



# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

REVISADO 25 MAY 2022

MAYO 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		
 TELÉCOMUNICACIONES DE MÉXICO	NUM. DE REGISTRO:  TCM-2410-D01-22	
<b>RESPONSABLES:</b>		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES		ACTUALIZACIÓN: GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES
EXPEDICIÓN: MAYO DE 2022.	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: MAYO DE 2022

REVISADO 23 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS  
SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

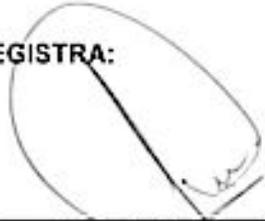
**FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 450**

**MAYO 25 DEL 2022**

**NUEVO DOCUMENTO**

**MAYO DEL 2022**

**ÁREA QUE REGISTRA:**



**Mtro. Joaquín Hernández Vite**  
**Gerente de Estadística y Normalización**

**EL DOCUMENTO: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES TCM-2410-D01-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 450, DE FECHA MAYO 25 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 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN  
DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

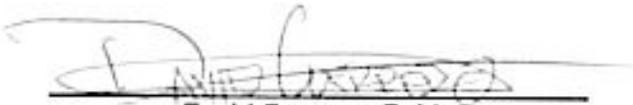
**FECHA DE AUTORIZACIÓN:**

**MAYO DE 2022**

**NUEVO DOCUMENTO**

**MAYO DE 2022**

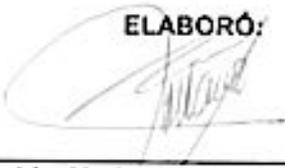
**AUTORIZÓ:**

  
\_\_\_\_\_  
**David Guerrero Rubio**  
Director de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat

**REVISÓ:**

  
\_\_\_\_\_  
**Mtro. Hiram Vallejo Cardona**  
Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat

**ELABORÓ:**

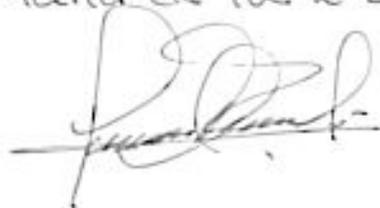
  
\_\_\_\_\_  
**Lic. Mario Romero González**  
Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones

REVISADO 23 MAY 2022

Coordinación de Mercadotecnia  
Humberto Ruben Ruiz Ruiz



Coordinación de Servicio al Cliente  
María de la Luz Rodríguez Peña



COORDINACIÓN DE VENTAS  
HÉCTOR CASTILLO GARCÍA



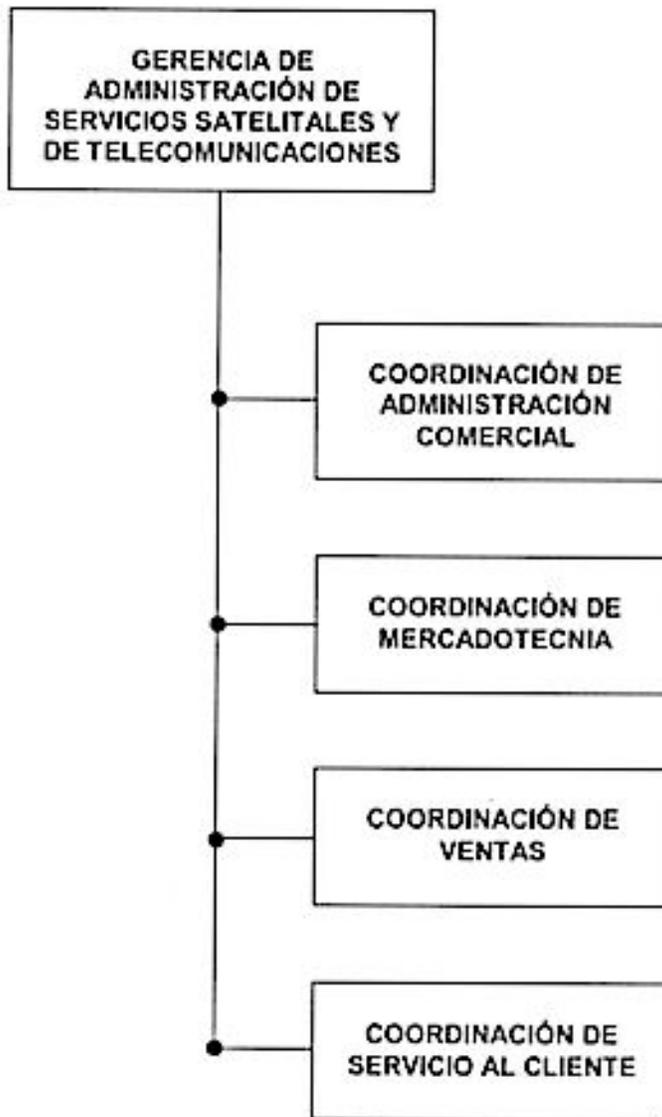
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL



GLORIA MUÑOZ PÉREZ

REVISADO 25 MAY 2022

**ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**



REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**I N D I C E**

	Hoja
INTRODUCCIÓN	7
MARCO JURÍDICO	8
OBJETIVO	13
POLÍTICAS GENERALES	14
PROCEDIMIENTOS	15
1. PROCEDIMIENTO PARA PLANEAR, EJECUTAR Y ANALIZAR RESULTADOS DE ESTUDIOS DE MERCADO.	16
2. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER Y ACTUALIZAR LAS TARIFAS.	24
3. PROCEDIMIENTO PARA INTEGRAR EL PROYECTO Y PRESUPUESTO DEL PLAN COMERCIAL ANUAL DE LOS SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	31
4. PROCEDIMIENTO PARA DISEÑAR E INTRODUCIR NUEVOS SERVICIOS.	36
5. PROCEDIMIENTO PARA DEFINIR Y EVALUAR LAS MARCAS COMERCIALES.	44
6. PROCEDIMIENTO PARA DEFINIR Y ACTUALIZAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	51
7. PROCEDIMIENTO PARA PROMOCIONAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.	56
8. PROCEDIMIENTO GENERAL PARA EJECUTAR EL PLAN COMERCIAL.	65
9. PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LAS ACTIVIDADES PREVIAS A LA VENTA DE SERVICIOS.	75
10. PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y CONFORMIDAD OPERATIVA CON SOLUCIÓN DE COMUNICACIÓN PARA UN PROGRAMA SOCIAL.	83
11. PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y CONFORMIDAD OPERATIVA CON MEXSAT: SERVICIOS DE COMUNICACIÓN FIJA SATELITAL.	96
12. PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y CONFORMIDAD OPERATIVA CON MEXSAT: SERVICIOS DE COMUNICACIÓN MÓVIL SATELITAL.	108

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

13. PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMM-REDES.	118
14. PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN SERVICIOS DE OTROS SISTEMAS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	131
15. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE REPORTES DE FALLA.	135
16. PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE ACLARACIONES Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS.	143
17. PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR Y DEFINIR ACCIONES A FAVOR DEL ASEGURAMIENTO DE METAS DEL PLAN COMERCIAL	151
<b>ANEXOS:</b>	
GLOSARIO DE TÉRMINOS.	158
FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO.	165
INDICADORES DE GESTIÓN.	187
CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL.	193

<b>Área emisora</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-001-22**

## INTRODUCCIÓN

El presente documento integra y modifica:

- al Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Comunicación Móvil y Rural Satelital con número de registro 242 del 17 de junio de 2009; y
- al Manual de Procedimientos de la Gerencia Comercial de Telepuertos y Servicios Satelitales con número de registro 298 del 9 de marzo de 2012.

Lo anterior, con fundamento en:

- los artículos 21 fracción XI y XII, y 24 fracción II y XII del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 14 de febrero de 2018; y
- lo previsto en el Manual de Organización Institucional (última actualización del 31 de octubre de 2018) como funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat (numerales 21 al 30); de la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat (numerales 1 al 10); y de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (numerales 1 al 11); y
- la entrada en vigor de la estructura orgánica, aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública mediante oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional desde el 1 de enero de 2021.

El Manual de Procedimientos de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones establece las diversas acciones y responsables para planear, ejecutar, verificar y aplicar las acciones necesarias para corregir desviaciones o mejorar los resultados de los Planes Comerciales definidos para comercializar los servicios satelitales y de telecomunicaciones de Telecomm, con el propósito de mantener e incrementar la cartera de clientes y las metas de ventas.

Tratándose de una valiosa herramienta para el control de los procesos y el aseguramiento de su calidad, cada procedimiento del presente manual constituye una guía operativa para el desarrollo de las actividades habituales ejecutadas por las Coordinaciones constitutivas de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (ver hoja 4 del manual), conforme a las responsabilidades enunciadas en el manual.

El presente manual, se integra de tres apartados:

- El primer apartado delinea su contexto general a partir del marco normativo; del propósito general del manual; y de las políticas generales que orientan la actuación de los involucrados en los procedimientos de la Gerencia.
- El segundo apartado incluye 17 procedimientos que narran sistemáticamente, y en forma ordenada, las actividades que realiza la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones para cumplir todas sus funciones, conforme a lo dispuesto en el Manual de Organización Institucional.
- Finalmente, el tercer apartado corresponde a los anexos que dan cuenta de los conceptos propios y distintivos de un área comercial usados en el manual; las formas e instructivos de llenado aplicables; los indicadores de desempeño y el control que narra las modificaciones del documento a lo largo del tiempo.

A fin de que este manual cumpla su cometido, se exhorta al personal de la Gerencia a adoptarlo como material de consulta cotidiana, a cumplirlo en sus términos y proponer las mejoras pertinentes basadas en los resultados y su experiencia.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**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 28 de mayo de 2021).

**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 20 de mayo de 2021).
- **LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY GENERAL DE ARCHIVOS.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.
- **LEY GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de mayo de 2015.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **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 22 de noviembre 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 22 de febrero de 2022).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de abril de 2022).

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

- **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 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 12 de noviembre de 2021)
- **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 12 de noviembre de 2021).
- **LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1980.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de diciembre de 2021).

**2.- CÓDIGOS**

- **CÓDIGO CIVIL FEDERAL.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1928.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de enero de 2021).
- **CÓDIGO FEDERAL DE PROCEDIMIENTOS CIVILES.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de febrero de 1943.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 7 de junio de 2021).
- **CÓDIGO PENAL FEDERAL.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de agosto de 1931.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2021).
- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
El vigente aprobado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses.

**3.- REGLAMENTOS**

- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1° de agosto de 1997.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1997).
- **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 ARCHIVOS.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2014.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2003.
- **REGLAMENTO DE 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 LA LEY DEL IMPUESTO ESPECIAL SOBRE PRODUCCIÓN Y SERVICIOS.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 04 de diciembre de 2006.
- **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).

**4.- DECRETOS**

- **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.
- **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 POR EL QUE SE APRUEBA EL PROGRAMA SECTORIAL DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES 2020-2024.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de julio de 2020.
- **DECRETO POR EL QUE SE PROMULGA EL CONVENIO INTERNACIONAL PARA LA SEGURIDAD DE LA VIDA HUMANA EN EL MAR, 1974, SUSCRITO EN LA CIUDAD DE LONDRES EL 1º. DE NOVIEMBRE DE 1974.**  
Publicado en el Diario Oficial de Federación del 9 de mayo de 1977.  
(Última reforma publicada el 30 de junio de 2016)
- **DECRETO POR EL QUE SE EXPIDE LA LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA.**  
Publicado en el Diario Oficial de Federación el 19 de noviembre de 2019.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**5.- ACUERDOS**

- **CONVENIO CONSTITUTIVO DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MARÍTIMAS POR SATÉLITE (INMARSAT) Y ACUERDO DE EXPLOTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES MARÍTIMAS POR SATÉLITE (INMARSAT).**  
Aprobado por la Cámara de Senadores del H. Congreso de la Unión y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio de 1993.  
(Disponible para consulta en la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones).

**6.- OFICIOS CIRCULARES**

- **MEMORÁNDUM DE ENTENDIMIENTO ENTRE TELECOMM E INMARSAT.**  
(Disponible para consulta en la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones).

**7.- DOCUMENTOS NORMATIVOS**

- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 31 de octubre de 2018.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA FORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS INSTRUMENTOS JURÍDICOS.**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 25 de octubre de 2013.

**8.- OTRAS DISPOSICIONES**

- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Aprobado por Acuerdo núm. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.  
Las vigentes
- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.
- **CÓDIGO DE CONDUCTA DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO**  
El vigente aprobado por el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses.
- **LIBRO DE TARIFAS DE SERVICIOS TELEGRÁFICOS Y DE SERVICIOS SATELITALES.**  
El vigente.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

- **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.
- **RECOMENDACIÓN UIT-T EN SU CAPÍTULO D-90 "TASACIÓN, FACTURACIÓN, CONTABILIDAD INTERNACIONAL Y LIQUIDACIÓN DE CUENTAS EN EL SERVICIO MÓVIL MARÍTIMO".**  
Aprobada por la Conferencia Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones el 20 de marzo de 1995.  
(Disponible para consulta en la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones).



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

### OBJETIVO

Declarar los procedimientos sustantivos que permiten la promoción, venta y atención a los clientes de los servicios que ofrece Telecomm a través de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones; con este fin, los procedimientos describen las actividades para conceptuar, planear, ejecutar, evaluar y mejorar las acciones y estrategias necesarias. De esta manera, se explota el sistema satelital mexicano Mexsat y las redes de telecomunicaciones creadas para atender diversas necesidades de los sectores público, social y privado.

Administrar los contratos celebrados por el Organismo de los servicios satelitales y de telecomunicaciones, asegurando que se dé cumplimiento a lo establecido en los mismos, lo cual permitirá mantener y captar nuevos clientes.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

## POLÍTICAS GENERALES

1. La Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (GASST) tendrá como máxima prioridad en su gestión, contribuir a las metas financieras de Telecomm mediante la implementación de acciones eficaces de ventas y mercadotecnia ejecutadas conforme a las pautas éticas del servicio público.
2. La GASST establecerá relaciones claras y cordiales con los clientes de los servicios de Telecomm-Satélites y Telecomm-Redes a fin de impulsar su fidelización basada en la calidad de la atención antes, durante y después de la contratación de los servicios.
3. La GASST, con el apoyo del Director de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat y del Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, impulsarán la automatización de trámites y procedimientos a fin de optimizar tiempos y evitar la pérdida de oportunidades de negocio. En estas circunstancias la oportunidad será un valor agregado a los servicios satelitales y de telecomunicaciones. Oportunidad entendida como la posibilidad que tiene el cliente de obtener el servicio, información, aclaraciones y soluciones requeridas en el menor tiempo posible.
4. En la automatización de trámites y procedimientos, deberán priorizarse los procesos clave. Bajo esta lógica, deberán crearse como mínimo:
  - El Sistema de Gestión y Control de Instrumentos Jurídicos (GECIJ);
  - El Sistema del Centro Integral de Atención al Cliente (CIAC); y
  - El Sistema de Gestión y Control de Facturación y Cobranza (FACO).
5. Bajo la misma línea de oportunidad como valor agregado la GASST, con el apoyo del Director de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat y del Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, propondrá y propiciará mecanismos que permitan el enfoque en el cliente y el trabajo cooperativo inter-áreas.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**PROCEDIMIENTOS**



<b>Área emisora</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	<b>MAYO DE 2022</b>

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**1. PROCEDIMIENTO PARA PLANEAR, EJECUTAR Y ANALIZAR RESULTADOS DE ESTUDIOS DE MERCADO**

**Marco Jurídico Específico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.  
Última actualización el 31 de octubre de 2018.  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función número 4.  
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, función número 10.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Ley Federal de Austeridad Republicana.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.

