneficiarios de los programas sociales, para asegurar su satisfacción.
3. El Operador de Ventanilla entregarán los pagos de los apoyos únicamente a los beneficiarios de los Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes) y en ninguna circunstancia se le pagará a ningún representante o a otra persona distinta del beneficiario.
4. El Operador de Ventanilla deberán solicitar al beneficiario la Constancia de pago o el Contra recibo de aceptación al programa, expedido por la Secretaría de BIENESTAR, el cual deberá contener los datos del beneficiario y el número de la transferencia, así como el nombre y firma del Representante de BIENESTAR en la Entidad.
5. El Operador de Ventanilla realizarán la consulta por nombre del beneficiario o por número de transferencia obteniendo estos datos del formato presentado (Constancia de pago o Contra recibo de aceptación al programa) para validar el pago.
6. El Operador de Ventanilla para proceder a realizar el pago por concepto de los Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes), verificarán que coincidan los datos del beneficiario que muestra el sistema con los del formato presentado (Constancia de pago o Contra recibo de aceptación al programa expedida por la Secretaría de BIENESTAR), en caso contrario no se realizará dicho pago.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

7. El operador de ventanilla podrá realizar el pago al portador de la Constancia de pago o Contra recibo de aceptación al programa y no se requiere que presenten documento de identificación personal.
8. Cuando se trate de menores de edad registrados como beneficiarios de los Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes), el operador de ventanilla deberá aplicar el procedimiento del punto 7.
9. En caso de que el titular del apoyo monetario, no presente o no cuente con la Constancia de pago o Contra recibo de aceptación al programa, el operador de ventanilla no podrá prestar el servicio.
10. El sistema informático imprimirá el Comprobante de Pago, en original y copia, en donde el Operador de ventanilla recabarán la firma o huella del beneficiario, lo firmará, sellará y entregará efectivo y copia del comprobante al beneficiario.
11. Después de realizar el pago, el Operador de ventanilla engraparán la sección que corresponde a TELECOMM de la Constancia de pago o Contra recibo de aceptación al programa, al original del Comprobante de Pago y los conservará en la Sucursal.
12. En caso de requerir alguna reversa, únicamente el Jefe de Sucursal podrán realizarla durante el mismo día del pago.
13. En caso de requerir alguna reversa después del día del pago, el Jefe de Sucursal deberán solicitarla a la Gerencia Regional o Estatal correspondiente.

Área Responsable del Procedimiento

- Sucursal

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

8.- Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes).

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA	01	Recibe al beneficiario que solicita el pago correspondiente a los Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes), y solicita la Constancia de pago o Contra recibo de aceptación al programa.
	02	Verifica que el formato presentado contenga los datos obligatorios.
	03	Ingresa al sistema informático para consultar el estatus del giro en la base de datos, ya sea por número de transferencia o por nombre del beneficiario.
	04	Comprueba que coincidan los datos del beneficiario con el de la Constancia de pago o Contra recibo de aceptación al programa.
	05	No coinciden los datos, informa al beneficiario que no puede efectuar la entrega del apoyo. Pasa a la actividad 11.
	06	Si coinciden los datos, captura en el sistema informático el número de transferencia para realizar el pago del apoyo.
	07	Imprime el Comprobante de Pago, en original y copia, y solicita al beneficiario firme de conformidad.
	08	Recibe Comprobante de Pago firmado o con huella digital, lo firma y sella.
	09	Entrega efectivo y copia del Comprobante de Pago al beneficiario.
	10	Engrapa la Constancia de pago o Contra recibo de aceptación al programa, al original de comprobante de pago.
	11	Agradece y se despide del beneficiario.
	12	Archiva los documentos recibidos para asuntos contables y posibles aclaraciones.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

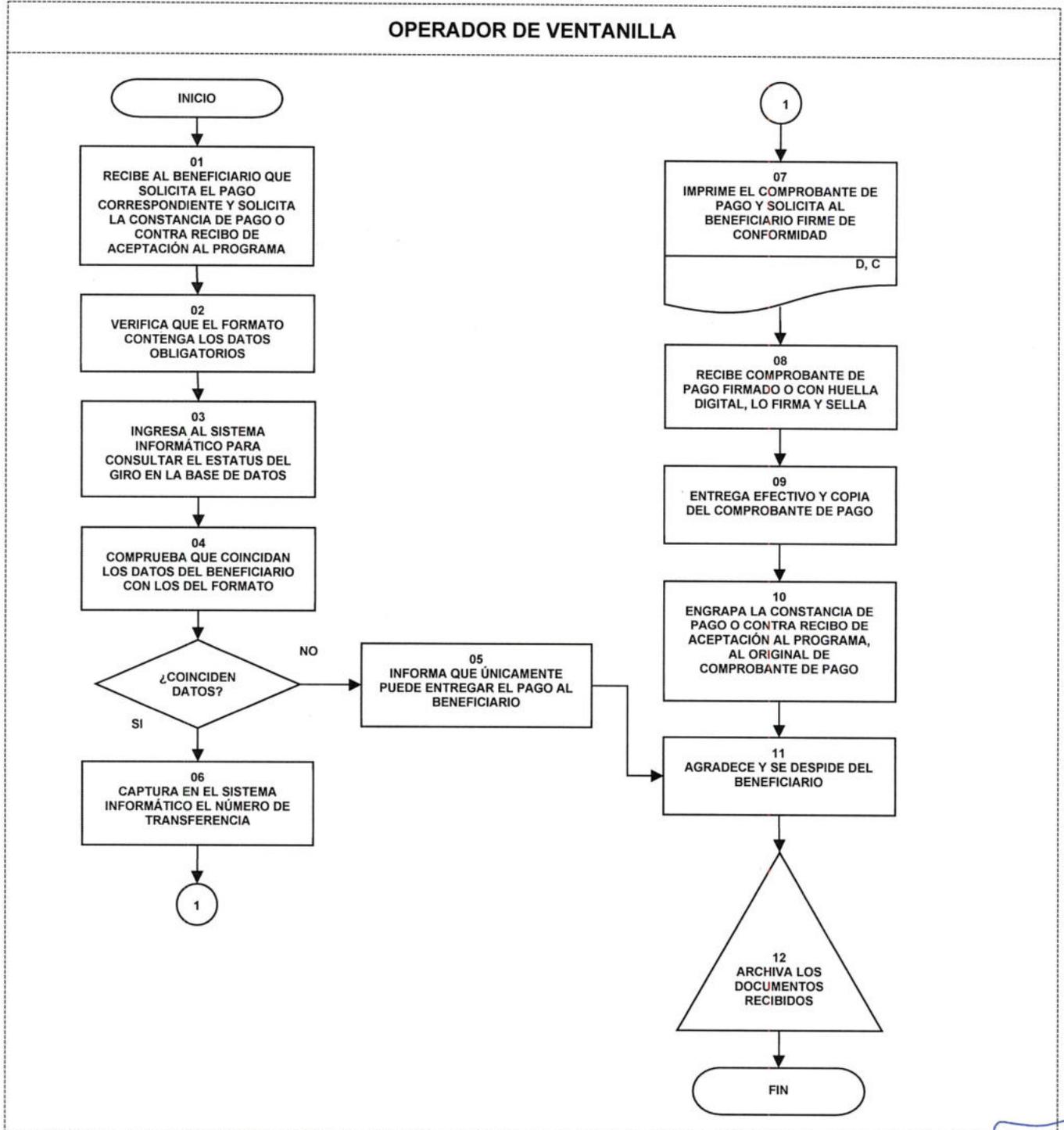
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

8.- Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programas de Emergencia Social o Natural y de Emergencia Social (Migrantes).



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

9. Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programa Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo III, del pago de giros telegráficos.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Específico

Entregar a los beneficiarios del Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras, de la Secretaría de BIENESTAR, sus apoyos monetarios en las sucursales de la Red.

Políticas Específicas

1. El Giro Telegráfico con el apoyo monetario para pago por concepto del Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras, tendrá una vigencia de 14 días naturales a partir de la fecha de su expedición.
2. El Operador de Ventanilla deberán cumplir con los compromisos de servicio en la entrega de los apoyos monetarios a los beneficiarios de los programas sociales, para asegurar su satisfacción
3. Los apoyos se otorgan a las Madres trabajadoras que tienen bajo su cuidado al menos una niña o niño de entre 1 año y hasta un día antes de cumplir los 4 años.
4. El Operador de Ventanilla, deberán solicitar al beneficiario el Formato expedido por BIENESTAR, que contiene nombre completo del beneficiario, número de transferencia y monto a pagar, para desprender la parte que corresponde a TELECOMM.
5. El número de transferencia del apoyo estará conformado por 17 dígitos numéricos.
6. El Operador de Ventanilla realizarán la consulta por número de Transferencia únicamente con los datos del formato presentado para validar el pago. El Operador de Ventanilla deberán solicitar al beneficiario cuando sea mayor de edad, una identificación oficial, en original y vigente a la fecha de su presentación, en dónde aparezca fotografía, domicilio y firma o huella del portador, siendo preferentemente las que se enuncian a continuación:
 - Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE).
 - Pasaporte emitido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).
 - Cartilla del Servicio Militar Nacional, con vigencia no mayor a 10 años.
 - Matrícula Consular.
 - Cédula Profesional, con una vigencia no mayor a 10 años.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

En caso de que el BENEFICIARIO sea menor de edad, puede presentar como documento de identificación:

- **CONSTANCIA DE LA AUTORIDAD MUNICIPAL**, que contenga la fotografía del (la) beneficiaria (o) y sello del Municipio en original. El operador deberá de conservar la constancia original.
7. El Operador de Ventanilla para proceder a realizar el pago verificarán que coincidan los datos del beneficiario que muestra el sistema informático con los del formato presentado en caso contrario no se realizará dicho pago. En caso de que los datos del Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras, contengan la letra “Ñ” (eñe) o “acentos”, éstos se detallarán en el sistema informático con algún carácter especial (% , & , # , etc.); sin embargo, el Operador de Ventanilla deberán considerarlos como datos válidos para realizar el pago. Ejemplo: Román Peña = Rom%n Pe\$a.
8. Otras inconsistencias que el Operador de Ventanilla deberán tener en cuenta para el pago de los apoyos monetarios son las siguientes:

Tipo de inconsistencias	Ejemplos de inconsistencias
Falta Ortográfica en Nombre(s) y/o Apellidos: Z por S V por B S por C	Ebelia por Evelia Rosio por Rocío Lópes por López Carvajal por Carbajal
Espacios en blanco que separen Nombre(s) y/o Apellidos, en dos o más palabras:	Rosa Aura por Rosaura Martín ez por Martínez
Faltas de espacios entre Nombre(s) y Apellidos, por lo que se muestran juntos:	MariadelRosario por María del Rosario MigueldelCampo Lizárraga por Miguel del Campo Lizárraga
Omisión o inclusión de una o más letras en Nombre y/o Apellidos:	Peez por Pérez Ector por Héctor López por López
Nombre(s) y/o Apellidos Invertidos:	María Rosa Rodríguez Díaz por Rosa María Rodríguez Díaz Juana López Ramírez por Juana Ramírez López
Nombre abreviado:	Ma. Por María Fco. Por Francisco
Uso de diminutivos en el Nombre:	Laurita por Laura Anita por Ana

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Tipo de inconsistencias	Ejemplos de inconsistencias
Cambios de Género:	Mario por María Juan por Juana
Omisión de uno de los Nombres	Adael Jurado Juárez por Adael Wenceslao Jurado Juárez Laura Ortega Domínguez por Ana Laura Ortega Domínguez

9. En cualquier Sucursal, el Operador de Ventanilla, con el número de transferencia asignado al beneficiario, localizarán el pago en el sistema e imprimirán el Comprobante de pago de giro inmediato, Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras, en el cual recabará la firma o huella digital del beneficiario, lo firmará sellará y entregará identificación, apoyo monetario y "Recibo parte beneficiario".
10. Después de realizar el pago a un beneficiario MAYOR DE EDAD, el Operador de Ventanilla devuelven la identificación original, conserva la copia fotostática y la parte del Formato que corresponde a TELECOMM, los engraparán junto al original del Comprobante de Pago y los conservará en la Sucursal.
11. Cuando el pago se haya realizado a un beneficiario MENOR DE EDAD, el Operador de Ventanilla engraparán la parte del Formato que corresponde a TELECOMM, junto con el original de la CONSTANCIA DE LA AUTORIDAD MUNICIPAL, al original del Comprobante de Pago y los conservará en la Sucursal.
12. El Operador de Ventanilla, cuando realicen reversas en el sistema, éstas deberán ser el mismo día en que se realizaron los pagos.
13. Cuando requieran efectuar una reversa de fecha anterior, el Jefe de Sucursal, deberán solicitarla a su Gerencia Regional o Estatal correspondiente, para que el responsable que designe el Gerente, la realice.
14. El Operador de Ventanilla podrán reimprimir el comprobante de pago, sólo en caso de requerirlo.