**Objetivo específico**

Coordinar y ejecutar las acciones básicas para planear, contratar o coordinar la ejecución, analizar resultados y formular recomendaciones a partir de los estudios de mercado que brinden información útil para tomar decisiones comerciales sobre los servicios actuales o planeados.

**Políticas específicas**

1. Debido al continuo crecimiento y a las continuas oportunidades en el mercado de las telecomunicaciones es esencial que la Red de Telecomunicaciones y Mexsat monitoree y revise constantemente su portafolio de servicios para preservar su actualidad y competitividad en el mercado.
2. La investigación de mercados es un trabajo altamente especializado para el que se contrata, generalmente, a empresas expertas. La Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (GASST) propondrá, en casos excepcionales y debidamente justificados, este tipo de contratación.

La justificación para este caso, estará asociada a:

- la importancia estratégica del proyecto o decisión;
- monto de la inversión o recursos; y/o
- al impacto financiero o social deseado.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

3. Atendiendo a la importancia de la investigación de mercados para la toma de decisiones en la alta dirección, relacionadas con objetivos comerciales, planes, problemas, oportunidades y mercadotecnia, la GASST implementará alternativas que aporten información comercial de calidad con menos recursos y de aplicación con personal de Telecomm. Estas acciones alternativas unitarias para investigar el mercado se incluirán en el Plan Comercial de los servicios satelitales y de telecomunicaciones.

4. De modo enunciativo, y no limitativo, la GASST propondrá como alternativas unitarias a los estudios expertos de investigación de mercados, algunas de las siguientes herramientas de indagación: encuestas en línea, grupos de enfoque, benchmarking, listening de redes sociales, investigación de gabinete, comprador misterioso, entre otros.

5. Todo plan de estudio de mercado se integrará, observando como mínimo, el siguiente índice que será la guía para su desarrollo y ejecución:

- 1) Título del estudio propuesto.
- 2) Sinopsis del objeto del estudio propuesto.
- 3) Definición y limitación del problema.
- 4) Programa de ejecución del estudio.
- 5) Método y fuente de datos.
- 6) Diseño de la muestra.
- 7) Personal necesario.
- 8) Planes de tabulación.
- 9) Estimación de costos para realizar el proyecto.

**Áreas responsables del procedimiento**

Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.  
Coordinación de Administración Comercial.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**1. Procedimiento para planear, ejecutar y analizar resultados de estudios de mercado.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	01	Identifica situación operativa o comercial que amerita recurrir a un estudio de mercado y define la razón por la que se hace necesario realizar la investigación.
	02	Asigna al Coordinador de Administración Comercial, el desarrollo de la propuesta para la realización del estudio de mercado, conforme a la fundamentación definida y a las pautas concernientes al caso. 1 día
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	03	Establece las metas, alcance del objeto del estudio y las hipótesis sobre lo que se quiere confirmar con la investigación (Apartado 3 del índice enunciado en las políticas específicas). 2 días
	04	Define el esquema de trabajo de la investigación: fases, metas y tiempo estimado (Apartado 4 del índice enunciado en las políticas específicas). 1 día
	05	Propone los datos a recoger en el proceso de investigación, definiendo: ● las fuentes de acopio (¿dónde se obtendrá la información?), y ● las técnicas de obtención de la información (¿con qué procedimiento se obtendrá la información?); y, cuando proceda, ● las especificaciones de los formularios o guías de entrevistas (Apartado 5 del índice). 2 días
	06	Estima el universo de la población a estudiar (estratificación o segmentación y tamaño de la muestra) y la representatividad de la muestra de estudio (Apartado 6 del índice).
	07	Cuantifica y define actividades de los recursos humanos necesarios para ejecutar la investigación (Apartado 7 del índice). 1 día

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**1. Procedimiento para planear, ejecutar y analizar resultados de estudios de mercado.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	08	Establece detalladamente el método para recopilar datos, tipos de análisis y de información. 1 día
	09	Una vez definido todos los elementos de la propuesta, formaliza la sinopsis ejecutiva que encabezará el documento que incluye el resumen sobre la importancia del problema a investigar (el objeto de estudio), de la metodología y resultados esperados (apartado 2 del índice) 1 día
	10	Integra y formatea el documento de la propuesta fundamentada del plan para el estudio de mercado, asegurándose que incluya todo el índice mínimo (ver política específica 5) 1 día
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	11	Turna al Gerente, la propuesta del plan para el estudio de mercado para revisión.
	12	Recibe y analiza la propuesta del plan para el estudio de mercado; tomando nota sobre dudas, comentarios y ajustes referentes al contenido o enfoque. 3 días
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	13	¿Plan completo y bien fundamentado? ▶ NO   Plan para Estudio de Mercado con observaciones Convoca a reunión al Coordinador de Administración Comercial para analizar sus observaciones al Plan para Estudio de Mercado y para acordar cómo se modificará este documento. 2 días
	14	Realiza las modificaciones acordadas con el Gerente, hasta lograr total conformidad. Continúa en la actividad 15 2 días
	15	▶ SI   Plan para Estudio de Mercado sin observaciones Envía al Gerente, el Plan para Estudio de Mercado liberado para difusión y seguimiento de su gestión.

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**1. Procedimiento para planear, ejecutar y analizar resultados de estudios de mercado.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	16	¿Estudio de mercado con personal de Telecomm? ▶ NO   Estudio de mercado será contratado Gestiona la contratación de la empresa que realizará el estudio de mercado, conforme a: ● Programación en el Plan Comercial vs. tiempos promedio para la contratación y ejecución del estudio; ● Procedimiento de licitación vigente; y ● Plan para Estudio de Mercado.
	17	Vigila el avance del estudio de mercado contratado y su conformidad con lo especificado en el Plan para Estudio de Mercado.
	18	Recibe y valida los entregables especificados para el estudio de mercado contratado. Continúa en la actividad 23. 3 días
	19	▶ SI   Estudio de mercado será realizado por personal de Telecomm Marca el arranque del proceso para realizar el estudio de mercado, al Coordinador de Administración Comercial conforme a: ● Programación en el Plan Comercial vs. tiempo promedio estimado para la ejecución del estudio; y ● Plan para Estudio de Mercado.
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	20	Integra el Equipo de Investigación Comercial para el proyecto asignado y distribuye responsabilidades con base en el Plan para Estudio de Mercado. 1 día
	21	Verifica que el proceso en general y cada actividad en particular se realice conforme a las especificaciones del Plan para Estudio de Mercado. Tiempo varía según tamaño del proyecto
	22	Integra los entregables especificados en el Plan para Estudio de Mercado.
	23	Interpreta y analiza los resultados arrojados por el estudio de mercado, formulando en un anexo sus comentarios y propuestas. 3 días

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**1. Procedimiento para planear, ejecutar y analizar resultados de estudios de mercado.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	24	Turna al Gerente los entregables especificados para el estudio de mercado, incluyendo sus comentarios y propuestas a los resultados de la investigación.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	25	Recibe los entregables del estudio de mercado y elabora informe ejecutivo que incluye conclusiones primordiales y recomendaciones sobre posibles decisiones. 2 días
	26	Turna informe ejecutivo al Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat; y programa reunión para presentación de resultados y toma de decisiones.
<b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO.</b>		

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

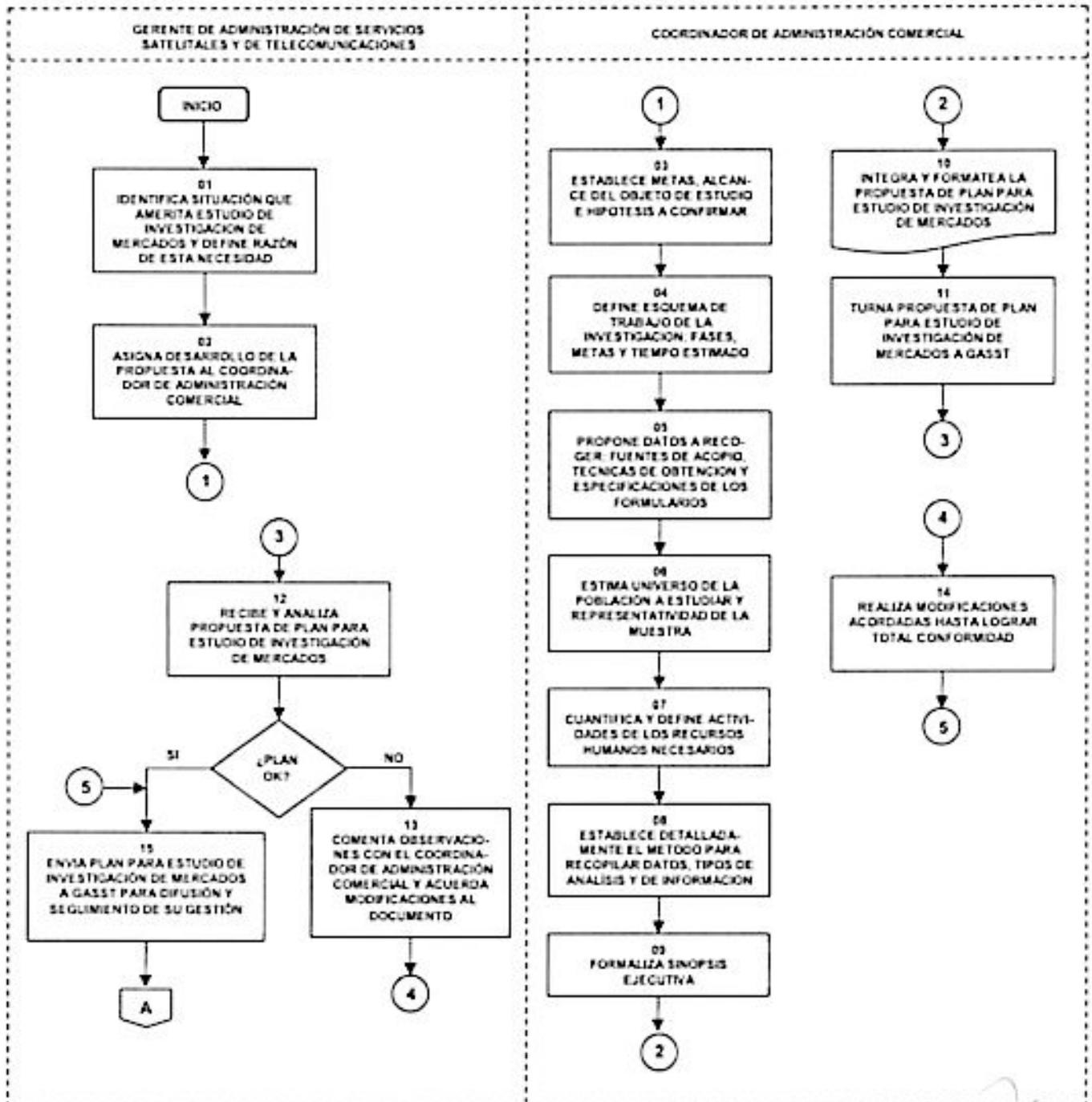
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**1. Procedimiento para planear, ejecutar y analizar resultados de estudios de mercado.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

*RAVIDADU 23 MAY 2022*

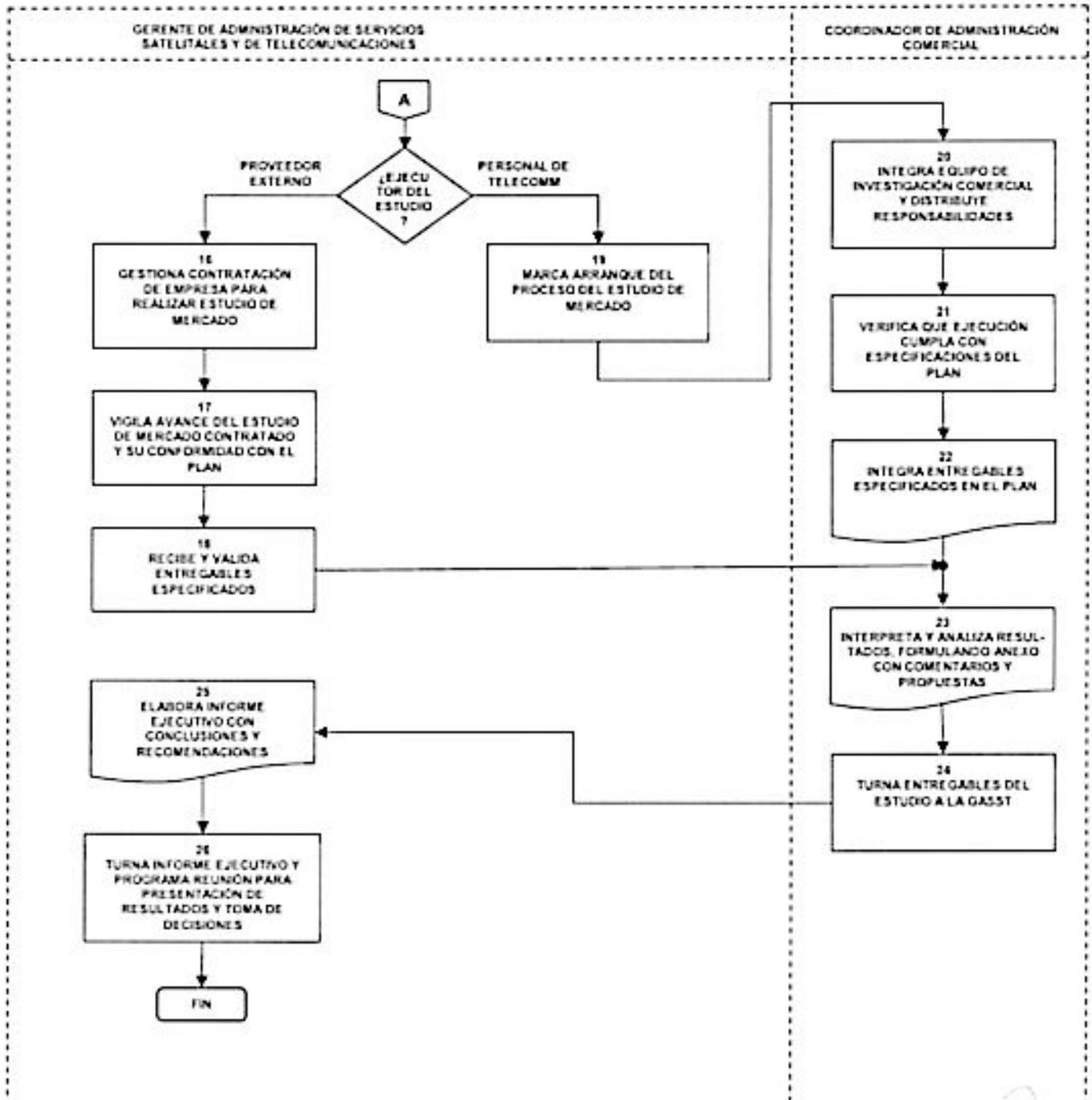
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**1. Procedimiento para planear, ejecutar y analizar resultados de estudios de mercado.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

## 2. PROCEDIMIENTO PARA ESTABLECER Y ACTUALIZAR TARIFAS

### Marco Jurídico Específico

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo 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 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 23 de abril de 2021)
- **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 23 de abril de 2021).
- **Ley del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios.**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1980.  
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de diciembre de 2020).
- **Acuerdo mediante el cual se determinan los bienes y servicios de la Administración Pública Federal, cuyos precios y tarifas, o bien, las bases para fijarlos se establezcan por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2012.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numeral 6, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numeral 9, página 60.

### Objetivo específico

Coordinar y ejecutar las acciones básicas para identificar la necesidad de actualizar tarifas, determinar la estructura tarifaria y lasar sus diferentes conceptos, a fin de presentar las propuestas de precios y tarifas -y sus modificaciones- a consideración de las autoridades responsables de su autorización.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

### Políticas específicas

1. Este procedimiento puede ser activado por el Director o Subdirector de Área o a propuesta del Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (GASST) con base en la información comercial y de resultados.
2. En la determinación de las propuestas de precios y tarifas, la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (GASST) buscará enfocarse en conseguir un equilibrio justo entre propiciar el fortalecimiento financiero de Telecomunicaciones de México y mantener la competitividad de sus servicios conforme a las condiciones del mercado.
3. Las propuestas de precios y tarifas de los servicios satelitales y de telecomunicaciones, conforme a los criterios de eficiencia económica y saneamiento financiero, deberán considerar los siguientes factores:
  - Precios y tarifas prevalecientes en el mercado nacional o internacional;
  - Costo de producción;
  - Costo real de oportunidad, definido en la Ley Federal de la Entidades Paraestatales; y
  - Establecimiento de precios diferenciales en la venta cuando respondan a estrategias de comercialización y se otorguen de manera general
4. Considerando los factores anteriores, se requiere un equipo multidisciplinario que aporte información confiable. Este equipo se denominará Mesa de Trabajo para Análisis Tarifario y se constituirá por:
  - El Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones;
  - El Gerente del Área Técnica que produce el servicio;
  - El Coordinador de Administración Comercial; y
  - El personal técnico y comercial necesario para aportar u obtener la información confiable requerida.
5. Invariablemente, todo proyecto de precios o tarifas de los servicios satelitales y de telecomunicaciones deberá acompañarse de los estudios técnicos y económicos que lo fundamentan.
6. Corresponde a la Junta Directiva, conforme a sus facultades indelegables establecidas en el Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, fijar y ajustar los precios de los servicios que presta el Organismo.
7. Conforme a la política anterior, la GASST preparará el proyecto de precios o tarifas de los servicios satelitales y de telecomunicaciones, para que una vez evaluada por el Director y Subdirector de Área, se gestione su aprobación por la Junta Directiva conforme al procedimiento implementado para el caso.

### Áreas responsables del procedimiento

Director de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.  
Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.  
Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.  
Coordinación de Administración Comercial.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**2. Procedimiento para establecer y actualizar tarifas.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	01	Recibe instrucción del Director o Subdirector de Área a fin de iniciar el procedimiento para establecer o actualizar tarifas de un servicio satelital o de telecomunicaciones específico.
	02	Programa y vigila la ejecución de estudio de mercado para analizar los precios del servicio en el mercado, nacional e internacional, conforme al procedimiento 1 del presente manual. Tiempo varía según tamaño del proyecto
	03	Convoca y coordina Mesa de Trabajo para Análisis Tarifario para definir y asignar tareas. 1 día
MESA DE TRABAJO PARA ANÁLISIS TARIFARIO.	04	Determina la estructura tarifaria y establece fechas, forma de entrega y responsables de aportar la información que permita calcular con exactitud el costo de producción y el costo real de oportunidad.
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	05	Redacta minuta de la reunión para definir y asignar tareas, obteniendo la firma de conformidad de los participantes. 1 día
	06	Controla el cumplimiento de los acuerdos sobre la entrega de la información. Tiempo conforme al plan del equipo
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	07	Calcula los costos de producción y el costo real de oportunidad con base en la información aportada por la Mesa de Trabajo para Análisis Tarifario e integra expediente del cálculo. 1 día
	08	Turna el cálculo de costos y su expediente al Gerente. 1 día
	09	Recibe y analiza los resultados del estudio de análisis de precios y el reporte del cálculo de los costos de producción y el costo real de oportunidad. 2 días

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**2. Procedimiento para establecer y actualizar tarifas.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	10	Visualiza e integra propuesta de tarifa y precios diferenciales cuando exista una estrategia de comercialización definida. 1 día
	11	Convoca y coordina Mesa de Trabajo para Análisis Tarifario para presentar resultados y definir proyecto de tarifa. 1 día
MESA DE TRABAJO PARA ANÁLISIS TARIFARIO.	12	Analiza el expediente con toda la información comercial, técnica y económica acopiada y la propuesta de tarifa presentada por el Gerente.
	13	Debato conforme a criterios técnicos o comerciales y acuerda el proyecto de tarifa y, en su caso, de precios diferenciales con sus reglas de aplicación. 1 día
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	14	Redacta minuta de la reunión para presentar resultados y definir proyecto de tarifa, obteniendo la firma de conformidad de los participantes. 1 día
	15	Turna al Gerente los originales de las minutas de acuerdos firmadas por los participantes en la Mesa de Trabajo para Análisis Tarifario.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	16	Elabora informe ejecutivo con el proyecto de tarifa, adjuntando expediente de estudios técnicos y comerciales, cálculos y minutas de la Mesa de Trabajo para Análisis Tarifario. 1 día
	17	Turna al Subdirector de Área el informe ejecutivo, proyecto de tarifa y expediente de trabajo para análisis y acuerdo con el Director de Área.
DIRECTOR DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT. SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.	18	Analizan el informe ejecutivo, proyecto de tarifa y expediente de trabajo; tomando nota sobre dudas, comentarios y ajustes referentes al contenido o enfoque; validando o rectificando el proyecto de tarifa. 1 día

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**2. Procedimiento para establecer y actualizar tarifas.**

Responsable	No.	Actividad
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.	19	Convoca a reunión al Gerente para presentar las observaciones y comentarios, acordando cómo se modificará la tarifa y los elementos procedentes del expediente.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	20	Realiza, conjuntamente con el Coordinador de Administración Comercial, las modificaciones acordadas con el Subdirector de Área, hasta lograr total conformidad.
	21	Turna la versión final del proyecto de tarifa y sus anexos de fundamentos al Director de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat; conservando en archivo copia de documentos entregados y originales de las minutas de la Mesa de Trabajo para Análisis Tarifario.
DIRECTOR DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT	22	Realiza las gestiones establecidas para la presentación del proyecto de tarifa a la Junta Directiva de Telecomunicaciones de México para su aprobación.

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO.**

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

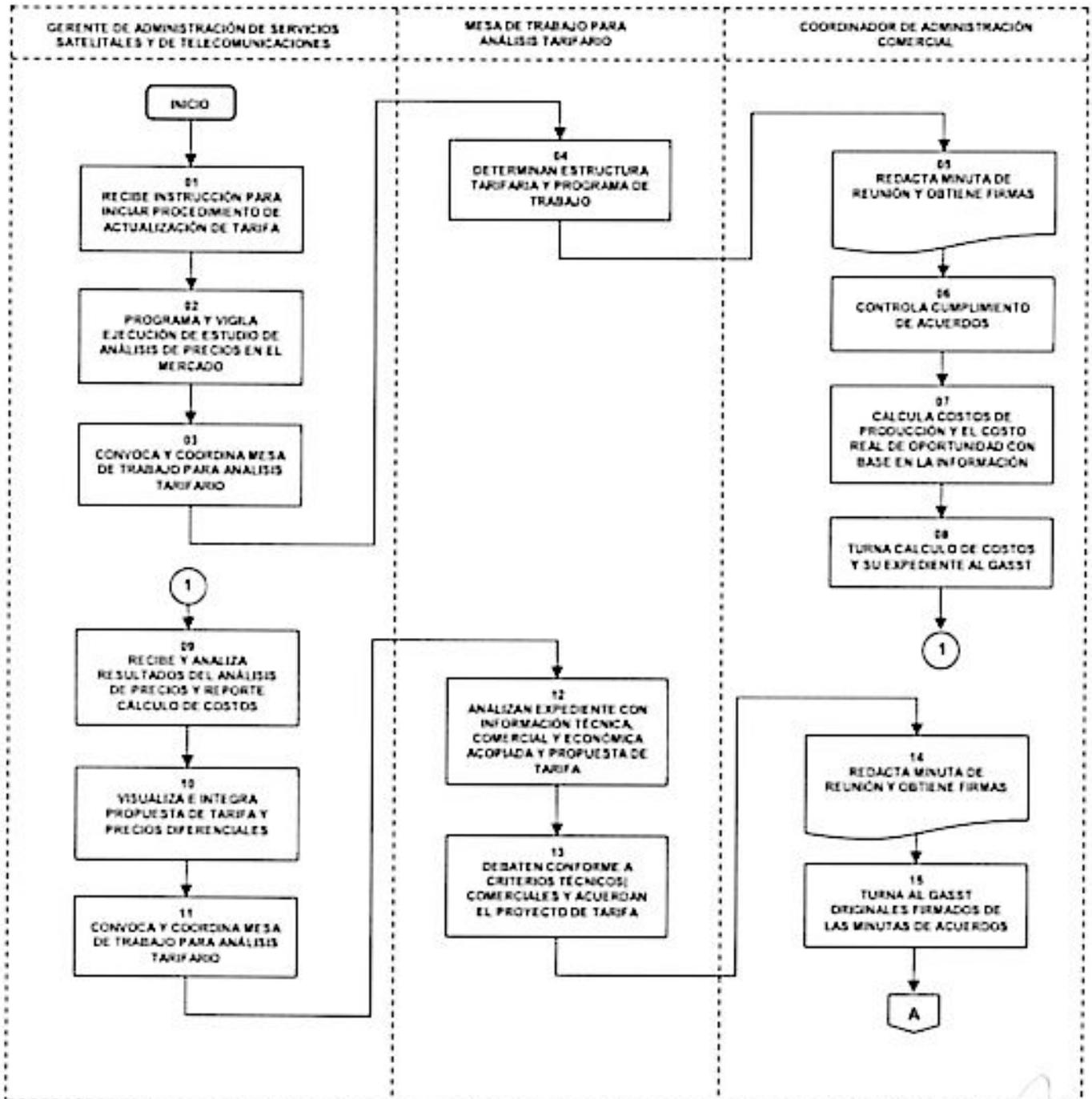
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

2. Procedimiento para establecer y actualizar tarifas.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

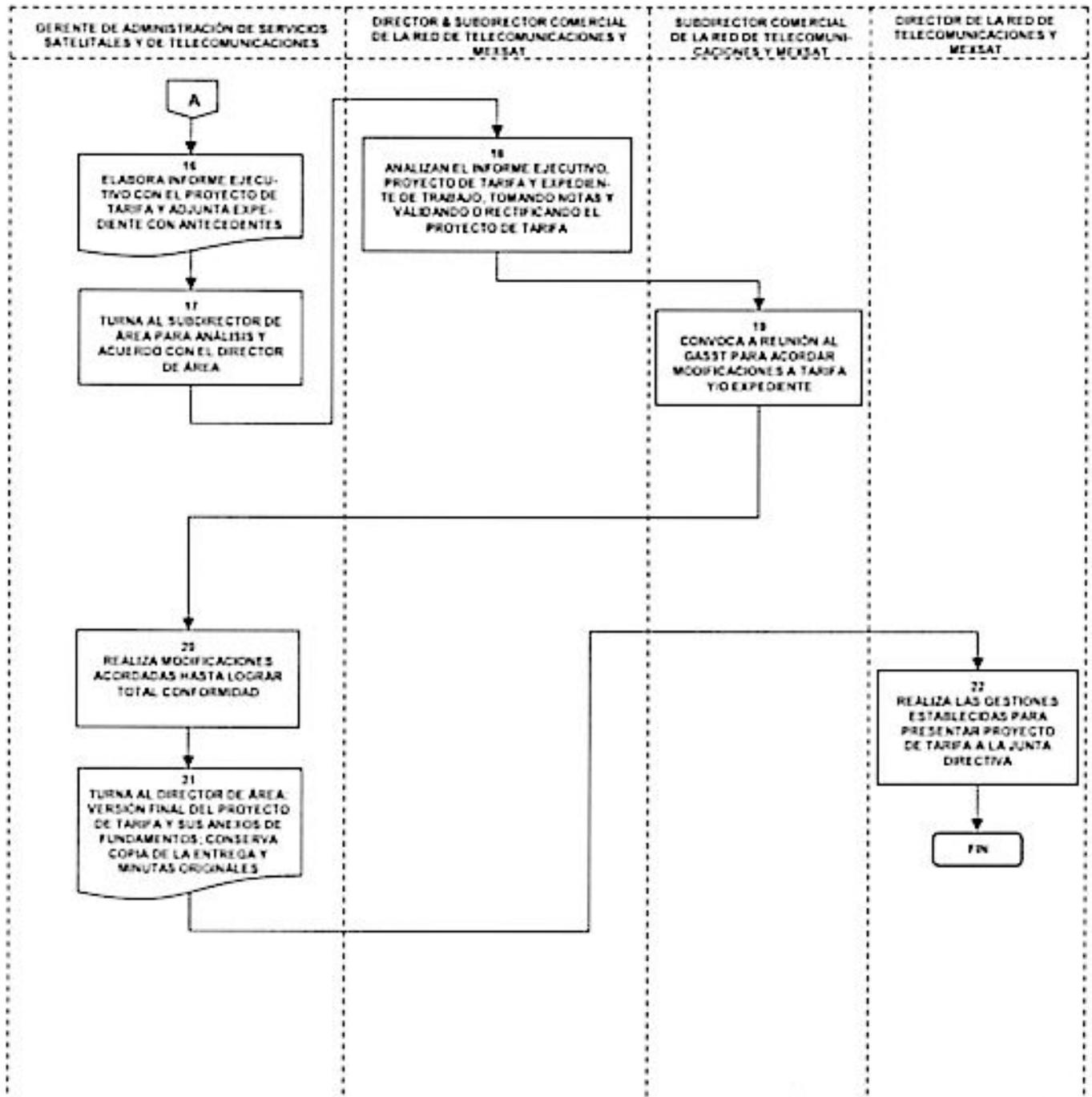
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

**TCM-2410-D01-22**

**2. Procedimiento para establecer y actualizar tarifas.**



Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**3. PROCEDIMIENTO PARA INTEGRAR EL PROYECTO Y PRESUPUESTO DEL PLAN COMERCIAL ANUAL DE LOS SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**Marco Jurídico Específico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Ley Federal de Austeridad Republicana**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numeral 1, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento de los numerales 7 y 10, página 60.