Área Responsable del Procedimiento

- Sucursal

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

9.- Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programa Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA	01	Recibe al beneficiario que se presenta en la Sucursal y solicita el pago de su giro correspondiente al Programa Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras.
	02	Solicita los requisitos que correspondan, según sea el beneficiario mayor o menor de edad.
	03	Realiza una consulta en el sistema informático por número de transferencia y se muestran los datos del Giro Telegráfico en la pantalla.
	04	Revisa que los datos del Beneficiario coincidan con los impresos en el Formato expedido por BIENESTAR.
	05	No es el beneficiario, informa que no podrá prestar el servicio de pago. Concluye procedimiento.
	06	Si es el Beneficiario, captura el número de la transferencia en la pantalla de pago para que aparezca en el sistema, el Comprobante de Pago.
	07	Imprime el comprobante de pago, en original y copia.
	08	Recaba en el Comprobante de Pago, la firma de conformidad del Beneficiario mayor de edad o del Beneficiario menor de edad, según sea el caso.
	09	Estampa su firma y el sello fechador de la Sucursal en el Comprobante de pago y entrega la copia al Beneficiario, junto con el efectivo del pago.
	10	Devuelve al Beneficiario mayor de edad el original de la identificación presentada y conserva la parte del Formato que corresponde a TELECOMM. Si es menor de edad conserva el original de la CONSTANCIA DE LA AUTORIDAD MUNICIPAL.
	11	Engrapa según sea el caso, copia de la identificación oficial y/o de la CONSTANCIA DE LA AUTORIDAD MUNICIPAL y la parte del Formato que corresponde a TELECOMM, al original del Recibo de entrega de apoyos y conserva para su archivo en la Sucursal sede.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

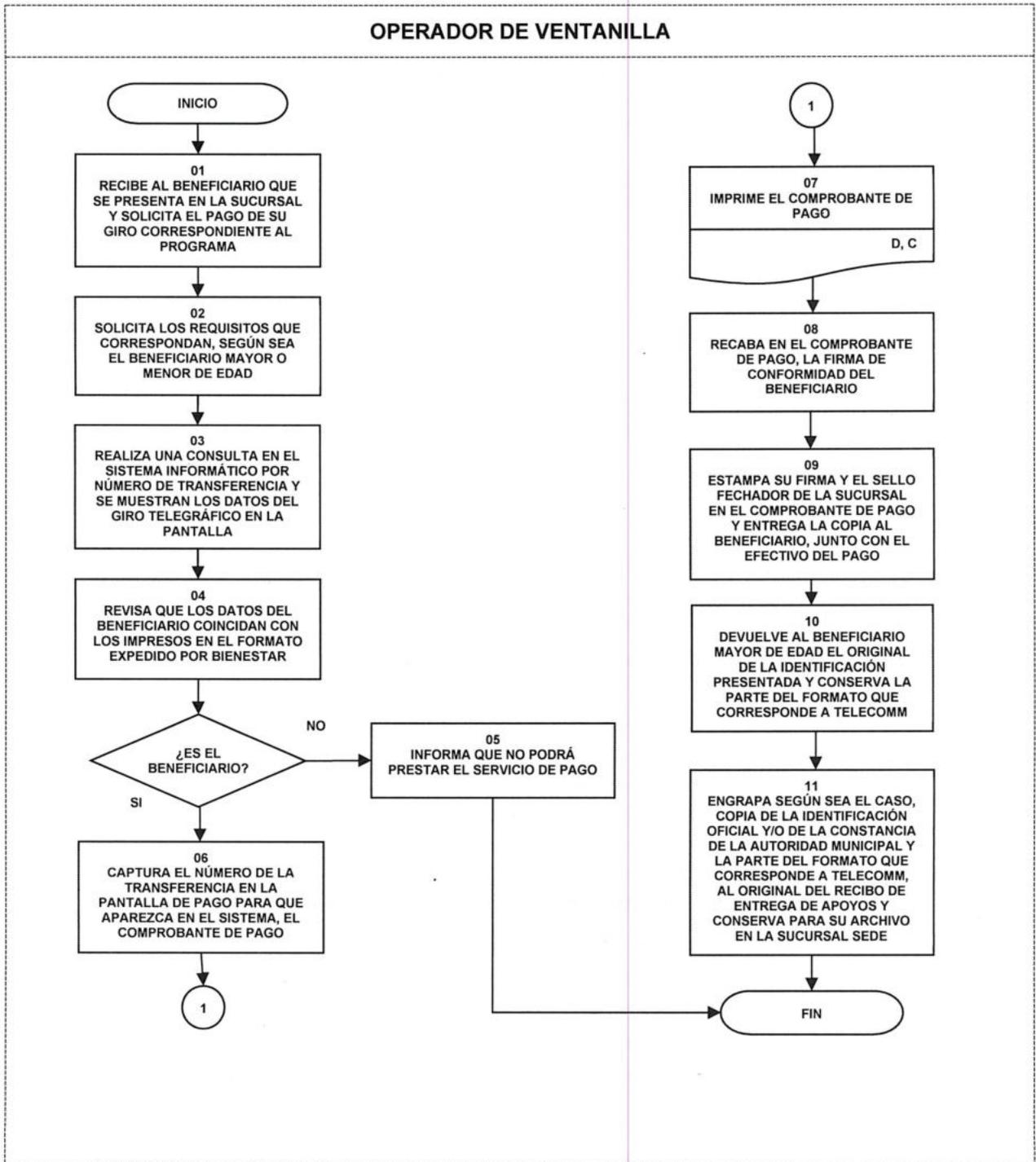
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

9.- Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios del Programa Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

10. Procedimiento de Entrega de Apoyos a Beneficiarios del Programa Beca Universal “Benito Juárez” para Estudiantes de Educación Media Superior.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo III, del pago de giros telegráficos.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DRS/SCRS/GCSFB/GJC/32/2019 PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRAFICO A GRANDES USUARIOS PARA EL PAGO DE APOYOS A BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES.**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Especifico

Entregar a los beneficiarios del Programa Beca Universal “Benito Juárez”, para Estudiantes de Educación Media Superior, sus apoyos monetarios en las sucursales de la Red, de una manera eficaz y eficiente.

Políticas Específicas

1. El apoyo monetario a los beneficiarios del Programa Beca Universal “Benito Juárez”, para Estudiantes de Educación Media Superior se entregará únicamente en las sucursales de la Red, en los horarios de atención establecidos para ello.
 2. El Operador de Ventanilla deberán cumplir con los compromisos de servicio en la entrega de los apoyos monetarios a los beneficiarios del programa social, para asegurar su satisfacción
 3. Para realizar el pago del apoyo monetario, el Operador de Ventanilla deberán solicitar al beneficiario, lo siguiente dependiendo del tipo de apoyo:
 - I. **BENEFICIARIO MAYOR DE EDAD. -**
 - ✓ Constancia de entrega de apoyos expedida por BIENESTAR.
 - ✓ Identificación oficial vigente.
 - II. **BENEFICIARIO MENOR DE EDAD. -**
 - ✓ Constancia de entrega de apoyos expedida por BIENESTAR.
- En caso contrario no se podrá entregar el apoyo al Becario.
4. Los Giros Telegráficos del Programa Beca Universal “Benito Juárez”, para Estudiantes de Educación Media Superior, tendrán una vigencia máxima de 60 días naturales a partir de la fecha de expedición.
 5. El Operador de Ventanilla para poder entregar el apoyo monetario deberán solicitar al beneficiario, una identificación oficial, en original y vigente a la fecha de su presentación, en dónde aparezca fotografía, domicilio y firma o huella del portador, siendo las que se enuncian a continuación:
 - Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE).
 - Pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

- Cartilla del Servicio Militar Nacional, con vigencia no mayor a 10 años.
 - Cédula profesional, con vigencia no mayor a 10 años.
 - Matrícula consular.
 - Tarjeta Única de Identidad Militar.
 - Documento con fotografía, que acredite su identidad, expedida y autorizada por alguna autoridad Local.
6. El Operador de Ventanilla aceptarán la Constancia de entrega de apoyos expedida por BIENESTAR, para realizar el pago, la cual contiene entre otros datos, nombre completo del beneficiario, número de transferencia o referencia de pago, nombre y firma de beneficiario.
 7. El Operador de Ventanilla registran el número de transferencia o referencia de pago en el sistema y verifica los datos que muestre el sistema contra los de la identificación presentada.
 8. En caso de que los datos del Programa Beca Universal “Benito Juárez”, para Estudiantes de Educación Media Superior, contengan la letra “Ñ” (eñe) o “acentos”, éstos se detallarán en el sistema informático con algún carácter especial (% , & , # , etc.); sin embargo, el Operador de Ventanilla deberán considerarlos como datos válidos para realizar el pago. Ejemplo: Román Peña = Rom%n Pe\$a.
 9. Otras inconsistencias que el Operador de Ventanilla deberán tener en cuenta para el pago de los apoyos monetarios son las siguientes:

Tipo de inconsistencias	Ejemplos de inconsistencias
Falta Ortográfica en Nombre(s) y/o Apellidos: Z por S V por B S por C	Ebelia por Evelia Rosio por Rocío Lópes por López Carvajal por Carbajal
Espacios en blanco que separen Nombre(s) y/o Apellidos, en dos o más palabras:	Rosa Aura por Rosaura Martín ez por Martínez
Faltas de espacios entre Nombre(s) y Apellidos, por lo que se muestran juntos:	MariadelRosario por María del Rosario MigueldelCampo Lizárraga por Miguel del Campo Lizárraga
Omisión o inclusión de una o más letras en Nombre y/o Apellidos:	Peez por Pérez Ector por Héctor Lóppez por López
Nombre(s) y/o Apellidos Invertidos:	María Rosa Rodríguez Díaz por Rosa María Rodríguez Díaz Juana López Ramírez por Juana Ramírez López
Nombre abreviado:	Ma. por María Fco. por Francisco

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

Tipo de inconsistencias	Ejemplos de inconsistencias
Uso de diminutivos en el Nombre:	Laurita por Laura Anita por Ana
Cambios de Género:	Mario por María Juan por Juana
Omisión de uno de los Nombres	Adael Jurado Juárez por Adael Wenceslao Jurado Juárez Laura Ortega Domínguez por Ana Laura Ortega Domínguez

10. Una vez verificados los datos del Beneficiario, el Operador de Ventanilla dan clic en "PAGAR".
11. El Operador de ventanilla imprimirán el comprobante de pago en el que recaba la firma de conformidad del beneficiario, mayor y/o menor de edad, lo firma el operador y estampa el sello fechador de la Sucursal.
12. El Operador de ventanilla entregarán al beneficiario mayor de edad el efectivo, la identificación presentada y copia del recibo de pago.
13. En caso de que el beneficiario sea menor de edad, el Operador de ventanilla entregarán el efectivo y copia del recibo de pago.
14. El Operador de ventanilla conservarán copia de la identificación oficial que engraparán al original del comprobante de pago y de la Constancia de Entrega de Apoyos expedida por BIENESTAR, para integrar un expediente por beneficiario que resguardará en la Sucursal.
15. Únicamente el Jefe de Sucursal podrá realizar reversas mediante la opción de "Reversa de pago", la cual podrá utilizarse sólo en caso de justificarse, el mismo día de la operación
 - Para realizar la REVERSA del pago del Programa Beca Universal "Benito Juárez", para Estudiantes de Educación Media Superior, el Jefe de Sucursal deberán seleccionar la opción "Reversa de pago", capturarán el número de transferencia que consta de 15 dígitos alfanuméricos y darán clic.
 - El sistema informático mostrará los datos completos de la transferencia que desea reversar, mismos que el Jefe de Sucursal deberán verificar antes de dar clic en "Reversar del pago".
 - Una vez realizada la Reversa, el sistema informático mostrará un mensaje confirmando que la reversa fue realizada con éxito.
16. Cuando requieran efectuar una reversa de fecha anterior, el Jefe de Sucursal, deberán solicitarla a su Gerencia Regional o Estatal correspondiente, para que el responsable que designe el Gerente, la realice.
17. El Operador de Ventanilla podrán reimprimir el comprobante de pago, sólo en caso de requerirlo.