**Objetivo específico**

Coordinar y ejecutar acciones para elaborar anualmente el proyecto de Plan Comercial para los servicios satelitales y de telecomunicaciones de Telecomm, que orientará las estrategias de mercadotecnia, ventas y atención al cliente que implementará la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (GASST).

**Políticas específicas**

1. El Plan Comercial constituye el instrumento de gestión que permite avanzar anualmente hacia el uso total de la carga útil de comunicaciones del Sistema Satelital Mexsat y de la infraestructura instalada para las diferentes redes de telecomunicaciones.
2. La GASST basará su proyecto de Plan Comercial, de manera enunciativa y no imperativa, en las siguientes fuentes:
  - a) Las metas previstas en el Plan Estratégico de Mediano Plazo de Telecomunicaciones de México.
  - b) Los resultados comerciales del año anterior.
  - c) Los resultados de los estudios de investigación de mercados que identifican las áreas de oportunidad para el crecimiento de la cartera de clientes de Telecomm.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

- d) Los programas de cobertura social y de conectividad en sitios públicos previstos por el gobierno federal, a través de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes u otras dependencias.
- e) El estado de la infraestructura y recursos técnicos.
- f) Los planes para instalar, arrendar o hacer uso de nueva infraestructura.

3. En la definición de las acciones a incluir en el Plan Comercial y su presupuesto, la GASST también considerará el espíritu de austeridad republicana, en lo razonablemente posible, para buscar el máximo beneficio social con el presupuesto solicitado.

4. La GASST definirá, conforme a las circunstancias imperantes al inicio del ciclo de planeación, los capítulos que incluirá en el proyecto de Plan Comercial. Sin embargo, es recomendable incluir los siguientes capítulos sustanciales:

- a) Elementos estratégicos de planeación (Análisis FODA).
- b) Balance en el cumplimiento del Programa Estratégico de Mediano Plazo de Telecomm.
- c) Estimación de Ventas que enuncie los objetivos, estrategias y pronósticos.
- d) Modelo de Promoción de Ventas que articule, a partir de la investigación de mercados, las estrategias de mercadotecnia, de promoción y los recursos de ventas.
- e) Programa de gestión de clientes que considere eventos de evaluación de satisfacción del cliente y acciones de fidelización a implementar.

5. En la elaboración del proyecto del Plan Comercial para los servicios satelitales y de telecomunicaciones por parte de la GASST y en su revisión por el Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, se asegurarán de considerar la visión y pautas dictadas por el Director de Área.

**Áreas responsables del procedimiento**

**Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat**  
**Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones**

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

3. Procedimiento para integrar el proyecto y presupuesto del Plan Comercial Anual de los servicios satelitales y de telecomunicaciones.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	01	Reúne la documentación disponible, fáctica y prospectiva, y de todas las fuentes asequibles, para fundamentar el proyecto de Plan Comercial para la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, conforme a la recomendación de la política específica 2 del presente procedimiento. 3 días
	02	Analiza la documentación e identifica los elementos sustanciales para una planeación que propicie el avance en el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos del Plan de Mediano Plazo de Telecomm. 3 días
	03	Define y redacta el capitulo del Plan Comercial para los servicios satelitales y de telecomunicaciones, incluyendo aquellos apartados sustanciales recomendados en la política específica 4 del presente procedimiento. 7 días
	04	Estima e incluye un capitulo con el desglose del presupuesto necesario para ejecutar cada acción definida en el Plan Comercial. 2 días
	05	Integra y formatea el documento del proyecto del Plan Comercial para los servicios satelitales y de telecomunicaciones. 1 día
	06	Turna el proyecto del Plan Comercial de los servicios satelitales y de telecomunicaciones a revisión, por parte de la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.	07	Recibe y revisa el proyecto del Plan Comercial para los servicios satelitales y de telecomunicaciones, tomando nota sobre dudas, comentarios y ajustes referentes al contenido o enfoque. 3 días

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

3. Procedimiento para integrar el proyecto y presupuesto del Plan Comercial Anual de los servicios satelitales y de telecomunicaciones.

Responsable	No.	Actividad
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.	08	<p>¿Proyecto de Plan Comercial OK?</p> <p>▶ NO: Proyecto de Plan Comercial con observaciones Coordina reunión con el Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones para analizar sus observaciones al Proyecto del Plan Comercial y acordar cómo se modificará este documento en su versión final. 2 días</p>
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	09	<p>Realiza las modificaciones acordadas con el Subdirector Comercial de la Red Troncal, hasta su total satisfacción. Continúa en la actividad 10 2 días</p>
	10	<p>▶ SI: Proyecto de Plan Comercial sin observaciones Envía al Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, la versión final liberada del Plan Comercial para los servicios satelitales y de telecomunicaciones para la difusión y seguimiento de su ejecución.</p> <p><b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO.</b></p>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAR 2022

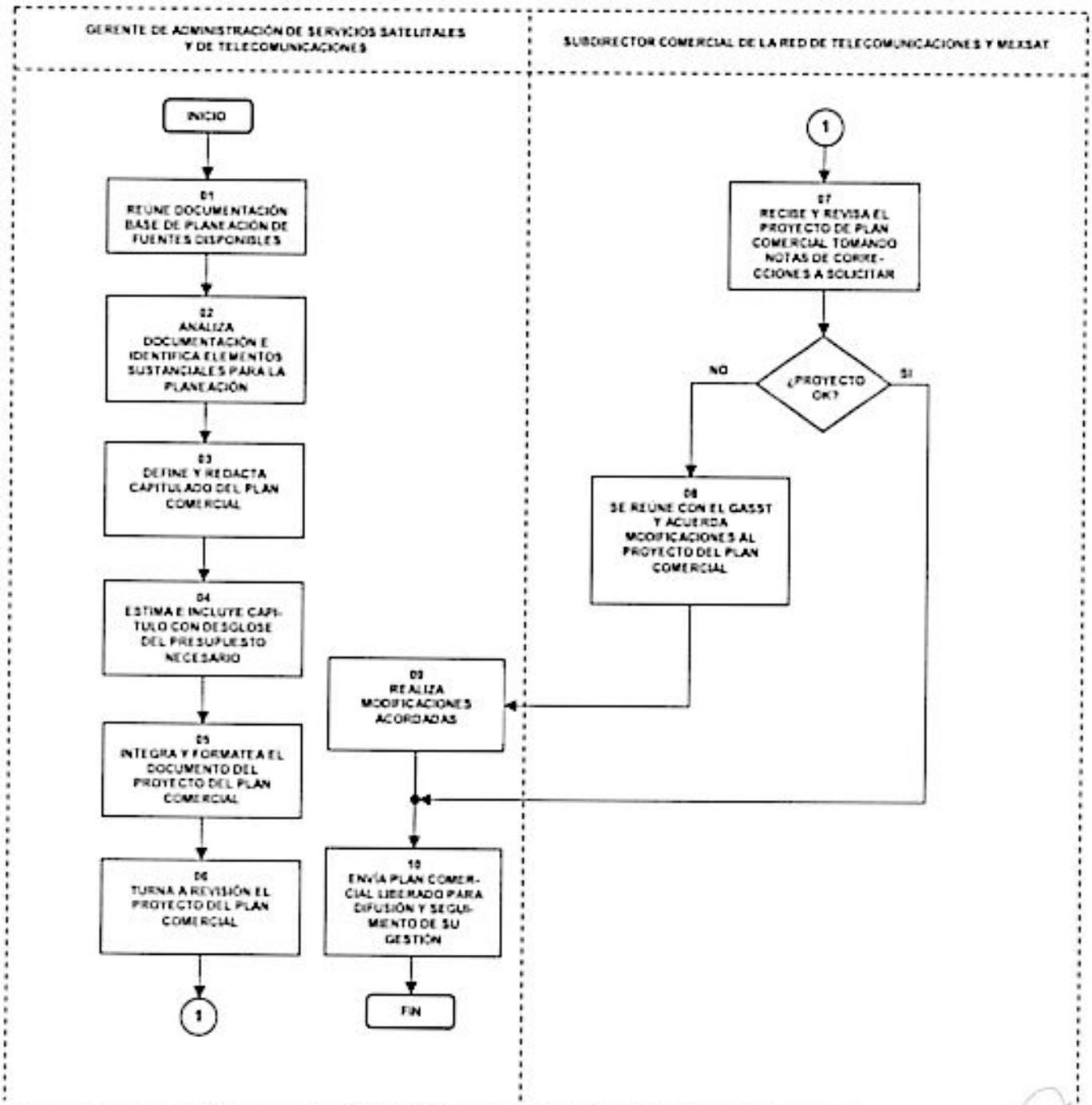
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**3. Procedimiento para integrar el proyecto y presupuesto del Plan Comercial Anual de los servicios satelitales y de telecomunicaciones.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**4. PROCEDIMIENTO PARA DISEÑAR E INTRODUCIR NUEVOS SERVICIOS**

**Marco Jurídico Especifico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Ley Federal de Austeridad Republicana**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numeral 4, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numeral 4, página 60.

**Objetivo específico**

Coordinar y ejecutar acciones para definir el modelo operativo y comercial que se implementará para introducir un nuevo servicio, con el propósito de aprovechar las tendencias del mercado de las telecomunicaciones o bien para atender necesidades identificadas del sector público y de algún segmento no atendido del mercado o de la población. Lo anterior para maximizar el uso de la infraestructura instalada y contribuir positivamente a los resultados financieros de Telecomm.

**Políticas específicas**

1. Este procedimiento puede ser activado por el Director o Subdirector de Área, o a propuesta del Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (GASST) con base en:
  - Solicitud expresa de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes o de otra dependencia del gobierno federal;
  - Diagnóstico e identificación de necesidades específicas de alguna de las entidades de los tres órdenes de gobierno;
  - Información comercial sobre el comportamiento, tendencias o necesidades del mercado; o
  - Información de resultados que apunta a la necesidad de ampliar el portafolio de servicios.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

2. Para efectos del presente procedimiento se considerará que existe un nuevo servicio, cuando ocurre alguna de las siguientes condiciones:

- Servicio nuevo para un segmento de mercado no definido con anterioridad; o
- Innovación de procedimientos para producir un servicio básico existente; o
- Ampliación de la línea actual de servicios a un cliente incluido en la Cartera de Clientes vigente; o
- Adición de elementos que facilitan o mejoran algún servicio complementario vigente.

3. La definición del Modelo Operativo y Comercial de un nuevo servicio requiere un equipo multidisciplinario que aporte ideas e información confiable. Este equipo se denominará Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios y se constituirá por:

- El Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones;
- El Gerente del Área Técnica que producirá el servicio;
- El Coordinador de Administración Comercial;
- El Coordinador de Mercadotecnia;
- El Coordinador de Ventas;
- El Coordinador de Servicio al Cliente; y
- El personal técnico involucrado en la planeación del nuevo servicio.

4. La Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios será responsable de determinar el Modelo Operativo y Comercial que se implementará para introducir un nuevo servicio. Para efectos de este procedimiento, en el modelo operativo y comercial se incluirán, como mínimo, los siguientes elementos:

- Especificaciones técnicas y requisitos para la prestación del servicio;
- Niveles de servicio;
- Información comercial, incluidos los requisitos para la contratación;
- Mapa del proceso general y procedimientos operativos y comerciales que organizan, sistemática y coherentemente, todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-Telecomm; y
- Modelo para la gestión de riesgos asociados al proceso general.

5. A fin de evaluar la introducción al mercado de un nuevo servicio y definir directrices para su diseño e implementación, la GASST gestionará y obtendrá el estudio de mercado para determinar la demanda potencial e imagen del nuevo servicio.