Área Responsable del Procedimiento

- Sucursal

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

10.- Procedimiento de Entrega de Apoyos a Beneficiarios del Programa Beca Universal "Benito Juárez" para Estudiantes de Educación Media Superior.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA	01	Recibe al beneficiario que se presenta en la Sucursal para solicitar el pago de su giro correspondiente al Programa Beca Universal "Benito Juárez" para Estudiantes de Educación Media Superior.
	02	Solicita los requisitos que correspondan, según sea el beneficiario mayor o menor de edad.
	03	Realiza una consulta en el sistema informático ya sea por número de transferencia o referencia de pago y se muestran los datos del Giro Telegráfico en la pantalla.
	04	Revisa que los datos del Beneficiario coincidan con los impresos en la Constancia de entrega de apoyo expedido por BIENESTAR.
	05	No es el Beneficiario, informa que no podrá prestar el servicio de pago. Concluye procedimiento.
	06	Si es el Beneficiario, captura el número de transferencia o de referencia de pago para que aparezca en el sistema, el Comprobante de Pago.
	07	Imprime el comprobante de pago, en original y copia.
	08	Recaba en el Comprobante de Pago, la firma de conformidad del Beneficiario mayor de edad o del Beneficiario menor de edad, según sea el caso.
	09	Estampa su firma y el sello fechador de la Sucursal en el Comprobante de pago y entrega la copia al Beneficiario, junto con el efectivo del pago.
	10	Devuelve al Beneficiario, el original de la identificación presentada, si fuera el caso, y conserva la Constancia para integrar el expediente del beneficiario.
	11	Entrega el efectivo y copia del recibo de pago.
	12	Agradece al beneficiario y se despide.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

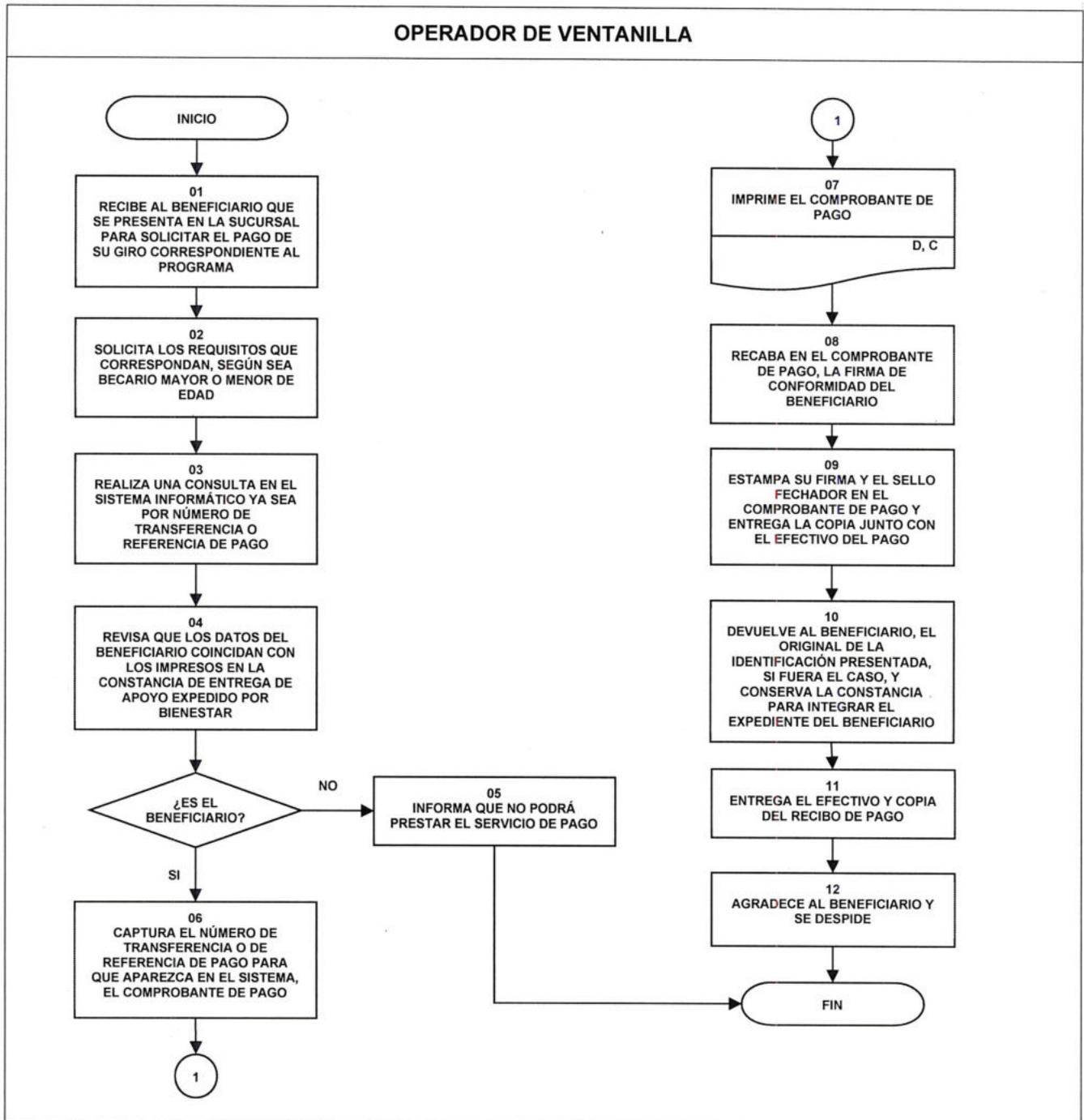
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

10.- Procedimiento de Entrega de Apoyos a Beneficiarios del Programa Beca Universal "Benito Juárez" para Estudiantes de Educación Media Superior.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

11. Procedimiento de Entrega de Apoyos Monetarios a Beneficiarios del Programa de TANDAS para el BIENESTAR.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo III, del pago de giros telegráficos.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DRS/SCRS/GCSFB/GJC/25/2019 PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRAFICO A GRANDES USUARIOS PARA EL PAGO POR CUENTA DE TERCEROS.**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Específico

Entregar a los beneficiarios del Programa de TANDAS para el BIENESTAR, sus apoyos monetarios en las sucursales de la Red, de una manera eficaz y eficiente.

Políticas Específicas

1. El Apoyo Monetario a los beneficiarios del Programa TANDAS para el BIENESTAR, se entregará únicamente en las sucursales de la Red, en los horarios de atención establecidos para ello.
2. El Operador de Ventanilla deberán cumplir con los compromisos de servicio en la entrega de los apoyos monetarios a los beneficiarios del programa social, para asegurar su satisfacción
3. Para realizar el pago del apoyo monetario, el Operador de Ventanilla deberán solicitar al beneficiario, lo siguiente:
 - ✓ Número de giro que se integra de 15 dígitos numéricos o alfanuméricos.
 - ✓ Identificación oficial vigente.

En caso contrario no se podrá entregar el apoyo al beneficiario.

4. Los Giros Telegráficos del Programa de TANDAS para el BIENESTAR, tendrán una vigencia máxima de 75 días naturales a partir de la fecha de expedición.
5. El Operador de Ventanilla para entregar el apoyo monetario, deberán solicitar al beneficiario, una identificación oficial, en original y vigente a la fecha de su presentación, en dónde aparezca fotografía, domicilio y firma o huella del portador, siendo las que se enuncian a continuación:
 - Credencial para votar expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE).
 - Pasaporte expedido por la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE).
 - Cartilla del Servicio Militar Nacional, con vigencia no mayor a 10 años.
 - Cédula profesional, con vigencia no mayor a 10 años.
 - Matrícula consular.
 - Tarjeta Única de Identidad Militar.
6. El Operador de Ventanilla registrarán el número de giro en el sistema y verificará los datos que muestre el sistema contra los de la identificación presentada.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

7. En caso de que los datos del Programa de TANDAS para el BIENESTAR contengan la letra "Ñ" (eñe) o "acentos", éstos se detallarán en el sistema informático con algún carácter especial (% , & , # , etc.); sin embargo, el Operador de Ventanilla deberán considerarlos como datos válidos para realizar el pago. Ejemplo: Román Peña = Rom%n Pe\$a.
8. Otras inconsistencias que el Operador de Ventanilla deberán tener en cuenta para el pago de los apoyos monetarios son las siguientes:

Tipo de inconsistencias	Ejemplos de inconsistencias
Falta Ortográfica en Nombre(s) y/o Apellidos: Z por S V por B S por C	Ebelia por Evelia Rosio por Rocío Lópes por López Carvajal por Carbajal
Espacios en blanco que separen Nombre(s) y/o Apellidos, en dos o más palabras:	Rosa Aura por Rosaura Martín ez por Martínez
Faltas de espacios entre Nombre(s) y Apellidos, por lo que se muestran juntos:	MariadelRosario por María del Rosario MigueldelCampo Lizárraga por Miguel del Campo Lizárraga
Omisión o inclusión de una o más letras en Nombre y/o Apellidos:	Peez por Pérez Ector por Héctor López por López
Nombre(s) y/o Apellidos Invertidos:	María Rosa Rodríguez Díaz por Rosa María Rodríguez Díaz Juana López Ramírez por Juana Ramírez López
Nombre abreviado:	Ma. por María Fco. por Francisco
Uso de diminutivos en el Nombre:	Laurita por Laura Anita por Ana
Cambios de Género:	Mario por María Juan por Juana
Omisión de uno de los Nombres	Adael Jurado Juárez por Adael Wenceslao Jurado Juárez Laura Ortega Domínguez por Ana Laura Ortega Domínguez

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

9. El Operador de Ventanilla, previa verificación de datos e impresión del comprobante de pago, entregará al beneficiario el efectivo, la identificación presentada y copia del comprobante de pago.
10. Conservará copia de la identificación oficial que engrapará al original del comprobante de pago, para integrar un expediente por beneficiario que resguardará en la Sucursal.
11. Únicamente el Jefe de Sucursal podrán realizar reversas mediante la opción de “Reversa de pago”, la cual podrá utilizarse sólo en caso de justificarse, el mismo día de la operación
 - Para realizar la REVERSA del pago del Programa de TANDAS para el BIENESTAR, el Jefe de la Sucursal deberán seleccionar la opción “Reversa de pago”, capturará el número de transferencia que consta de 15 dígitos alfanuméricos.
 - El sistema informático mostrará los datos completos de la transferencia que desea reversar, mismos que el Jefe de Sucursal deberán verificar antes de dar clic en “Reversar del pago”.
 - Una vez realizada la Reversa, el sistema informático mostrará un mensaje confirmando que la reversa fue realizada con éxito.
12. Cuando requieran efectuar una reversa de fecha anterior, el Jefe de Sucursal, deberán solicitarla a su Gerencia Regional o Estatal correspondiente, para que el responsable que designe el Gerente, la realice.
13. El Operador de Ventanilla podrán reimprimir el comprobante de pago, sólo en caso de requerirlo.

Área Responsable del Procedimiento

- Sucursal

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 1 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

11.- Procedimiento de Entrega de Apoyos monetarios a Beneficiarios del Programa de TANDAS para el BIENESTAR.