### Áreas responsables del procedimiento

Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.  
Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.  
Coordinación de Administración Comercial.  
Coordinación de Mercadotecnia.  
Coordinación de Ventas.  
Coordinación de Servicio al Cliente.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-001-22**

**4. Procedimiento para diseñar e introducir nuevos servicios.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	01	Recibe instrucción del Director o Subdirector de Área a fin de iniciar el procedimiento para diseñar e introducir un nuevo servicio. 3 días
	02	Programa y vigila la ejecución de estudio de mercado para determinar la demanda potencial e imagen del servicio, conforme al procedimiento 1 del presente manual. Tiempo varía según tamaño del proyecto
	03	Convoca y coordina Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios con el objetivo de definir el Programa de Trabajo para diseñar el Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio. 1 día
MESA DE TRABAJO PARA PERFILAR SERVICIOS.	04	Desglosa las tareas a realizar para diseñar el Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio y los responsables de su ejecución, considerando lo dispuesto en la política específica 4.
	05	Acuerda el Programa de Trabajo con entregables, fechas de presentación y calendario de fechas de reunión para análisis y aprobación. 1 día
COORDINADOR DE MERCADOTECNIA.	06	Redacta minuta de la reunión para definir el Programa de Trabajo para diseñar el Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio, obteniendo la firma de conformidad de los participantes. 1 día
	07	Controla el cumplimiento de los acuerdos y la recepción de los entregables en tiempo y forma.
	08	Revisa, conjuntamente con el GASST y el Coordinador de Ventas, la utilidad, pertinencia y suficiencia del contenido de los entregables recibidos conforme al Programa de Trabajo acordado. Tiempo depende del contenido del entregable

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-001-22

4. Procedimiento para diseñar e introducir nuevos servicios.

Responsable	No.	Actividad
		¿ENTREGABLE ÚTIL, PERTINENTE Y SUFICIENTE?
COORDINADOR DE MERCADOTECNIA.	09	► NO   El entregable no cumple. Reenvía el entregable a quien lo originó, con los comentarios procedentes para su reelaboración hasta lograr total conformidad. Continúa en la actividad 10.
	10	► SI   El entregable cumple. Turna el entregable para su conocimiento y estudio a todos los integrantes de la Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios. 1 día
	11	Prepara orden del día y convocatoria a reunión de análisis y aprobación de avances, conforme a las fechas del Programa de Trabajo acordado.
	12	Turna orden del día y convocatoria al GASST para su difusión. 1 día
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	13	Convoca y coordina Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios con el objetivo de analizar y aprobar avances en el diseño del modelo operativo y comercial del nuevo servicio. 1 día
MESA DE TRABAJO PARA PERFILAR SERVICIOS.	14	Desahoga orden del día, revisando y aprobando los avances del Programa de Trabajo acordado y de ser necesario, acordando los ajustes procedentes. 1 día
COORDINADOR DE MERCADOTECNIA.	15	Redacta minuta de la reunión para revisar y aprobar avances del Programa de Trabajo acordado, obteniendo la firma de conformidad de los participantes. 1 día
<p>Nota: Se repiten los pasos 7 a 15 hasta completar el Programa de Trabajo para diseñar el Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio.</p>		

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

4. Procedimiento para diseñar e introducir nuevos servicios.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE VENTAS. COORDINADOR DE MERCADOTECNIA.	16	Integran expediente del Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio con: <ul style="list-style-type: none"> <li>● el Programa de Trabajo acordado;</li> <li>● las minutas de las sesiones de la Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios;</li> <li>● los entregables generados y aprobados; y</li> <li>● los resultados del estudio de mercado.</li> </ul>
	17	Elaboran presentación comercial ejecutiva que incluye: <ul style="list-style-type: none"> <li>● el Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio;</li> <li>● las perspectivas de éxito en el mercado;</li> <li>● la imagen de marca; y</li> <li>● las posibles estrategias de posicionamiento, comercialización y ventas.</li> </ul>
	18	Evalúan las tarifas vigentes autorizadas por Hacienda y determinan su aplicabilidad al nuevo servicio o la necesidad de gestionar una nueva tarifa. 3 días
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES. GERENTE DEL ÁREA PRODUCTORA DEL SERVICIO.	19	Turnan al GASST: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Expediente del Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio;</li> <li>● Presentación comercial ejecutiva del Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio; y</li> <li>● Análisis sobre necesidad de gestionar una nueva tarifa o la tarifa vigente aplicable.</li> </ul>
	20	Organizan reunión con el Director de Área y los Subdirectores de las áreas comercial y operativa para presentar el nuevo servicio y su Modelo Operativo y Comercial.
	21	Realizan presentación comercial ejecutiva del Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio.
	22	Responden preguntas y toman nota de las instrucciones para poner a punto el Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio.
	23	Informan fechas previstas para los próximos pasos en la implantación: gestión de tarifas, prueba piloto de funcionalidad y fecha de disponibilidad operativa. 1 día

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

4. Procedimiento para diseñar e introducir nuevos servicios.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	24	Redacta acta de la reunión para la presentación comercial ejecutiva del Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio, obteniendo la firma de conformidad de los participantes.  1 día
	25	Coordina la fijación o aprobación de la tarifa del nuevo servicio, en los términos del procedimiento 2 del presente manual.
	26	Recibe el informe de resultados de la prueba piloto de funcionalidad y la confirmación de la fecha de disponibilidad operativa.
	27	Genera comunicado informando fecha oficial de lanzamiento del nuevo servicio.  1 día
	28	Integra y conserva en custodia el Expediente del Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio con: <ul style="list-style-type: none"> <li>● el Programa de Trabajo acordado;</li> <li>● las minutas de las sesiones de la Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios;</li> <li>● los entregables generados y aprobados;</li> <li>● los resultados del estudio de mercado;</li> <li>● la presentación comercial ejecutiva del Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio;</li> <li>● análisis sobre necesidad de gestionar una nueva tarifa o la tarifa vigente aplicable;</li> <li>● el proyecto de tarifa presentado;</li> <li>● las evidencias de la autorización de la tarifa;</li> <li>● acta de la reunión para la presentación comercial ejecutiva del Modelo Operativo y Comercial del Nuevo Servicio;</li> <li>● informe de resultados de la prueba piloto de funcionalidad y la confirmación de la fecha de disponibilidad operativa; y</li> <li>● el comunicado informando fecha oficial de lanzamiento del nuevo servicio.</li> </ul>

CONCLUYE PROCEDIMIENTO.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

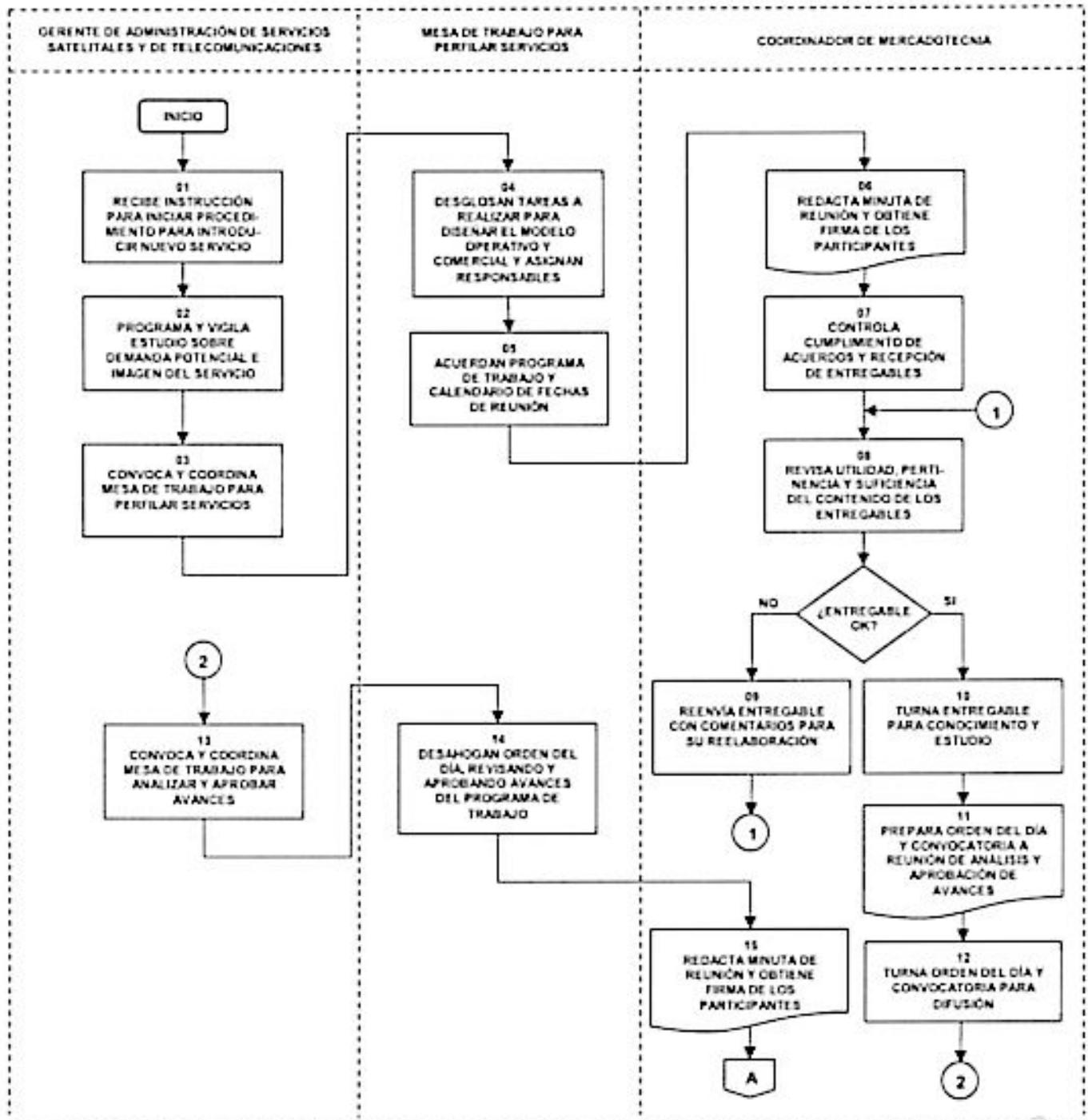
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

4. Procedimiento para diseñar e introducir nuevos servicios.



Área emisora Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	Fecha de Elaboración MAYO DE 2022
---	--------------------------------------

REVISADO 25 MAY 2022

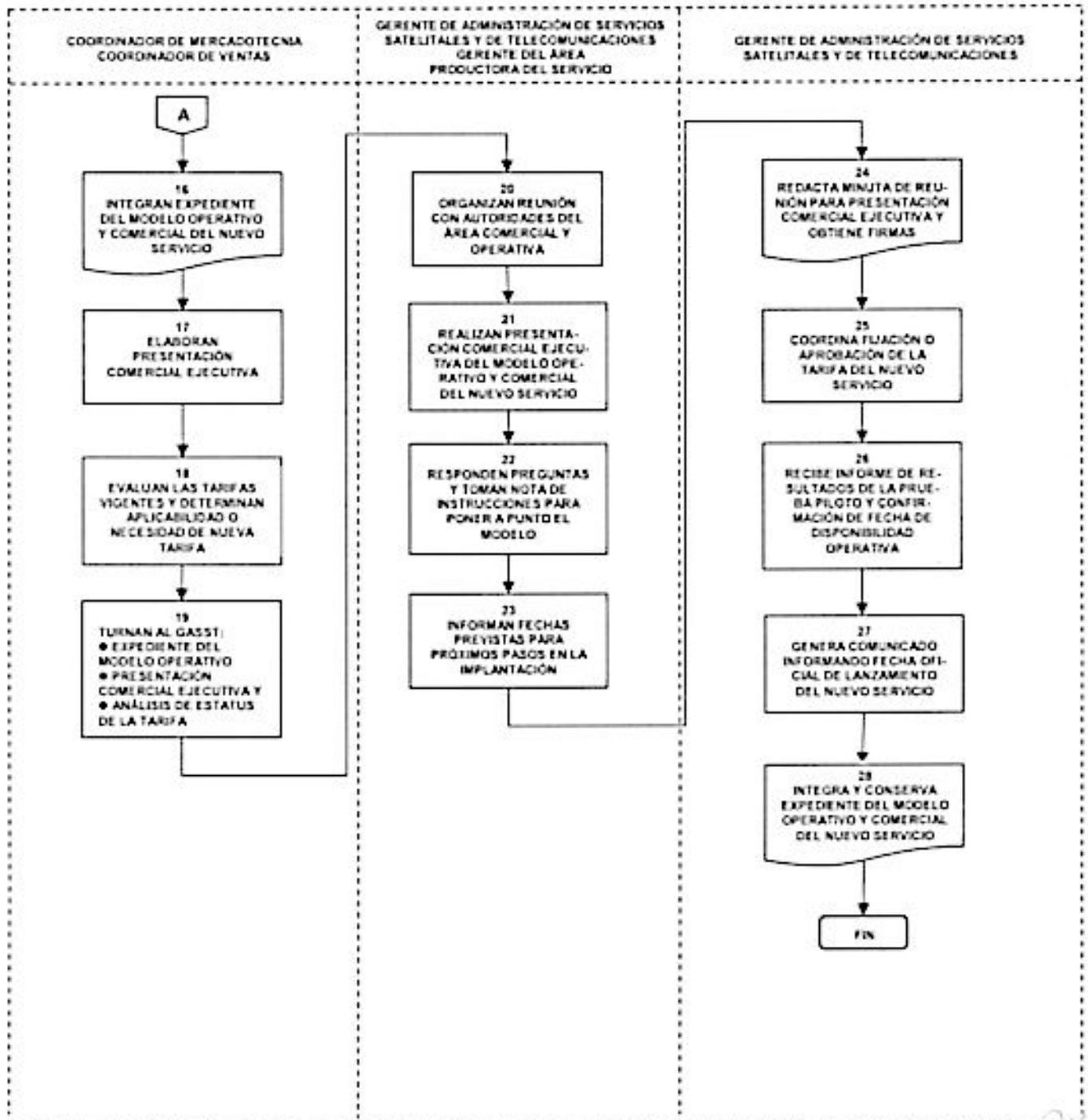
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**4. Procedimiento para diseñar e introducir nuevos servicios.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

## 5. PROCEDIMIENTO PARA DEFINIR Y EVALUAR MARCAS COMERCIALES

### Marco Jurídico Específico

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Ley Federal de Austeridad Republicana**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numeral 4, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numeral 7, página 60.

### Objetivo específico

Coordinar y ejecutar acciones para analizar, definir y construir las marcas comerciales que se usarán para posicionar los servicios satelitales y de telecomunicaciones del Organismo a fin de distinguirse de otros servicios de la misma especie en el mercado, y lograr posicionamiento y recordación.

### Políticas específicas

1. Cuando sea procedente, el presente procedimiento puede iniciarse por alguna de las siguientes circunstancias:

- Integración o actualización del portafolio de servicios;
- Introducción de un nuevo servicio; o por
- Resultados de estudios de mercado que apuntan a la necesidad de fortalecer o renovar alguna marca comercial.

2. Al introducir cualquier servicio se tiene la intención de aportar algo único por sus atributos y situarlo como una opción válida en el mercado. Por esta razón, el diseño y gestión de las marcas que se usarán para los servicios satelitales y de telecomunicaciones constituirá una estrategia de comunicación para posicionarlos como soluciones de calidad y última tecnología entre los clientes potenciales, especialmente de los sectores público y social.

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

3. El diseño e imagen de marca de los servicios satelitales y de telecomunicaciones se fundamentará en los valores institucionales y en el potencial de nuestra infraestructura y operación. De esta manera, se buscará dotarla de una personalidad que marque una diferencia frente a servicios de la misma especie, transmitiendo exactamente lo que representa esa marca conforme a valores y objetivos específicos.

4. En el diseño e imagen de marca de los servicios satelitales y de telecomunicaciones se buscará, en lo posible, introducir algún elemento del lenguaje visual o verbal que haga resonancia con la imagen corporativa de Telecomunicaciones de México.

5. El diseño e imagen de marca de los servicios satelitales y de telecomunicaciones se extenderá, en lo posible, al diseño gráfico de las comunicaciones, al aspecto de la página web, al vestuario o distintivos de los trabajadores, etc.; detalles que crean una impresión positiva y sugieren organización, unidad y cohesión ante los clientes, actuales o potenciales.

6. El diseño e imagen de marca de los servicios satelitales y de telecomunicaciones procurará, en lo posible, observar el siguiente índice mínimo:

- 1) Elección del nombre comercial del servicio básico.
- 2) Manual de identidad de marca que incluya logotipo, colores, tipografía y aplicaciones.
- 3) Valor central de la marca a transmitir en las estrategias de mercadotecnia.