Responsable	No.	Actividad
OPERADOR DE VENTANILLA	01	Recibe al beneficiario que se presenta en la Sucursal y solicita el pago de su giro correspondiente al Programa de TANDAS para el BIENESTAR.
	02	Solicita los requisitos al beneficiario para efectuar el pago del apoyo monetario.
	03	Realiza una consulta en el sistema informático por número de giro y se muestran los datos del Giro Telegráfico en la pantalla.
	04	Revisa que los datos del Beneficiario coincidan con los de la identificación oficial presentada.
	05	No es el Beneficiario, informa que no podrá prestar el servicio de pago y termina procedimiento.
	06	Si es el Beneficiario y los datos coinciden, captura el número de giro para que aparezca en el sistema informático el comprobante de pago y da clic en "PAGAR".
	07	Imprime el comprobante de pago, en original y copia.
	08	Recaba en el Comprobante de Pago, la firma de conformidad del Beneficiario.
	09	Estampa su firma y el sello fechador de la Sucursal en el Comprobante de pago y entrega la copia al Beneficiario, junto con el efectivo del pago.
	10	Devuelve al Beneficiario el original de la identificación presentada y conserva la copia para integrar el expediente del beneficiario.
	11	Agradece al beneficiario y se despide.
CONCLUYE PROCEDIMIENTO		

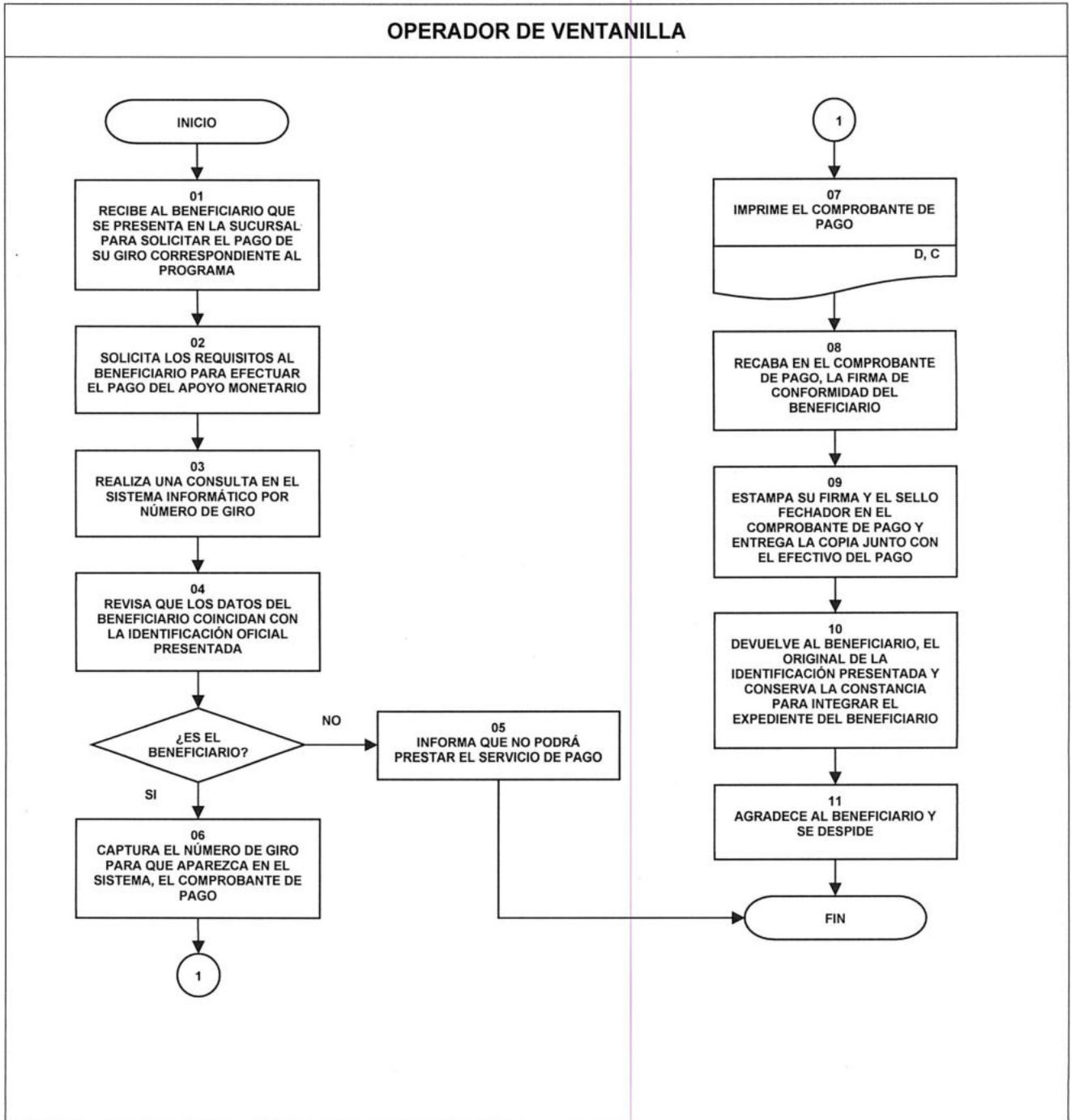
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

11.- Procedimiento de Entrega de Apoyos monetarios a Beneficiarios del Programa de TANDAS para el BIENESTAR.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 1 APR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

12. Procedimiento de Ampliación de Vigencia para la Entrega de Apoyos Monetarios de los Programas Sociales.

Marco Jurídico Específico

- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
El vigente.
- **CONTRATO DRS/SCRS/GCSFB/GJC/32/2019 PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRAFICO A GRANDES USUARIOS PARA EL PAGO DE APOYOS A BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES.**
Anexo Operativo.
El vigente.
- **CONTRATO DRS/SCRS/GCSFB/GJC/25/2019 PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO ASOCIADO AL GIRO TELEGRAFICO A GRANDES USUARIOS PARA EL PAGO POR CUENTA DE TERCEROS.**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Específico

Permitir la entrega de los apoyos monetarios, después del término de la vigencia de los recibos de pago, a los beneficiarios de los Programas Sociales que tienen convenio con el Organismo.

Políticas Específicas

1. El Gerente Regional o Estatal acordará con el representante de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal responsable del Programa Social en la Entidad Federativa, el tiempo de ampliación de vigencia y las localidades que así lo requieran.
2. El Gerente Regional o Estatal enviará, por lo menos tres días hábiles previos al término de la vigencia, a la Subdirección de Procesos y Supervisión y la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios, copia de la solicitud de ampliación de vigencia del operativo de entrega de apoyos monetarios, que el Representante Estatal de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal envía a las áreas centrales de la misma.
3. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios solicitará, mediante oficio, al área Técnica la ampliación de vigencia de la entrega de los apoyos monetarios en el sistema informático.
4. El Gerente de Implementación de Procesos de Servicios notificará mediante correo electrónico al Gerente Regional o Estatal, la autorización de la ampliación de la vigencia de la entrega de apoyos monetarios.

Áreas Responsables del Procedimiento

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

- Subdirección de Procesos y Supervisión
- Gerencia Regional
- Gerencia Estatal
- Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios
- Coordinación de Transferencias a Grandes Usuarios y Programas Sociales

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

12.- Procedimiento de Ampliación de Vigencia para la Entrega de los Apoyos Monetarios de los Programas Sociales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	01	Determina junto con el Representante de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal el tiempo y las localidades en las que se amplía la vigencia del operativo de entrega de apoyos.
	02	Envía a la Subdirección de Procesos y Supervisión, copia de la solicitud de ampliación de la vigencia del operativo de entrega de apoyos.
GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS	03	Recibe la solicitud de ampliación de vigencia para la entrega de los apoyos monetarios y turna a la Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios.
	04	Verifica si existe el oficio de notificación de ampliación de la vigencia del operativo de entrega de apoyos.
COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES	05	No existe oficio, revisa la fecha de término de la vigencia de los recibos del operativo de entrega de apoyos monetarios.
	06	No están vigentes, informa a las áreas centrales de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal, que la vigencia de los recibos a entregar ha vencido. Termina Procedimientos.
	07	Si están vigentes, solicita a las áreas centrales de la Dependencia o Entidad de la Administración Pública Federal, mediante oficio con firma del Gerente de Implementación de Procesos de Servicios, autorización de la ampliación de la vigencia del operativo de entrega de apoyos y regresa a la actividad 03.
	08	Si existe oficio, envía correo electrónico, dos días hábiles previos al término de la vigencia, notificando al Gerente Regional o Estatal, las fechas y localidades autorizadas de la ampliación de vigencia del operativo.
	09	Solicita, mediante oficio y/o correo electrónico, a la Gerencia de Desarrollo de Sistemas Informático (GDSI), la habilitación de los recibos en el sistema informático, para su entrega en el operativo.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

12.- Procedimiento de Ampliación de Vigencia para la Entrega de los Apoyos Monetarios de los Programas Sociales.

GERENTE REGIONAL O ESTATAL	SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN	GERENTE DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS O COORDINADOR DE TRANSFERENCIAS A GRANDES USUARIOS Y PROGRAMAS SOCIALES
---------------------------------------	--	---

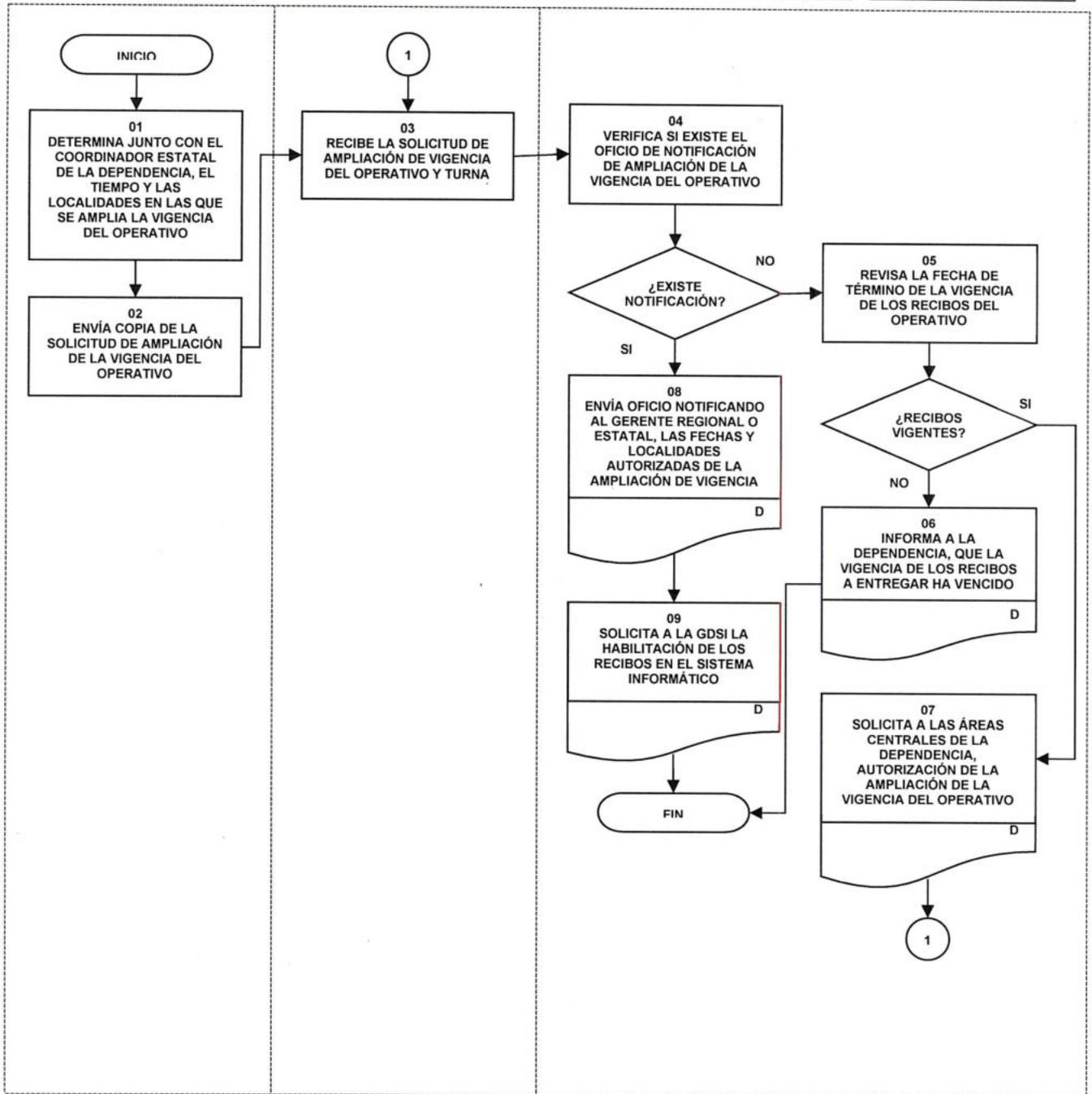
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO

1 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

13. Procedimiento de Conciliación de los Operativos de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo I, Artículo 7.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS DERECHOHABIENTES DE LOS PROGRAMAS DE PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, PENSIÓN PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PRODUCCIÓN PARA EL BIENESTAR (ADADER) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
Anexo Operativo.
El vigente.

Objetivo Específico

Efectuar la conciliación de los recibos pagados y no pagados derivado de los Programas Sociales.

Políticas Específicas

1. Un día hábil posterior al término de la vigencia, el Jefe de Sucursal sede deberá enviar al Coordinador de Programas Sociales, la conciliación de los recibos pagados y no pagados, en caso de entregar fuera del tiempo establecido, el Coordinador de Programas Sociales informará al Coordinador de Supervisión para el levantamiento de las actas correspondientes.
2. El Coordinador de Programas Sociales verifica que la información enviada por el jefe de la sucursal coincida con los reportes del Sistema.
3. El Jefe de la sucursal será responsable de conservar y custodiar por el tiempo que la ley señale, los documentos comprobatorios originales de los pagos realizados a los beneficiarios de los Programas Sociales.

Áreas Responsables del Procedimiento

- Coordinador de Transferencias a Grande Usuarios y Programas Sociales
- Gerencia Regional o Estatal
- Coordinación de Programas Sociales
- Coordinación de Supervisión
- Sucursal

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO / ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

13.- Procedimiento de Conciliación de los Operativos de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal.

Responsable	No.	Actividad
JEFE DE SUCURSAL	01	Verifica, el último día de vigencia, que todos los recibos pagados estén registrados en el sistema informático como pagados y que los recibos no entregados estén como pendientes de pago.
	02	No están correctos, realiza las correcciones y/o descargos correspondientes. Regresa a actividad 1.
	03	Si están correctos, elabora conciliación final de recibos pagados y no pagados.
	04	No coinciden datos, informa al Coordinador de Programas Sociales de la Gerencia Regional o Estatal para las aclaraciones respectivas.
	05	Si coinciden datos, imprime Informe final de pagados y no pagados y lo valida con su firma.
	06	Envía al Coordinador de Programas Sociales, la conciliación de recibos pagados y no pagados.
COORDINADOR DE PROGRAMAS SOCIALES	07	Recibe, al día hábil siguiente del término de vigencia, las conciliaciones de recibos pagados y no pagados de las sucursales de su jurisdicción.
	08	No recibe en tiempo, informa al Coordinador de Supervisión para la instrumentación de las actas correspondientes y regresa a la actividad 01.
	09	Si recibe en tiempo, coteja los Informes finales de las sucursales contra el sistema informático.
	10	No están correctos los datos, solicita al jefe de la sucursal correspondiente la corrección y verificación de datos y regresa a la actividad 01.
	11	Si están correctos los datos, agrupa todos los Informes finales y realiza la conciliación final de la Entidad
	12	Elabora Reporte final de las sucursales de su jurisdicción, lo rubrica y envía para firma del Gerente Regional o Estatal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

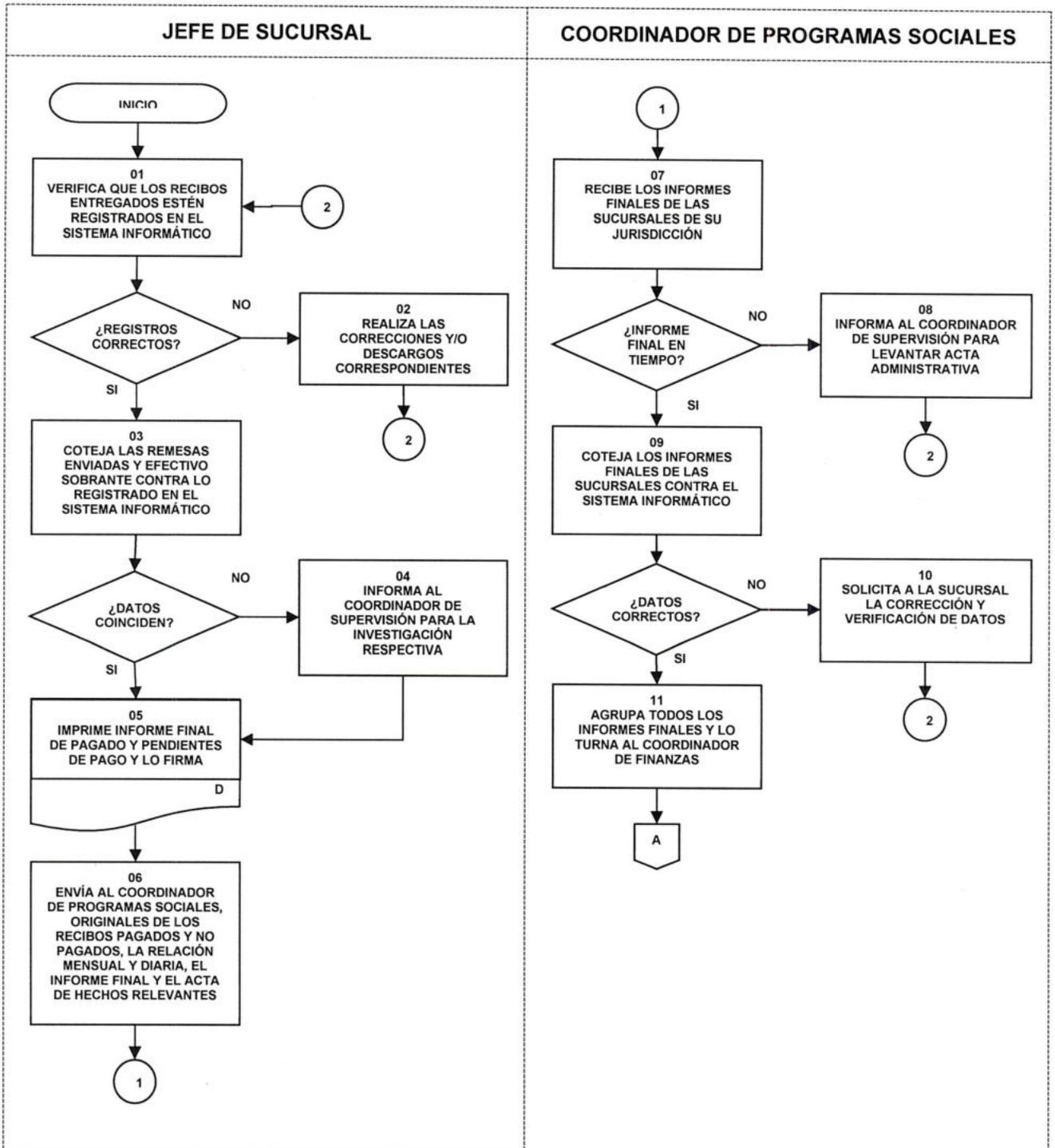
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

13.- Procedimiento de Conciliación de los Operativos de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal.



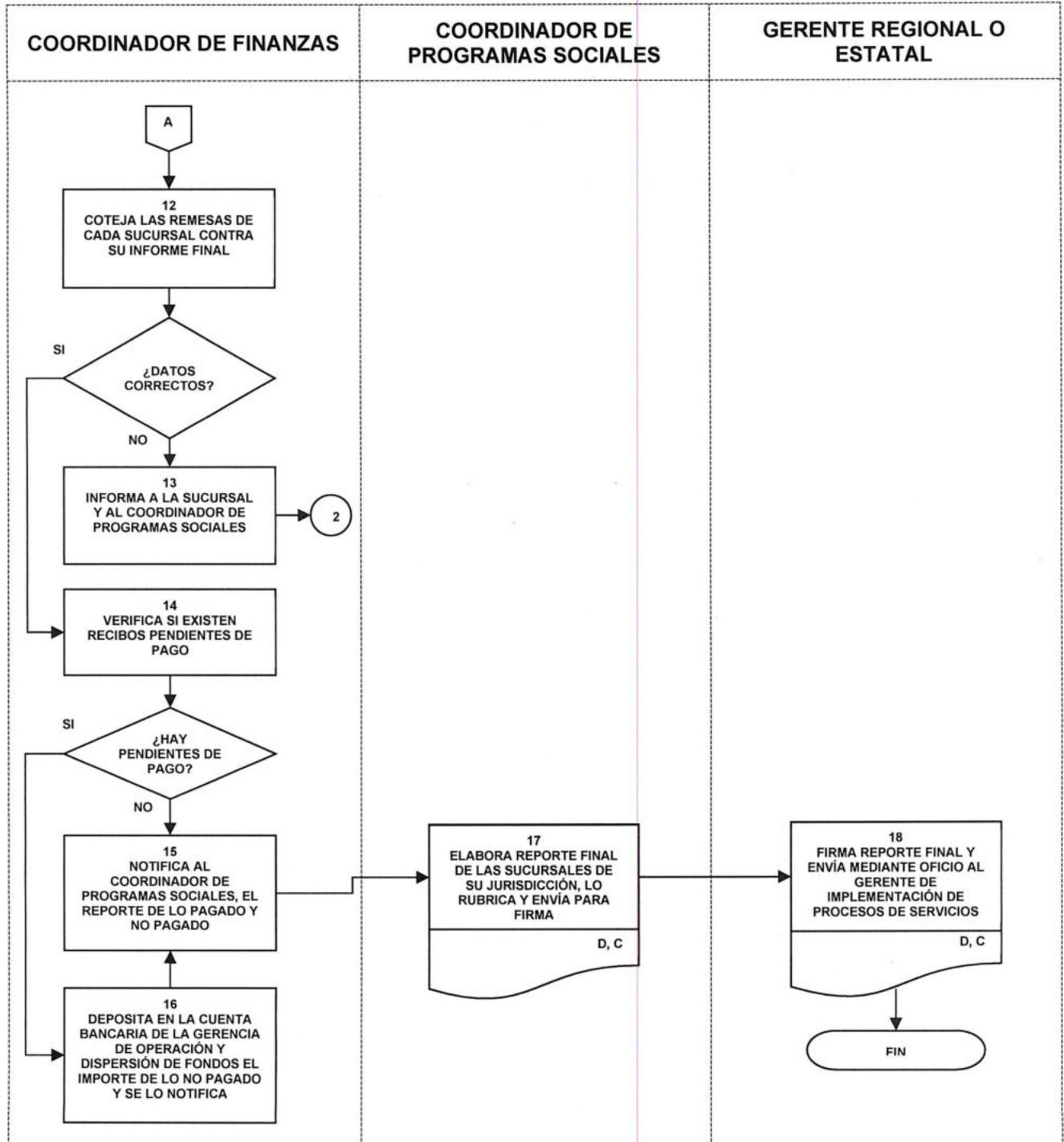
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

13.- Procedimiento de Conciliación de los Operativos de Entrega de Apoyos Monetarios en la Gerencia Regional o Estatal.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

14. Procedimiento de Seguimiento de Actas de Hechos Relevantes.

Marco Jurídico Específico

- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Capítulo I, Artículo 7.
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA ATENDER LA ENTREGA DE APOYOS ECONÓMICOS A LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LOS ADULTOS MAYORES DE 70 AÑOS Y MÁS EN ZONAS RURALES (70Y+), DE ATENCIÓN A JORNALEROS AGRÍCOLAS (PAJA) Y DE EMPLEO TEMPORAL (PET).**
El vigente.

Objetivo Específico

Llevar a cabo la entrega de las actas de hechos relevantes para su seguimiento en la Coordinación de Supervisión de la Gerencia Regional y Estatal con la finalidad de detectar y aclarar cualquier queja, anomalía o irregularidad en el operativo de entrega de apoyos monetarios.