7. Sería deseable realizar el trámite de registro de marcas ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial.

8. El diseño y gestión de marca requiere un equipo creativo que aporte ideas y enfoques prácticos. Este equipo se denominará Mesa de Trabajo de Marcas y se constituirá por:

- El Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones;
- El Coordinador de Mercadotecnia;
- El Coordinador de Administración Comercial;
- El Coordinador de Ventas; o
- Invitados que por su creatividad o experiencia puedan contribuir al buen desempeño de las tareas.

9. La Mesa de Trabajo de Marcas sesionará conforme al calendario que acuerden y en su dinámica aplicarán técnicas de creatividad para generar propuestas y encuestas para confirmar la percepción y aceptación del público.

#### Áreas responsables del procedimiento

Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.  
Coordinador de Administración Comercial.  
Coordinador de Mercadotecnia.  
Coordinador de Ventas.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-001-22

5. Procedimiento para definir y evaluar marcas comerciales.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	01	Identifica situación operativa o comercial que requiere definir o refrescar el diseño de marca para dotarla de una identidad definida y singular en el mercado, conforme a lo previsto en la política específica 1 de este procedimiento.
	02	Convoca y coordina Mesa de Trabajo de Marcas con el objetivo de definir el Programa de Trabajo para el diseño y gestión de marca, dando tiempo suficiente para que se documenten sobre el tema los participantes. 1 día
MESA DE TRABAJO DE MARCAS.	03	Define las tareas a realizar y el calendario de reuniones de trabajo, considerando el índice mínimo propuesto en la política específica 6.
	04	Genera propuestas de nombre comercial del servicio básico perfilado conforme a lo dispuesto en el procedimiento 4 de este manual.
	05	Ordena las propuestas de nombre comercial conforme a las preferencias fundamentadas por los integrantes de la Mesa de Trabajo. 1 día
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	06	Redacta minuta y acuerdos de la reunión, obteniendo la firma de conformidad de los participantes. 1 día
	07	Coordina la definición y aplicación de sondeo para recopilar la reacción de la opinión pública a las propuestas de nombre comercial. 7 días
MESA DE TRABAJO DE MARCAS.	08	Analiza resultados del sondeo y elabora reporte correspondiente, enviándolo a los participantes en la Mesa de Trabajo de Marcas. 1 día
	09	Prepara sugerencias para definir la identidad de marca (logotipo, colores, tipografía, etc.) con base en: <ul style="list-style-type: none"> <li>● los valores institucionales;</li> <li>● los resultados del sondeo de opinión sobre el nombre comercial; y</li> <li>● la imagen / mensaje que se quiere posicionar en la mente de los clientes potenciales y en el mercado.</li> </ul>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

5. Procedimiento para definir y evaluar marcas comerciales.

Responsable	No.	Actividad
MESA DE TRABAJO DE MARCAS.	10	Comparte sus sugerencias con la fundamentación respectiva a todos los integrantes de la Mesa. 5 días
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	11	Convoca y coordina Mesa de Trabajo de Marcas para deliberar sobre los elementos de la identidad de marca (logotipo, colores, tipografía, etc.).
MESA DE TRABAJO DE MARCAS.	12	Comenta resultados de sondeo de opinión sobre nombre comercial y adoptan acuerdo basado en la visión compartida por los integrantes de la Mesa y en el sondeo.
	13	Presenta y discute las sugerencias sobre cada elemento de la identidad de marca.
	14	Ordena las propuestas aprobadas por la Mesa conforme a las preferencias fundamentadas. 1 día
		Nota: La Mesa de Trabajo de Marcas sesionará las veces necesarias para generar dos o tres propuestas de los elementos básicos de la identidad de marca (logotipo, colores y tipografía).
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	15	Redacta minuta y acuerdos de cada reunión, obteniendo la firma de conformidad de los participantes. 1 día
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	16	Envía las propuestas de los elementos básicos de la identidad de marca al Director y Subdirector de Área para conocer su opinión y preferencia, 1 día
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	17	Coordina la definición y aplicación de sondeo para recopilar la reacción de la opinión pública a las propuestas de los elementos básicos de la identidad de marca. 7 días
	18	Analiza resultados del sondeo y elabora reporte correspondiente, enviándolo a los participantes en la Mesa de Trabajo de Marcas, al Director y Subdirector de Área. 1 día

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

5. Procedimiento para definir y evaluar marcas comerciales.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE MERCADOTECNIA.	19	Prepara propuesta fundamentada del valor central de la marca a transmitir en las estrategias de mercadotecnia y comparte con todos los integrantes de la Mesa. 2 días
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	20	Convoca y coordina Mesa de Trabajo de Marcas para acordar los elementos básicos de la identidad de marca y opinar sobre el valor central de marca.
MESA DE TRABAJO DE MARCAS.	21	Comenta resultados de sondeo de opinión sobre identidad de marca y adopta acuerdo basado en la visión compartida por los integrantes de la Mesa, el sondeo y el enfoque del Director y Subdirector de Área.
	22	Analiza la propuesta sobre valor de marca del Coordinador de Mercadotecnia y establecen acuerdo. 1 día
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	23	Redacta minuta y acuerdos de la reunión, obteniendo la firma de conformidad de los participantes. 1 día
	24	Envía a GASST, los originales firmados de minutas y acuerdos de la Mesa de Trabajo de Marcas.
COORDINADOR DE MERCADOTECNIA.	25	Completa la integración del Manual de Identidad de Marca y envía a GASST. 5 días
	26	Aplica el valor de marca acordado en las acciones para promover el Portafolio de Servicios, conforme a lo establecido en el procedimiento 7 de este manual.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	27	Integra y conserva, el expediente de diseño de marca, con: <ul style="list-style-type: none"> <li>● originales firmados de minutas y acuerdos de la Mesa de Trabajo de Marcas; y</li> <li>● original del Manual de Identidad de Marca.</li> </ul>
	28	Genera comunicado difundiendo el Manual de Identidad de Marca para su aplicación y observancia. 1 día

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

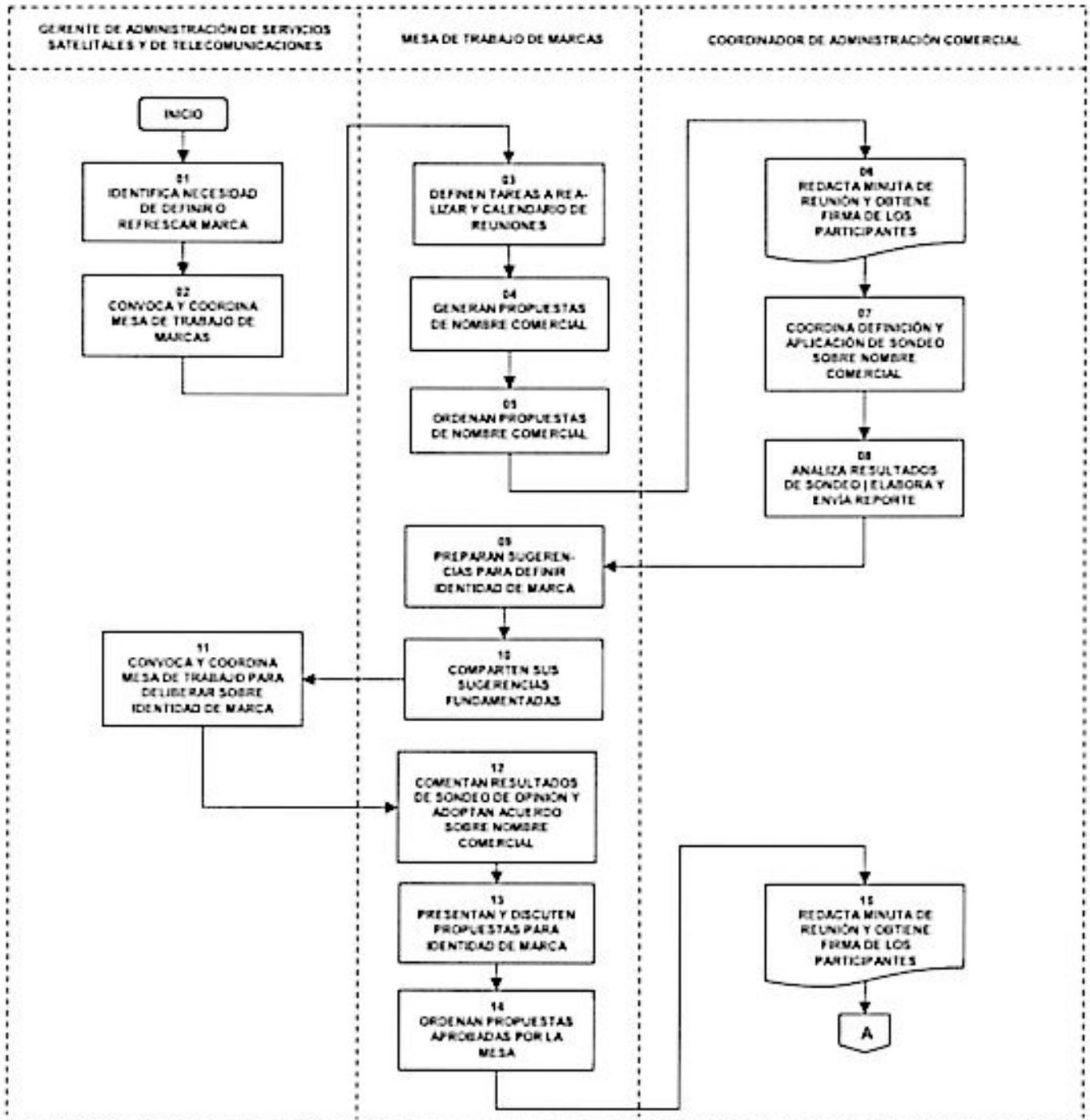
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**5. Procedimiento para definir y evaluar marcas comerciales.**



Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

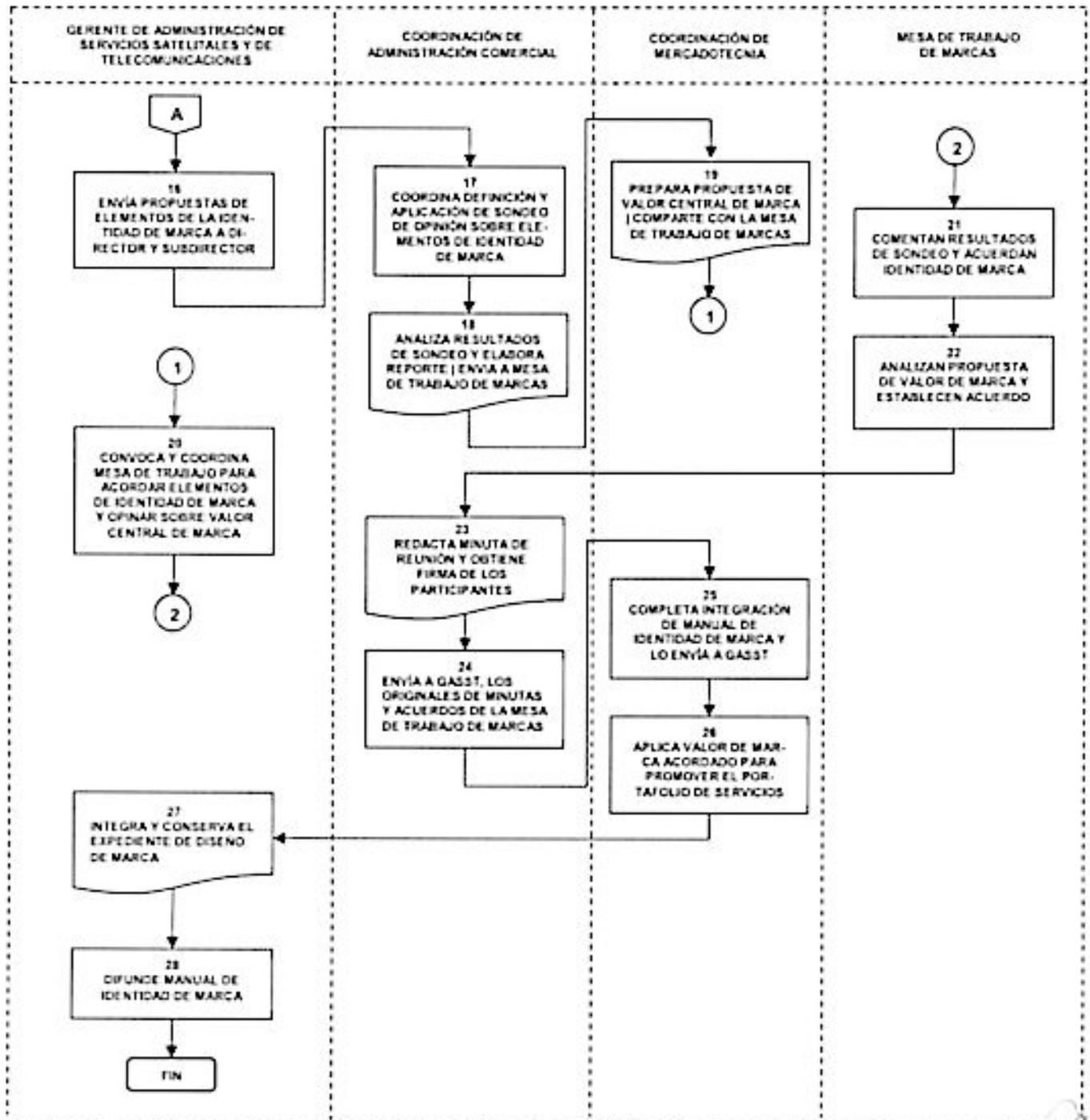
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

5. Procedimiento para definir y evaluar marcas comerciales.



Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

## 6. PROCEDIMIENTO PARA DEFINIR Y ACTUALIZAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

### Marco Jurídico Específico

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Ley Federal de Austeridad Republicana**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numeral 5, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numeral 5, página 60.

### Objetivo específico

Coordinar acciones para reunir y organizar la información necesaria, técnica y comercial, para definir y diseñar un portafolio de servicios atractivo que genere una impresión justa y adecuada de la oferta de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, proporcionando información básica que oriente a los clientes potenciales.

### Políticas específicas

1. La GASST se asegurará de mantener actualizado el Portafolio de Servicios y de optimizar la inversión para su difusión, conforme a la evaluación de los resultados concretos para generar una imagen positiva de Telecomm Satélites y Telecomm Redes, de sus servicios y de las ventajas y beneficios de contratar con nosotros.
2. Cuando sea razonable, este procedimiento puede iniciarse por alguna de las siguientes circunstancias:
  - Fortalecer o refrescar las marcas comerciales (ver procedimiento 5);
  - Introducción de nuevos servicios (ver procedimiento 4); o
  - Evaluación de impacto del Portafolio de Servicios en la percepción del cliente (ver procedimiento 1).