Políticas Específicas

1. El Jefe de Sucursal tendrán como fecha límite los siguientes diez días hábiles posteriores al término de la vigencia del operativo para enviar el Acta de Hechos Relevantes, en caso de no hacerlo el Coordinador de Programas Sociales deberá informar al Coordinador de Supervisión para llevar a cabo la investigación correspondiente.
2. El Coordinador de Programas Sociales elaborará Resumen Estatal de Actas de Hechos Relevantes, el cual contendrá cuando menos los siguientes datos:
 - Cantidad de Actas Recibidas dentro y fuera de tiempo.
 - Actas con quejas recibidas.
 - Actas con la llegada dentro y fuera de tiempo del Pagador Habilitado.
 - Actas con la llegada dentro y fuera de tiempo de la Empresa de Traslado de Valores.
 - Actas con la llegada dentro y fuera de tiempo de la Seguridad policiaca.
 - Una estadística de cumplimiento del operativo de entrega de apoyos indicando recibos totales, recibos pagados y no pagados.
3. El Coordinador de Programas Sociales deberá enviar al Coordinador de Supervisión de la Gerencia Regional o Estatal, copias de las actas de hechos relevantes que contengan quejas para su investigación correspondiente y deslindar responsabilidades mediante el levantamiento de actas administrativas.
4. El Coordinador de Supervisión informará al Coordinador de Programas Sociales, los resultados de las investigaciones realizadas de las quejas contenidas en las Actas de hechos relevantes.
5. El Coordinador de Programas Sociales conservará en los archivos de concentración de la Gerencia, los originales de las Actas de Hechos Relevantes.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

6. El Gerente Regional o Estatal informará el resultado de la investigación realizada por la Coordinación de Supervisión, al Gerente de Implementación de Procesos de Servicios.

Áreas Responsables del Procedimiento

- Gerencia Regional o Estatal
- Coordinación de Programas Sociales

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

14.- Procedimiento de Seguimiento de Actas de Hechos Relevantes.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE PROGRAMAS SOCIALES	01	Confirma el envío del Acta de Hechos Relevantes por parte de las sucursales de su jurisdicción, dentro de los diez días hábiles posteriores al término de la vigencia del operativo.
	02	No se recibieron en tiempo, informa al Coordinador de Supervisión para llevar a cabo la investigación correspondiente y el levantamiento de actas administrativas para el deslinde de responsabilidades. Pasa a la actividad 3.
	03	Si se recibieron en tiempo, revisa que el Acta de Hechos relevantes esté correctamente requisitada.
	04	No está correcta, informa al Jefe de Sucursal, los datos faltantes y las observaciones realizadas y regresa a la actividad 01.
	05	Si está correcta, elabora Resumen estatal de Actas de Hechos Relevantes indicando la cantidad de: actas recibidas; actas con quejas; cuando el Pagador Habilitado, la empresa de traslado de valores o la seguridad policiaca llegaron a tiempo y cuando llegaron tarde; y la estadística de cumplimiento del operativo
	06	Verifica si las actas de hechos relevantes contienen quejas.
	07	No contienen quejas, archiva Resumen estatal de Actas de Hechos Relevantes en el expediente de la conciliación del operativo. Concluye procedimiento.
	08	Si contienen quejas, envía copias de Actas de Hechos Relevantes con las quejas a la Coordinación de Supervisión para que dar seguimiento a cada una de ellas.
GERENTE REGIONAL O ESTATAL	09	Informa al Gerente de Implementación de Procesos de Servicios el resultado del seguimiento a las quejas presentadas.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

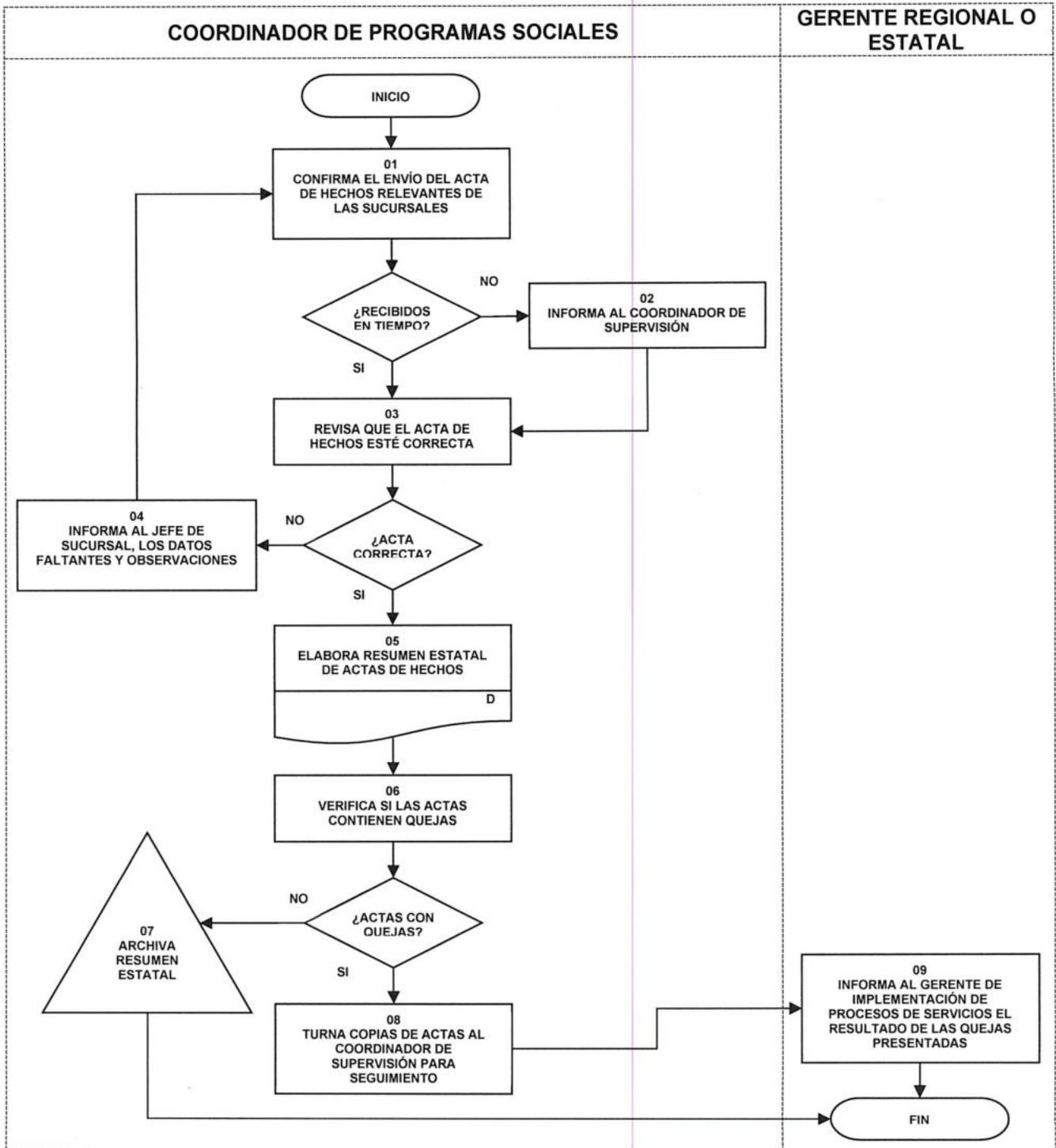
Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

14.- Procedimiento de Seguimiento de Actas de Hechos Relevantes.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

ANEXOS

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

A.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

Términos y conceptos que se manejan en TELECOMM:

ACLARACIÓN. - Consiste en el proceso mediante el cual es atendido cualquier cuestionamiento, duda o reclamación presentada por algún usuario.

ARCHIVO. - Medio de información electrónica.

BASE DE DATOS. - El sistema de control informático de la Red de Sucursales que contiene la información de los movimientos realizados con motivo de la expedición, pago, reintegro y cancelación de giros telegráficos.

BENEFICIARIO(A). - Persona (mayor o menor de edad) que recibe el apoyo monetario en los diferentes Programa Sociales.

CANTIDAD SITUADA. - Importe en moneda nacional operado en la Red de Sucursales por concepto de servicios telegráficos y de comunicación proporcionados.

CIRCULAR TELEGRÁFICA. - Documento a través del cual se notifican instrucciones, lineamientos, normas y disposiciones operativas, contables y administrativas, con relación a los servicios que se proporcionan en la Red de Sucursales.

CONCILIACIÓN. - Herramienta de control de las operaciones.

CONTRATO. - Acuerdo que establece TELECOMM con una o más personas físicas o morales, con el fin de crear, extinguir o modificar obligaciones entre las mismas.

CONVENIO. - Acuerdo que establece TELECOMM con una o más entidades federativas, estatales o municipales con el fin de crear, extinguir o modificar obligaciones entre las mismas.

CPAE. - Centro de Procesamiento de Efectivo creado exclusivamente para atender de manera directa y oportuna los reportes de TELECOMM en cuanto al servicio de Traslado de Valores, con el fin de evitar la triangulación de información con las áreas centrales de este Organismo.

DATOS FISCALES. - Razón social, domicilio y registro federal de contribuyentes.

DEPENDENCIA O ENTIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL. - Organismo de la Administración Pública Federal con el que TELECOMM tiene contrato, convenio y/o acuerdo, responsable de la gestión de los Programas de Apoyos a los diferentes sectores de la población mexicana.

DIRECTORIO DE LA RED DE SUCURSALES. - Documento o archivo que concentra el número de registro, nombre, dirección, teléfono y servicios que proporcionan las Sucursales de cada Entidad Federativa.

ENTIDAD FEDERATIVA O ESTADO. - Representación de Telecomm en cada uno de los 32 estados de la República Mexicana.

FIRMARSE EN EL SISTEMA. - Acceso al sistema informático, realizado por cualquier persona utilizando su PASSWORD, LOGIN Y NIP.

FTP. - Siglas de File Transfer Protocol (Protocolo de Transferencia de Archivos). Método para transferir uno o más ficheros de un ordenador a otro.

GERENTE ESTATAL. – Servidora Público y Servidor Público responsables de la planeación, organización, dirección y control de las Sucursales ubicadas en un Estado de la República Mexicana.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

NÚMERO:
TCM-4120-D04-22

GERENTE REGIONAL. - Servidora Público y Servidor Público responsable de la planeación, organización, dirección y control de las Gerencias Estatales ubicadas en la zona de su jurisdicción. TELECOMM cuenta con 5 Gerencias Regionales: Zona Centro; Occidente; Noreste; Noroeste y Sureste.

INCLUSIÓN SOCIAL. - Integrar a la vida comunitaria a todos los miembros de la sociedad, independientemente de su origen, condición social o actividad. En definitiva, acercarlo a una vida más digna, donde pueda tener los servicios básicos para un desarrollo personal y familiar adecuado y sostenible

JEFE DE SUCURSAL. - Servidora Público y Servidor Público responsable de la planeación, organización, dirección y control de una Sucursal.

LOGIN. - Clave de acceso que se le asigna a un usuario para que pueda utilizar los recursos de una computadora. El login define al usuario y lo identifica dentro de Internet junto con la Dirección electrónica de la computadora que utiliza

MENÚ. - Opciones para operar el sistema informático que se ofrecen en pantalla a los usuarios y a las cuales podrán acceder dependiendo del nivel de autoridad que se les haya asignado.

MENÚ DEL OPERADOR. - Opciones para operar el sistema informático que se ofrecen en pantalla a los Operadores de Ventanilla.

MESAS DE ATENCIÓN. -Es una modalidad, en la que se pueden llevar a cabo la Entrega de los Apoyos Económicos, en sedes temporales alternas a la sucursal telegráfica.

MONEDA NACIONAL (Peso). - Moneda utilizada para la liberación del pago de los Apoyos en términos de la Ley Monetaria de los Estados Unidos Mexicanos.

OPERADOR DE VENTANILLA. - Servidora Público y Servidor Público responsable de atender al cliente de los diversos servicios que ofrece Telecomm en la Sucursal.

PAGADOR HABILITADO. - Servidora Público y Servidor Público responsables de entregar los pagos de los apoyos monetarios de los diferentes Programas Sociales en los puntos de pago temporales. Pueden estar adscritos a las Gerencias Regionales, Estatales o Sucursales.

PASSWORD. - Clave de identificación única, personal, e intransferible que cada operador elige para poder acceder al sistema informático.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE. - Población con Discapacidad Permanente de niñas, niños, adolescentes y jóvenes de cero a veintinueve años cumplidos; personas indígenas y afro mexicanas de treinta a sesenta y cuatro años cumplidos; y a personas adultas mayores no indígenas de treinta a sesenta y siete años cumplidos.

PROCEDIMIENTO. - Serie de actividades relacionadas entre sí, que constituyen la sucesión cronológica y la manera de ejecutar y un trabajo de principio a fin; que realizadas por una o varias personas constituyen una unidad para obtener un producto, prestar un servicio o alcanzar un fin.

PROGRAMA DE APOYO PARA EL BIENESTAR DE LAS NIÑAS Y NIÑOS, HIJOS DE MADRES TRABAJADORAS. - El programa busca garantizar que madres, padres solos o tutores que trabajan, buscan empleo o estudian cuenten con recursos para el cuidado y atención de sus hijos e hijas.

PROGRAMA DE BECA UNIVERSAL PARA ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR BENITO JUÁREZ. - Programa que contribuye al bienestar social e igualdad mediante el otorgamiento de becas para la permanencia de alumnas y alumnos de las instituciones públicas de Educación Media Superior del Sistema Educativo Nacional.

PROGRAMAS DE EMERGENCIA SOCIAL O NATURAL. - Programa cuya población objetivo son las familias y las personas que se encuentren en el lugar donde ocurran los fenómenos sociales o naturales, o bien,

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

se encuentren afectadas por un fenómeno social o natural y que la autoridad considere que les puede propiciar un riesgo para su seguridad e integridad y requieran de asistencia para contribuir a salvaguardar el bienestar y cumplimiento de los derechos sociales.

Son incorporados al Programa para el Bienestar, las Personas en Emergencia Social o Natural, únicamente aquellos migrantes que están regularizando su situación migratoria en el país, en espera de una visa humanitaria, que les dará la libertad de buscar un empleo formal.

PROGRAMA DE MICROCRÉDITOS PARA EL BIENESTAR, MEJOR CONOCIDO COMO "PROGRAMA DE TANDAS PARA EL BIENESTAR". - Forma parte integral de una política pública que respalda las iniciativas, creatividad y productividad de las personas que operan micronegocios, en beneficio de sus familias y de sus comunidades. Para ello, contribuye a combatir la pobreza a través del fortalecimiento de la economía y el empleo con una visión de desarrollo local y regional, enfocándose en personas con pequeños negocios o actividades productivas tradicionales.

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

RED DE SUCURSALES. - Conjunto de Sucursales de Atención al Público dentro de la República Mexicana que prestan los servicios ofrecidos por TELECOMM.

RED TELEGRÁFICA. - Conjunto de Sucursales de atención al público distribuidas en el territorio nacional.

RECLAMACIÓN. - Queja realizada por el cliente o usuario.

REQUISITO. - Circunstancia o condición establecida como obligatoria, para regularizar algunos trámites.

REVERSA. - Anulación que se hace en el sistema informático de un Giro, implicando el registro de un movimiento siempre en sentido opuesto al registro original.

SECRETARÍA. - La Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

SECRETARÍA DEL BIENESTAR. - Es una de las Secretarías de estado que integran el denominado gabinete legal del presidente de México. Es el despacho del poder ejecutivo federal encargado de la garantía del bienestar social.

SIGITEL. - Sistema Informático de Giro Telegráficos.

SISTEMA INFORMÁTICO. - Sistema denominado "Sigitel" que opera TELECOMM para registrar en línea y tiempo real las operaciones de los Programas Sociales procesadas en la Red Telegráfica, afectando una base de datos central y única.

SUCURSAL. - Es la unidad donde se prestan los servicios telegráficos.

TELECOMM. - Organismo Público Descentralizado denominado Telecomunicaciones de México.

TITULAR DEL APOYO MONETARIO. - Beneficiario que se integra al Padrón Activo de Beneficiarios por haber cumplido con los requisitos de elegibilidad y criterios de selección establecidos por las Dependencias o Entidades de la Administración Pública Federal, a quien se le entrega el apoyo monetario. Este término se refiere indistintamente a mujer u hombre.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO

7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

B.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

**ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
TCM-4100-F02-19
(Para pagos en puntos temporales – Formato preimpreso)**

FOLIO	NOMBRE DE LA O EL TITULAR			FOLIO	NOMBRE DE LA O EL REPRESENTANTE		
PROGRAMA	ID	NOMBRE DE LA O EL REPRESENTANTE		PROGRAMA	ID	NOMBRE DE LA O EL REPRESENTANTE	
ESTADO	MUNICIPIO	LOCALIDAD		ESTADO	MUNICIPIO	LOCALIDAD	
ID COLONIA	COLONIA			ID COLONIA	COLONIA		
CLAVE UT	NOMBRE UT		OFICINA SEDE	CLAVE UT	NOMBRE UT		OFICINA SEDE
LOCALIDAD PUNTO DE PAGO	NUM. DE TRANSFERENCIA	FECHA DE EMISIÓN	BIMESTRE EMISIÓN	LOCALIDAD PUNTO DE PAGO	NUM. DE TRANSFERENCIA	FECHA DE EMISIÓN	BIMESTRE EMISIÓN
CVE. CONC.	CONCEPTO	IMPORTE	ETIQUETA	CVE. CONC.	CONCEPTO	IMPORTE	ETIQUETA
NETO A PAGAR				NETO A PAGAR			
<small>PARA LA PERSONA BENEFICIARIA Este programa es público, abierto a cualquier ciudadano que, salvo lo que dispone el presente Reglamento, no exista un requisito de elegibilidad.</small>				<small>PARA LA PERSONA BENEFICIARIA Este programa es público, abierto a cualquier ciudadano que, salvo lo que dispone el presente Reglamento, no exista un requisito de elegibilidad.</small>			

INSTRUCTIVO DE LLENADO

1 FOLIO	2 NOMBRE DE LA O EL TITULAR			1 FOLIO	2 NOMBRE DE LA O EL REPRESENTANTE		
3 PROGRAMA	4 ID	5 NOMBRE DE LA O EL REPRESENTANTE		3 PROGRAMA	4 ID	5 NOMBRE DE LA O EL REPRESENTANTE	
6 ESTADO	7 MUNICIPIO	8 LOCALIDAD		6 ESTADO	7 MUNICIPIO	8 LOCALIDAD	
9 ID COLONIA	10 COLONIA			9 ID COLONIA	10 COLONIA		
11 CLAVE UT	12 NOMBRE UT		13 OFICINA SEDE	11 CLAVE UT	12 NOMBRE UT		13 OFICINA SEDE
14 LOCALIDAD PUNTO DE PAGO	15 NUM. DE TRANSFERENCIA	16 FECHA DE EMISIÓN	17 BIMESTRE EMISIÓN	14 LOCALIDAD PUNTO DE PAGO	15 NUM. DE TRANSFERENCIA	16 FECHA DE EMISIÓN	17 BIMESTRE EMISIÓN
18 CVE. CONC.	19 CONCEPTO	20 IMPORTE	21 ETIQUETA	18 CVE. CONC.	19 CONCEPTO	20 IMPORTE	21 ETIQUETA
21 NETO A PAGAR				21 NETO A PAGAR			
<small>PARA LA PERSONA BENEFICIARIA Este programa es público, abierto a cualquier ciudadano que, salvo lo que dispone el presente Reglamento, no exista un requisito de elegibilidad.</small>				<small>PARA LA PERSONA BENEFICIARIA Este programa es público, abierto a cualquier ciudadano que, salvo lo que dispone el presente Reglamento, no exista un requisito de elegibilidad.</small>			

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

**ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
TCM-4100-F02-19
(Para pagos en puntos temporales – Formato preimpreso)**

No.	Donde dice:	Debe imprimirse:
1	Folio	Número de folio correspondiente.
2	Nombre del Titular	Apellido paterno, materno y nombre del (la) beneficiario (a), titular del apoyo.
3	Programa	El Programa Social que se está efectuando.
4	ID	Número de Identificación del Programa Social.
5	Nombre del Representante	Apellido paterno, materno y nombre del Representante del beneficiario.
6	Estado	Entidad federativa donde vive el beneficiario.
7	Municipio	Municipio donde vive el beneficiario.
8	Localidad	Localidad donde vive el beneficiario.
9	ID, Colonia	Número de Identificación de la Colonia donde vive el beneficiario.
10	Colonia	Colonia donde vive el beneficiario.
11	Clave UT	Clave de la Unidad de Trabajo.
12	Nombre UT	Nombre de la Unidad de Trabajo.
13	Sucursal Sede	Número de Registro de la Sucursal que funge como sede del Operativo de pago.
14	Localidad Punto de Pago	Lugar donde se establece el Punto de pago temporal.
15	No. Transferencia	Número de Transferencia del apoyo.
16	Fecha de emisión	Fecha de emisión del Recibo.
17	Bimestre de emisión	Bimestre cuando se emite el Recibo.
18	CVE Concepto	Clave del Concepto por pagar.
19	Concepto	Nombre del Concepto por pagar.
20	Importe	Cantidad del importe a entregar.
21	Neto por pagar	Cantidad neta por entregar al beneficiario.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

NÚMERO:
TCM-4120-D04-22

**ACTA DE HECHOS RELEVANTES
FORMA TCM-4100-F03-19**



**ACTA DE HECHOS
RELEVANTES**

GERENCIA _____ PROGRAMA: _____

ESTADO: _____ CLAVE INEGI: _____

MUNICIPIO: _____ CLAVE INEGI: _____

LOCALIDAD: _____ CLAVE INEGI: _____

LUGAR DEL EVENTO (PUNTO DE PAGO): _____ FECHA: _____

BIMESTRE: _____ HORA DE LLEGADA: _____

BENEFICIARIO(S) CONVOCADO(S): _____ DEL PAGADOR HABILITADO _____ DEL REPRESENTANTE DEL PROGRAMA SOCIAL: _____

HORA DE INICIO DEL OPERATIVO: _____		
HORARIO DE LA CONVOCATORIA: _____		HORARIO REAL DE ATENCIÓN: _____
BENEFICIARIO(S) QUE SE PRESENTARON: _____		
RECIBO(S) ENTREGADO(S):	VOLUMEN: _____	IMPORTE: _____
RECIBO(S) NO ENTREGADO(S):	VOLUMEN: _____	IMPORTE: _____
CAUSA DE NO ENTREGA:	_____	VOLUMEN _____
	_____	VOLUMEN _____
	_____	VOLUMEN _____
	_____	VOLUMEN _____
HORA DE TÉRMINO DEL OPERATIVO: _____		

DESCRIPCIÓN DE HECHOS RELEVANTES:

ANVERSO

TCM-4100-F03-19

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 07 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**



**ACTA DE HECHOS
RELEVANTES**

CUANDO EL NOMBRE DEL BENEFICIARIO NO CONCUERDA EN LA PLANILLA NI EN EL RECIBO PERO SI EN EL FOLIO			CUANDO EL SUPLENTE SE PRESENTA POR ENFERMEDAD, INCAPACIDAD O DEFUNCIÓN DEL BENEFICIARIO TITULAR		
No.	Folio	Se entregó por	No.	Folio	Se entregó por
1			1		
2			2		
3			3		
4			4		
6			6		
8			8		
7			7		
8			8		
9			9		
10			10		
11			11		
12			12		
13			13		
14			14		
16			16		
18			18		
17			17		
18			18		
18			18		
20			20		
21			21		
22			22		
23			23		
24			24		
26			26		