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 23 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

3. La Coordinación de Mercadotecnia desarrollará y combinará el uso del Portafolio de Servicios en formatos físico y digital, considerando su potencial comunicacional y su complementariedad.
4. En cualquiera de los formatos del Portafolio de Servicios (físico o digital), la Coordinación de Mercadotecnia aplicará disciplinadamente el Manual de Identidad de Marca y el valor de marca acordados en el procedimiento 5 de este manual.
5. La Coordinación de Mercadotecnia definirá los contenidos del Portafolio de Servicios, conforme a las evaluaciones de impacto en la percepción de imagen y naturaleza de los servicios. De manera enunciativa y no imperativa, es recomendable incluir la siguiente información:
- a) Presentación.
  - b) Objetivos.
  - c) Misión y visión.
  - d) Certificaciones.
  - e) Sociedades y respaldos.
  - f) Clientes.
  - g) Proveedores.
  - h) Servicios (vigentes y en desarrollo).
  - i) Proyectos.
  - j) Información de contacto.
6. De modo enunciativo, y no limitativo, la GASST y la Coordinación de Mercadotecnia pueden optar por algunas de las siguientes alternativas para concretar el portafolio físico de servicios: triptico, díptico, dossier comercial, folletos, etc.
7. De igual modo, para concretar el portafolio virtual de servicios, se puede optar por: página web, redes sociales, email marketing, videos promocionales, presentaciones audiovisuales, etc.

**Áreas responsables del procedimiento**

**Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones**  
**Coordinador de Mercadotecnia**

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**6. Procedimiento para definir y actualizar el portafolio de servicios.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE MERCADOTECNIA.	01	Reúne la documentación disponible, técnica y comercial, para crear o actualizar el Portafolio de Servicios. 2 días
	02	Analiza la documentación e identifica la información básica que detalla y desglosa el perfil técnico y comercial de los servicios satelitales y de telecomunicaciones. 1 día
	03	Esquematiza los servicios básicos y sus variantes o servicios complementarios, señalizando sus interrelaciones y rasgos compartidos y diferenciales. 1 día por esquema de servicio
	04	Redacta las fichas técnicas de los servicios que detallan, razonablemente, los datos básicos y necesarios del servicio para proporcionar cualquier información técnica o comercial requerida por un cliente potencial para decidir su contratación. 1 día por ficha técnica
	05	Envía las fichas técnicas de los servicios para revisión y comentarios a: ● Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat; ● Subdirector del Área que producirá el servicio; ● Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones; ● Coordinador de Ventas; ● Coordinador de Servicio al Cliente; y ● Coordinador de Administración Comercial. 1 día
	06	Recibe, analiza y realiza los ajustes procedentes a las fichas técnicas de los servicios, de conformidad con la retroalimentación recibida.
	07	Integra y formatea el Catálogo de Servicios con las fichas técnicas corregidas, asegurándose que el catálogo sea amigable, ordenado, visualmente atractivo y alineado a la identidad y valor de marca (ver procedimiento 5). 3 días

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

6. Procedimiento para definir y actualizar el portafolio de servicios.

Responsable	No.	Actividad
COORDINACIÓN DE MERCADOTECNIA.	08	Turna el proyecto de Catálogo de Servicios a revisión y aprobación por parte de la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES	09	Recibe y revisa el proyecto de Catálogo de Servicios, tomando nota sobre dudas, comentarios y ajustes referentes al contenido o enfoque. 2 días
	10	¿Proyecto de Catálogo de Servicios OK? ► NO: Proyecto de Catálogo de Servicios con observaciones Coordina reunión con la Coordinación de Mercadotecnia para analizar sus observaciones al Proyecto de Catálogo de Servicios y acordar cómo se modificará este documento en su versión final. 1 día
COORDINACIÓN DE MERCADOTECNIA	11	Realiza las modificaciones acordadas con el GASST, hasta su total satisfacción. Continúa en la actividad 12.
	12	► SI: Proyecto de Catálogo de Servicios sin observaciones. Define los contenidos del Portafolio de Servicios para crear el guión base, usando como referencia la política específica 5 de este procedimiento. 1 día
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES	13	Redacta guiones base de la versión física y virtual del Portafolio de Servicios, a partir del Catálogo de Servicios. 1 día
	14	Turna a la GASST: ● Versión final del Catálogo de Servicios ● Guiones base del Portafolio de Servicios, físico y virtual.
	15	Recibe Catálogo de Servicios y guiones base del Portafolio de Servicios.
	16	Elabora comunicado liberando el Catálogo de Servicios para su implementación.
<b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO</b>		

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

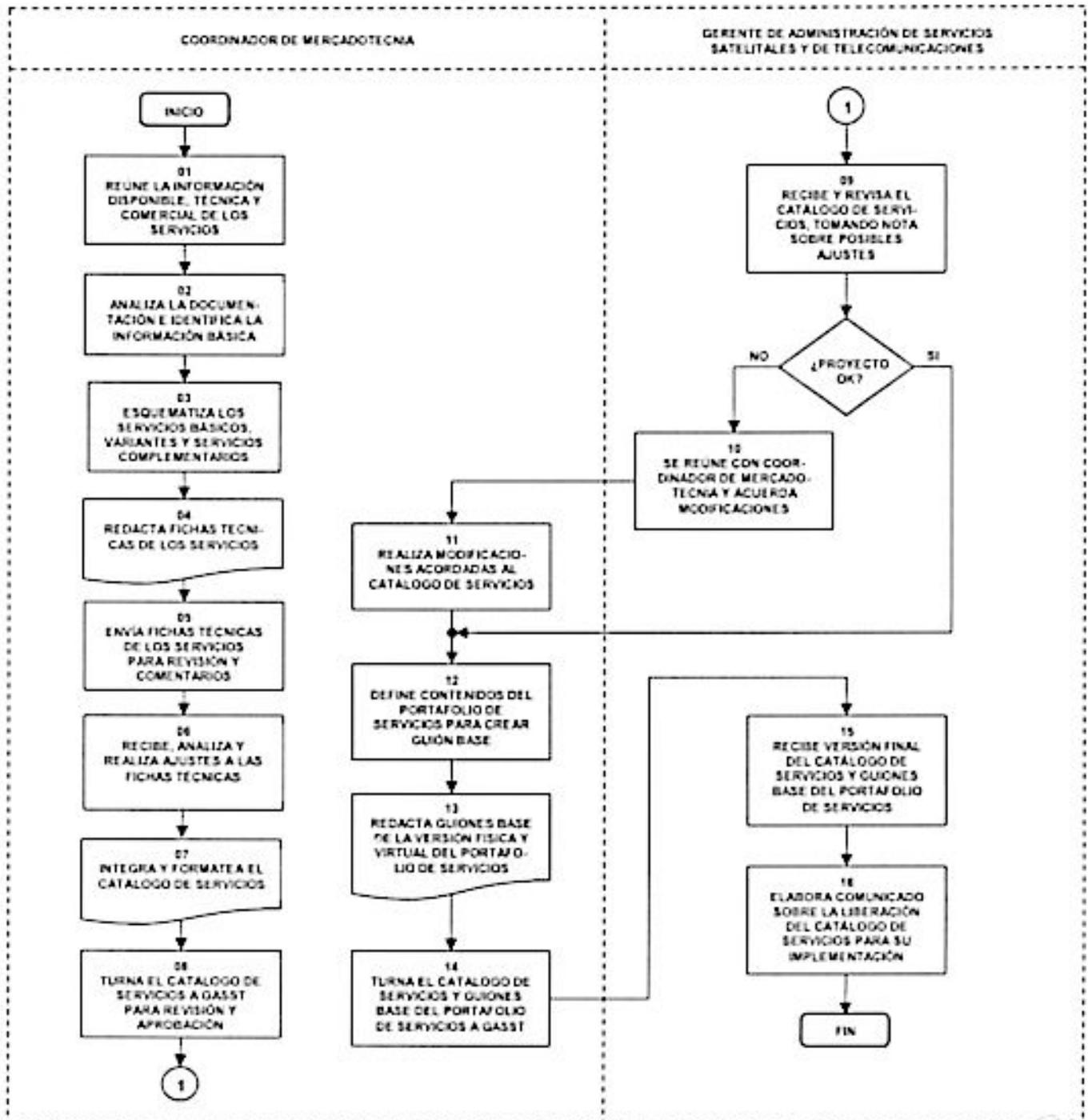
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

6. Procedimiento para definir y actualizar el portafolio de servicios.



Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

## 7. PROCEDIMIENTO PARA PROMOCIONAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS

### Marco Jurídico Específico

● **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**

Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.

Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.

Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.

Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.

● **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.

(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).

● **Ley Federal de Austeridad Republicana**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.

● **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**

Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.

● **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**

Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)

Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numeral 5, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numeral 5, página 60.

### Objetivo específico

Coordinar acciones, previas y coyunturales, para definir y ejecutar el Plan de Marketing conformado por las metas, estrategias y tareas para comunicar nuestra oferta de servicios satelitales y de telecomunicaciones, en formato físico o virtual, conforme a las metas del Plan Comercial, a la evaluación de situaciones y al público objetivo. Lo anterior para atraer clientes y contribuir al logro de las metas de ventas.

### Políticas específicas

1. La Coordinación de Administración Comercial integrará y actualizará la Cartera de Clientes Potenciales, con base en el análisis metodológico de la audiencia objetivo o del cliente ideal.

2. La Coordinación de Administración Comercial y la Coordinación de Mercadotecnia decidirán el criterio base para la prospección comercial de cada servicio. Cuando la elección sea perfilar el Cliente Ideal (buyer persona), se realizará un estudio de mercado enfocado en obtener información a detalle sobre el perfil socioeconómico de la persona física o moral, actividad y necesidades de comunicación, preferencias y criterios para selección de proveedores de servicios, iguales o similares a la oferta de Telecomm.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

3. La evaluación y definición final del perfil de cliente que se usará para la prospección comercial (Cliente Ideal o Audiencia Objetivo) recaerá en la Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios prevista en el procedimiento 4, que aprovecha el conocimiento y experiencia del área productora del servicio.

4. La Coordinación de Administración Comercial integrará y mantendrá actualizada la Cartera de Clientes Potenciales. Para su integración puede recurrir a los directorios institucionales de las entidades y dependencias de los tres órdenes de gobierno, a directorios de cámaras industriales o de comercio, a investigación por internet, a contactos con organizadores y expositores de ferias, congresos u otros tipos de eventos, entre otras.

5. La funcionalidad de una Cartera de Clientes Potenciales depende de la calidad de su información. Por ello, esta base de datos deberá incluir como mínimo:

- Nombre de la organización (dependencia, entidad, empresa o particular)
- Contacto institucional
- Cargo
- Teléfonos (fijo y móvil)
- Dirección de correo electrónico
- Tipo de organización y posibles necesidades de comunicación
- Posible(s) servicio(s) de su interés

6. Considerando que el Portafolio de Servicios constituye la tarjeta de presentación del Organismo y de sus servicios, su diseño será esmerado, creativo y atractivo con el fin de generar la mejor impresión y aportar información útil para conocer los atributos de nuestros servicios y su oferta de valor. Invariablemente, su diseño general se basará en los guiones base definidos en el procedimiento 6 de este manual.

7. Considerando la oportunidad de promover el Portafolio de Servicios entre clientes corporativos de especial importancia o en eventos extraordinarios, la Coordinación de Mercadotecnia creará presentaciones especiales enfocadas en las necesidades e intereses de ese tipo de audiencia.

8. Las exposiciones, ferias y otros eventos empresariales y gubernamentales pueden ser una buena estrategia de mercadotecnia para promover nuestro Portafolio de Servicios y potenciar la prospección comercial. Con este enfoque, la Coordinación de Mercadotecnia, de común acuerdo con la Coordinación de Ventas, integrarán y actualizarán un calendario de eventos de este tipo a fin de:

- aprovechar todas las oportunidades de participar gratuitamente o con un bajo costo;
- realizar acciones de relaciones públicas para negociar la participación de Telecomm Satélites o Telecomm Redes, mediante algún intercambio de servicios; o
- realizar oportunamente el estudio de costo/beneficio para proponer la participación con un stand de Telecomm a la Dirección de Área.

9. La Coordinación de Mercadotecnia determinará y aplicará las acciones pertinentes para evaluar el impacto y beneficio de todas las participaciones de Telecomm en los eventos referidos en la política anterior.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAR 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

10. La Coordinación de Mercadotecnia definirá el Plan de Marketing considerando, como mínimo, los siguientes elementos:

- Proyecto de Plan Comercial Anual;
- Cartera de Clientes Potenciales;
- Evaluaciones de impacto del Portafolio de Servicios; y
- Calendario de eventos empresariales y gubernamentales.