NOMBRE Y FIRMA DEL PAGADOR HABILITADO
DE TELECOMM

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL
PROGRAMA SOCIAL

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL
MUNICIPIO

NOMBRE Y FIRMA DEL VOCAL DEL COMITÉ DE
PROMOCIÓN COMUNITARIA

REVERSO

TCM-4100-F03-19

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**



**ACTA DE HECHOS
RELEVANTES**

CUANDO EL NOMBRE DEL BENEFICIARIO NO CONCUERDA EN LA PLANILLA NI EN EL RECIBO PERO SI EN EL FOLIO			CUANDO EL SUPLENTE SE PRESENTA POR ENFERMEDAD, INCAPACIDAD O DEFUNCIÓN DEL BENEFICIARIO TITULAR		
No.	Folio	Se entregó por	No.	Folio	Se entregó por
1			1		
2			2		
3			3		
4			4		
6			6		
8			8		
7			7		
8	(27)	(28)	8	(29)	(30)
10			10		
11			11		
12			12		
13			13		
14			14		
16			16		
18			18		
17			17		
18			18		
18			18		
20			20		
21			21		
22			22		
23			23		
24			24		
26			26		

(31)

NOMBRE Y FIRMA DEL PAGADOR HABILITADO DE TELECOMM

(32)

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL PROGRAMA SOCIAL

(33)

NOMBRE Y FIRMA DEL REPRESENTANTE DEL MUNICIPIO

(34)

NOMBRE Y FIRMA DEL VOCAL DEL COMITÉ DE PROMOCIÓN COMUNITARIA

REVERSO

TCM-4100-F03-19

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

No.	Deberá anotarse:
1	El nombre de la Gerencia donde se lleva a cabo la entrega de apoyos; Ejemplo: Gerencia Regional Zona Centro, Gerencia Estatal en San Luis Potosí.
2	El Programa Social que está llevando a cabo.
3	Nombre de la Entidad Federativa donde se está entregando los apoyos monetarios.
4	La Clave INEGI de la Entidad Federativa.
5	Nombre del Municipio donde se está entregando los apoyos monetarios.
6	La Clave INEGI del Municipio.
7	El Nombre de la Localidad donde se está entregando los apoyos monetarios.
8	La Clave INEGI de la Localidad.
9	Nombre del Lugar del Operativo (Punto de Pago Temporal).
10	El día, mes y año en que se está levantando el Acta de Hechos Relevantes.
11	El bimestre que se está llevando a cabo.
12	El total, en números, de los beneficiarios convocados al punto de pago temporal.
13	El Tiempo, en horas y minutos, de llegada del Pagador Habilitado al Punto de Pago Temporal.
14	El Tiempo, en horas y minutos, de llegada del Representante o Promotor del Programa Social.
15	El Tiempo, en horas y minutos, de inicio del operativo de entrega de apoyos en el Punto de Pago Temporal.
16	El Tiempo, en hora y minutos, de la convocatoria realizada a los beneficiarios del Programa Social.
17	El Tiempo real, en hora y minutos, de atención a los beneficiarios en el punto de pago temporal.
18	El total, en números, de los beneficiarios o suplentes que se presentaron a recibir su apoyo en el punto de pago temporal.
19	El Volumen, en números, de los apoyos entregados a los beneficiarios.
20	Importe, en pesos, de los apoyos entregados a los beneficiarios.
21	El Volumen, en números, de los apoyos que <u>no</u> fueron entregados a los beneficiarios.
22	Importe, en pesos, de los apoyos que <u>no</u> fueron entregados a los beneficiarios.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

No.	Deberá anotarse:
23	La(s) causa(s) por las que no fue entregado el apoyo al beneficiario.
24	El volumen, en números, de cada una de las causas presentadas en el operativo por las que no fue entregado el apoyo al beneficiario.
25	Tiempo, en hora y minutos, del término del evento de entrega de apoyos monetarios en el punto de pago temporal.
26	La descripción de los hechos relevantes que sucedieron en el evento de entrega de apoyos monetarios en el punto de pago temporal. Todos los acontecimientos importantes que ocurrieron durante la entrega de apoyos en el punto de pago temporal o en caso de no haber ocurrido ningún contratiempo se deberá anotar "el pago se realizó correctamente sin ningún contratiempo".
27	El Número de Folio del Beneficiario que presente el caso del encabezado de la columna.
28	Describir el motivo por lo que si se entregó el apoyo al beneficiario. Ej. Si coincide el folio del beneficiario.
29	El Número de Folio del Beneficiario que presente el caso del encabezado de la columna.
30	Describir el motivo por lo que sí se entregó el apoyo al suplente. Ej. Suplente presenta constancia médica del beneficiario.
31	El nombre completo y firma al calce del Pagador Habilitado. En el caso de existir más de un Pagador Habilitado los datos del Pagador designado.
32	El nombre completo y firma al calce del Representante o Promotor del Programa Social correspondiente.
33	El nombre completo y firma al calce del Representante del Municipio donde se lleva a cabo el operativo de entrega de apoyos monetarios.
34	El nombre completo y firma al calce de algún vocal del Comité de Promoción Comunitaria.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

C.- CUADRO DE INDICADORES



**DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES
SUBDIRECCIÓN DE PROCESOS Y SUPERVISIÓN
GERENCIA REGIONAL O ESTATAL
AÑO VIGENTE**

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
PROGRAMAS SOCIALES	LLEVAR UN REGISTRO DE LA PRODUCTIVIDAD POR PAGADOR HABILITADO	VOLUMEN DE OPERACIONES RECIBIDAS / PAGADORES HABILITADOS POR EVENTO	ANUAL	PROMEDIAR 2800 OPERACIONES POR PAGADOR HABILITADO POR EVENTO

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

PRODUCTIVIDAD DE PAGADORES HABILITADOS POR EVENTO	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
PROMEDIO DE OPERACIONES POR PAGADOR HABILITADO POR EVENTO														
VOLUMEN TOTAL DE OPERACIONES RECIBIDAS														
PAGADORES HABILITADOS POR EVENTO														

ELABORÓ:

REVISÓ:

AUTORIZÓ:

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

**GERENCIA REGIONAL O
ESTATAL**

**SUBDIRECTOR DE PROCESOS Y
SUPERVISIÓN**

**DIRECTOR DE LA RED DE
SUCURSALES**

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

NÚMERO:
TCM-4120-D04-22

D.- CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Primer Registro Junio de 2011	Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central	Lic. Fernando J. Chavarría Castro Encargado de la Subdirección de Operación Central y Supervisión	Ing. Linda Abril Morales Díaz Directora de Operación de la Red de Oficinas	Presentación del Documento
Primera Actualización Septiembre de 2011	Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central		Lic. Fernando J. Chavarría Castro Subdirector de Operación Central y Supervisión	Integración de procedimientos Actualización de procedimientos
Segunda Actualización Agosto de 2012	Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central	Lic. Fernando J. Chavarría Castro Subdirector de Operación Central y Supervisión	Gral. Carlos Augusto Bastar Rosado Director de Operación de la Red de Oficinas	Actualización de Políticas Generales Actualización de Procedimientos: 1, 2, 4, 6, 7, 8 y 16. Integración del Procedimiento 14 Modificación del formato TCM-3510-F104-99
Tercera Actualización Septiembre de 2013	Ing. Esteban Olivares Pérez Gerente de Control y Operación Central	Lic. Camerino Gutiérrez Cruz Subdirector de Operación Central y Supervisión	C. Rufino Martínez Becerril Encargado de la Dirección de Operación de la Red de Oficinas	Actualización de Políticas Generales Actualización del Procedimiento 8 Integración de Procedimiento 13
Cuarta Actualización Febrero de 2017	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	C. Juan Gualberto Acosta Flores Subdirector de Procesos y Supervisión	C. Rufino Martínez Becerril Director de Operaciones Telegráficas	Modificación de forma. Cambio de nombre de la Gerencia conforme al Manual de Organización Institucional de abril de 2016 Eliminación de procedimientos 1, 2, 8 y 15 por vencimiento de convenio. Modificación de los procedimientos 4, 6 7, 9, 10, 11, 12 y 13. Modificación de diseño y códigos de los Formatos.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

<p>Quinta Actualización Julio de 2020</p>	<p>C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios</p>	<p>Ing. Esteban Olivares Pérez Subdirector de Procesos y Supervisión</p>	<p>C. Juan Gualberto Acosta Flores Director de la Red de Sucursales</p>	<p>Modificación conforme a la actualización de la Estructura Organizacional derivada de la modificación al Estatuto Orgánico del Organismo publicado en el DOF, el 14 de febrero de 2018.</p> <p>Modificación de la Introducción, Marco Jurídico y Objetivo.</p> <p>Cambio del término "sucursal telegráfica" por "sucursal", conforme a la actualización del Estatuto Orgánico citado.</p> <p>Cambio del nombre de la Coordinación de Operación a Coordinación de Operación de la Red de Sucursales.</p> <p>En el Organigrama de la Sucursal Multipersonal, se incluyó la figura del Pagador Habilitado.</p> <p>Modificación en los procedimientos: 1, 4,6 y 7</p> <p>Se agregaron los procedimientos: 8, 9, 10 y 11</p> <p>Conforme a lo establecido en el Prontuario para el uso del lenguaje incluyente y no sexista en la Función Pública, publicado el 13/ enero/2020, se modificaron los siguientes terminos: Jefe de Sucursal (Jefe y Jefa de Sucursal), Servidores Públicos (Servidoras Públicos y Servidores Públicos), Jefe de Servicio (Jefe y Jefa de Servicio), Operador de ventanilla (Operador y Operadora de ventanilla) y Encargado de Distribución y Reparto</p>
---	---	--	---	---

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				<p>(Encargado y Encargada de Distribución y Reparto).</p> <p>Se incluyó Ipolítica general N° 9. Se eliminó la política general N°19, toda vez que cada uno de los 6 comunicados que señala, se elaboran a las respectivas instancias en los momentos en que así corresponden; además de que se maneja información muy sensible que no debe trascender a ninguna otra área de manera integral.</p> <p>Modificación de los formatos Entrega de apoyos monetarios y Acta de hechos relevantes.</p> <p>Modificación del Glosario de términos y de los Formatos e instructivos de llenado.</p>
Sexta Actualización de 2021	C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios	Mtra. María del Carmen Moncada Soto Subdirectora Comercial de la Red de Sucursales	Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales	De conformidad a la norma mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 en igualdad laboral y no discriminación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015, se modificaron los siguientes términos: Jefe y Jefa de Sucursal, Servidoras Públicas, Jefe y Jefa de Servicio, Operador y Operadora de ventanilla y Encargado y Encargada de Distribución y Reparto.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

<p>Séptima Actualización de 2021</p>	<p>C.P. Alejandro López Carranza Gerente de Implementación de Procesos de Servicios</p>	<p>Mtra. María del Carmen Moncada Soto Subdirectora Comercial de la Red de Sucursales</p>	<p>Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales</p>	<p>Modificación de forma. Se actualizaron los titulares de área: Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez, Director de la Red de Sucursales, Mtra. María del Carmen Moncada Soto, Subdirectora Comercial de la Red de Sucursales Eliminación de la actividad 14 y 17 del procedimiento 3 por considerarse obsoletas y en seguimiento al acto de fiscalización No.03/2021 que se encuentra practicando el OIC a la Red de Sucursales en lo referente a Programas Sociales, misma que versa a la falta de cumplimiento y la colocación en el servidor FTP (File Transfer Protocol) por parte de las Gerencias Estatales; y se recomendó Actualizar el Procedimiento de Preparación de Operativo de Entrega de Apoyos Monetarios de la Gerencia Regional o Estatal del MPEAMBPS Modificación de la Introducción Actualización del Marco Jurídico Modificación del Objetivo Actualización y modificación de las Políticas Generales del manual Actualización de nombre de Procedimientos (1, 2, 3, 5 y 6) Modificación de Políticas Específicas del Procedimiento 1. Se adiciona actividad 10 al procedimiento 1</p>
---	--	--	--	--

<p>Área Emisora Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios</p>	<p>Fecha de Modificación Abril de 2022</p>
---	--

REVISADO 7 ABR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS
A BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

**NÚMERO:
TCM-4120-D04-22**

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
				<p>Modificación de Políticas Específicas del Procedimiento Modificación de Políticas Específicas del Procedimiento 6</p> <p>Modificación de las Políticas Específicas del Procedimiento 13</p> <p>Modificación del Glosario de términos</p>

Área Emisora	Fecha de Modificación
Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios	Abril de 2022

REVISADO 7 ABR 2022