#### Áreas responsables del procedimiento

Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones  
Coordinación de Administración Comercial  
Coordinación de Mercadotecnia

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

7. Procedimiento para promocionar el portafolio de servicios.

Responsable	No.	Actividad
		<b>7.1 INTEGRAR CARTERA DE CLIENTES POTENCIALES</b>
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL. COORDINACIÓN DE MERCADOTECNIA.	01	Definen el método a usar para guiar la prospección comercial de un servicio, con base en su perfil técnico-comercial descrito en su ficha técnica.
	02	¿ELIGEN AUDIENCIA OBJETIVO (TARGET AUDIENCE)? ► NO: Eligen Cliente Ideal (Buyer persona) Programan estudio de mercado para perfilar el cliente ideal para ese servicio, conforme a las recomendaciones de la política específica 2 de este procedimiento.
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	03	Coordina la contratación del estudio de mercado con proveedor externo o su realización con personal de Telecomm en los términos del procedimiento 1 de este manual. Tiempo depende de la modalidad
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL. COORDINACIÓN DE MERCADOTECNIA.	04	Preparan borrador del Perfil de Cliente Ideal para ese servicio, basado en los resultados del estudio de mercado. Continúa en la actividad 06
	05	► SI: Eligen Audiencia Objetivo (Target audience) Preparan borrador del Perfil de la Audiencia Objetivo con base en la segmentación de mercado prevista por su propensión a contratar ese servicio. 1 día
	06	Turnan el borrador del Perfil del Cliente Ideal o de la Audiencia Objetivo a los integrantes de la Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	07	Recibe el borrador de Perfil del Cliente Ideal o de la Audiencia Objetivo, tomando nota sobre dudas, comentarios y ajustes referentes al contenido o enfoque. 1 día
	08	Convoca y coordina la Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios con el objetivo de evaluar el borrador de Perfil del Cliente Ideal o de la Audiencia Objetivo.
MESA DE TRABAJO PARA PERFILAR SERVICIOS.	09	Conoce la fundamentación de la propuesta de Perfil del Cliente Ideal o de la Audiencia Objetivo, aprobando o formulando y consensuando los ajustes al borrador. 1 día

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**7. Procedimiento para promocionar el portafolio de servicios.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	10	Redacta minuta de la reunión para considerar el borrador del Perfil del Cliente Ideal o de la Audiencia Objetivo, obteniendo firma de conformidad de los participantes. 1 día
	11	¿PERFIL DEL CLIENTE SIN OBSERVACIONES? ► NO: Perfil del cliente con observaciones Genera la versión final del Perfil del Cliente Ideal o de la Audiencia Objetivo, incluyendo las observaciones consensuadas en la Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios. Continúa en la actividad 12. 1 día
	12	► SI: Perfil del cliente sin observaciones Turna la versión final del Perfil del Cliente Ideal o de la Audiencia Objetivo a los integrantes de la Mesa de Trabajo para Perfilar Servicios.
	13	Investiga prospectos e integra la Cartera de Clientes Potenciales, enfocándose en el Perfil aprobado del Cliente Ideal o de la Audiencia Objetivo. 5 días
		<b>7.2 CREAR PORTAFOLIO DE SERVICIOS</b>
	14	Comparte la Cartera de Clientes Potenciales con la Coordinación de Mercadotecnia para que proceda a la planeación del desarrollo del Portafolio de Servicios.
COORDINACIÓN DE MERCADOTECNIA.	15	Define tipo(s) específico(s) de medios publicitarios a usar para dar a conocer cada servicio en el mercado específico delineado por el Perfil del Cliente Ideal o de la Audiencia Objetivo. 1 día
	16	Coordina diseño del Portafolio Virtual y del Portafolio Físico, considerando: ● los diferentes servicios; ● los medios publicitarios a usar para cada servicio; y ● los guiones base del Portafolio de Servicios, elaborados conforme al procedimiento 6 de este manual. Tiempo promedio por diseño 3 días

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**7. Procedimiento para promocionar el portafolio de servicios.**

Responsable	No.	Actividad
		<b>7.3 DEFINIR Y EJECUTAR PLAN DE MARKETING</b>
COORDINACIÓN DE MERCADOTECNIA.	17	Obtiene y analiza proyecto de Plan Comercial Anual, visualizando las acciones y metas que requieren apoyo mercadológico. 1 día
	18	Reúne otros elementos relevantes que se deben considerar para definir el Plan de Marketing, conforme a las recomendaciones de la política 10. 1 día
COORDINACIÓN DE MERCADOTECNIA. COORDINACIÓN DE VENTAS.	19	Programan y realizan sesión conjunta de análisis de elementos para integrar el Plan de Marketing.
	20	Acuerdan acciones a incluir en el Plan de Marketing, precisando: ● Desglose de tareas para concretar cada acción; ● Responsables de su realización, verificación y aprobación; ● Fecha de ejecución de cada tarea; ● Presupuesto estimado (cuando sea necesario); y ● Entregables. 2 días
COORDINACIÓN DE MERCADOTECNIA.	21	Envía Plan de Marketing consensuado al GASST para su integración al Plan Comercial Anual.
	22	Para cada acción del Plan de Marketing: ● Desglosa las tareas necesarias para completar la acción conforme a las metas comprometidas. ● Identifica los recursos necesarios para cada tarea. ● Asigna responsables de ejecutar y verificar cada tarea. ● Sugiere puntos de revisión y control para cada tarea.
	23	Concentra e integra la información anterior, requisitando la forma TCM-2410-F01-21 Plan Comercial: Hoja de Ruta de acciones en plan. 1 día por acción asignada
	24	Coordina el cumplimiento de cada tarea en tiempo y conforme a las estrategias establecidas para cada acción incluida en el Plan de Marketing y en la fecha de inicio prevista para su ejecución. Tiempo establecido en la Hoja de Ruta

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-001-22**

**7. Procedimiento para promocionar el portafolio de servicios.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINACIÓN DE MERCADOTECNIA.	25	<p>¿ACTIVIDAD CUMPLIDA EN FORMA Y TIEMPO?</p> <p>► NO: Actividad con desviación en forma y/o tiempo                      Genera Reporte de Desviación y Ajuste de Metas, precisando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● causa de la desviación; y</li> <li>● acciones correctivas y/o ajustes implementados (nueva fecha compromiso y/o entregable modificado), adjuntando las evidencias correspondientes.</li> </ul>
	26	<p>Turna Reporte de Desviación y Ajuste de Metas con sus evidencias a la Coordinación de Administración Comercial para control de avances del Plan Comercial Anual.                      Regresa a la actividad 24 hasta cumplir la nueva fecha compromiso y/o entregable modificado.                      1 hora</p>
	27	<p>► SI: Actividad sin desviación en forma y/o tiempo                      Concentra evidencias sobre el cumplimiento en tiempo y forma de la actividad programada en el Plan de Marketing.</p>
	28	<p>Genera Reporte de Cumplimiento de Metas, adjuntando las evidencias correspondientes.</p>
	29	<p>Turna Reporte de Cumplimiento de Metas con sus evidencias a la Coordinación de Administración Comercial para control de avances del Plan Comercial Anual.                      1 hora</p>

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO**

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

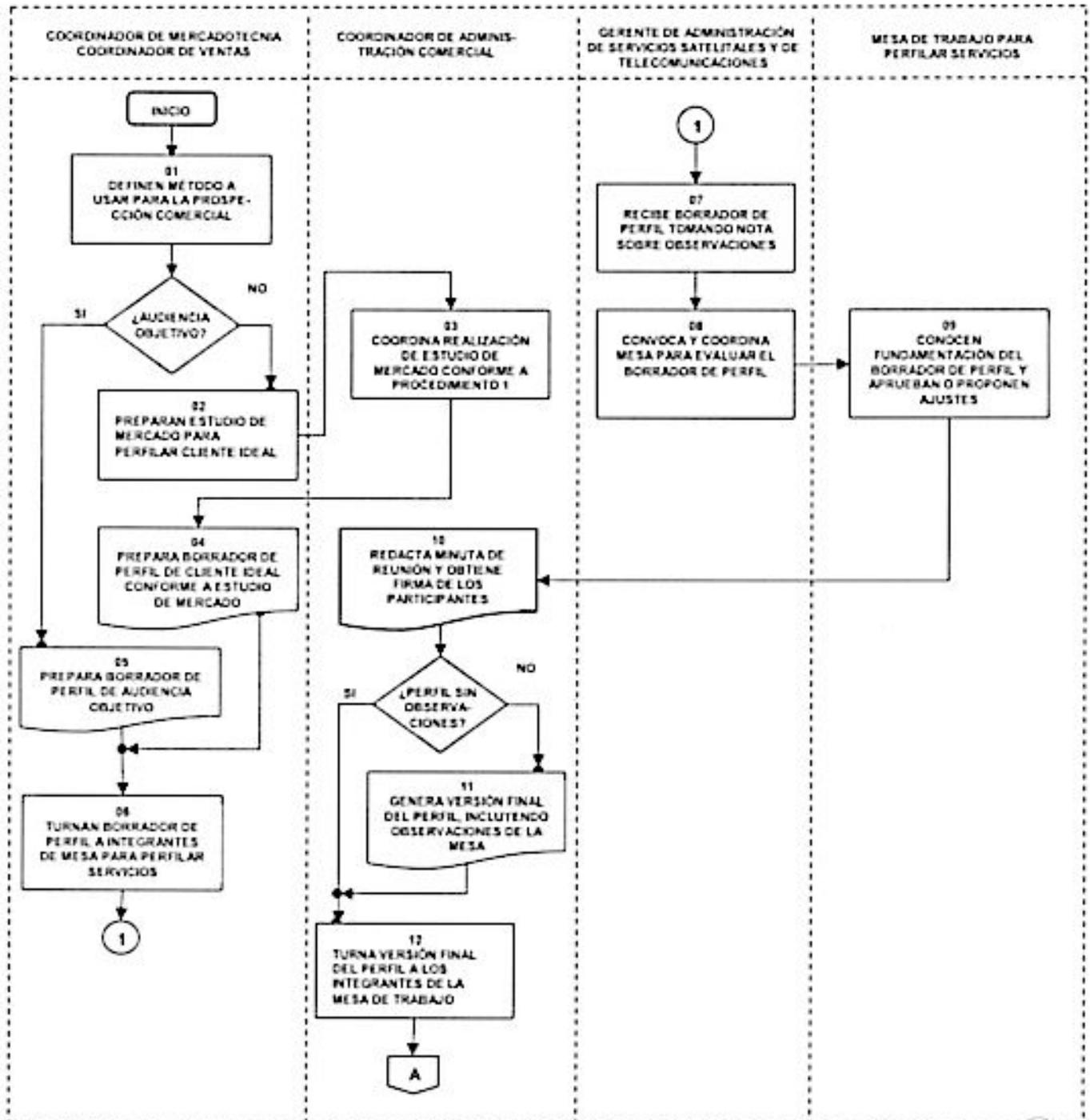
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

7. Procedimiento para promocionar el portafolio de servicios.



Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

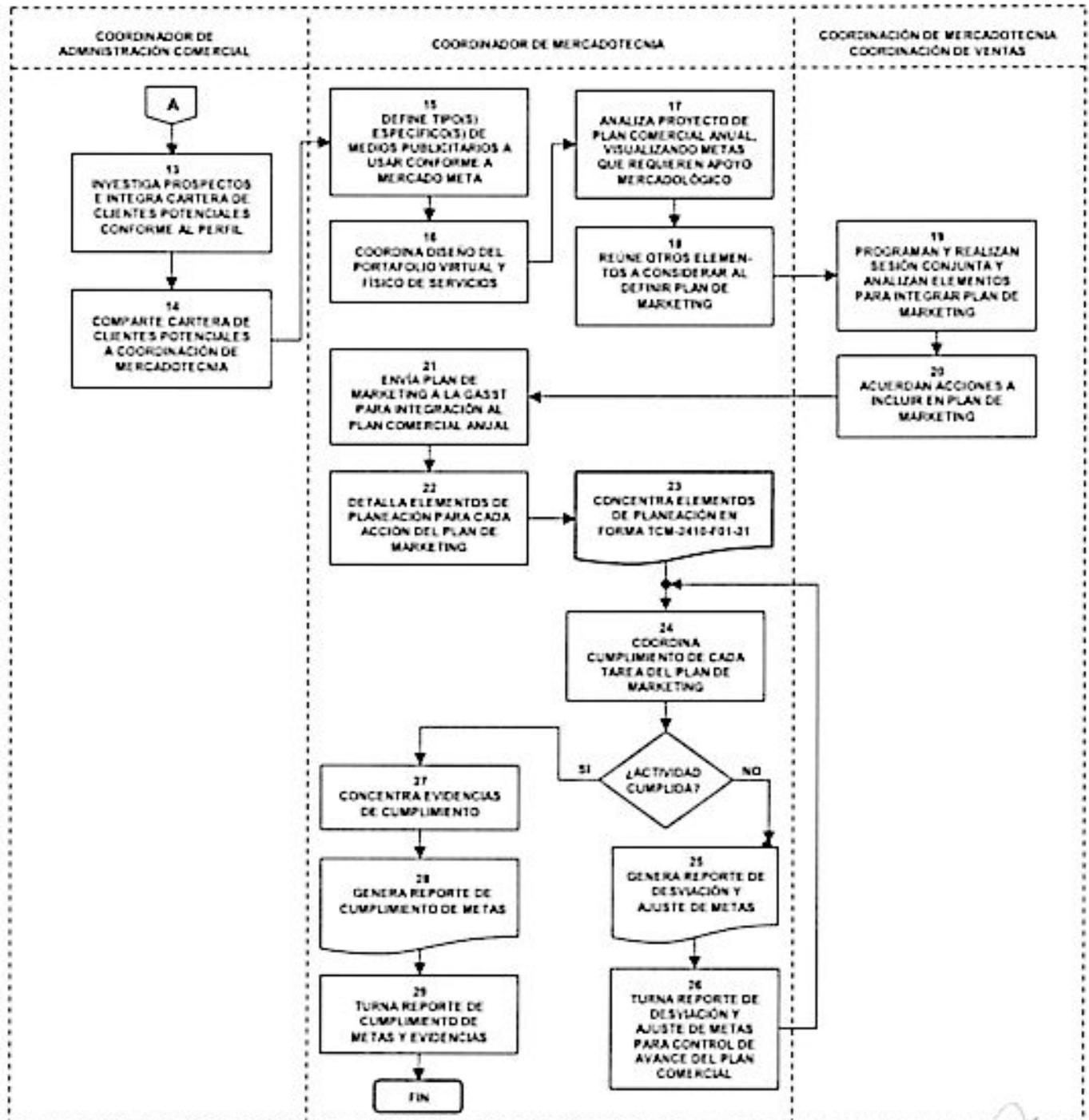
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

7. Procedimiento para promocionar el portafolio de servicios.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-001-22

## 8. PROCEDIMIENTO GENERAL PARA EJECUTAR EL PLAN COMERCIAL

### Marco Jurídico Específico

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Ley Federal de Austeridad Republicana**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numeral 2, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento de los numerales 7, 8 y 10, página 60.

### Objetivo específico

Coordinar y controlar las acciones necesarias para ejecutar el Plan Comercial Anual para los servicios satelitales y de telecomunicaciones, a fin de lograr los objetivos de ventas, fidelizar clientes e incrementar la Cartera de Clientes.

### Políticas específicas

1. Para asegurar la calidad en el proceso de comercialización, se usará como herramienta de gestión el ciclo Deming de Mejora Continua (PHCA): planear, hacer, verificar y actuar.
2. El presente procedimiento se enfoca en la segunda fase de este ciclo [Hacer], aplicado al proceso de comercialización, ventas y atención al cliente; toda vez que la planeación se detalla en el procedimiento 3 de este manual.
3. El Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones (GASST) acordará, conjuntamente con su Staff Ejecutor (Coordinadores de Área), las estrategias para cada acción incluida en el Plan Comercial para los servicios satelitales y de telecomunicaciones. Estas estrategias deberán considerar las prioridades de la alta dirección, el monto del gasto o inversión, su impacto social y los recursos asignados.

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

4. Para el desglose de las tareas necesarias para completar cada acción del plan, se considerará que las tareas corresponden a operaciones físicas o mentales realizadas por una persona o grupo de personas en forma continua, sin interrupciones, con tiempos determinables de iniciación y terminación.

5. Los Coordinadores de Área de la GASST, preverán posibles restricciones y dificultades para el cumplimiento de las tareas necesarias para el cumplimiento de las acciones y metas del Plan Comercial; proponiendo cómo superarlas a fin de asegurar el logro de las metas aprobadas.

6. En la estimación de tiempos para la ejecución de cada tarea, los Coordinadores de Área de la GASST, proyectarán tres escenarios de tiempo: tiempo optimista, tiempo pesimista y tiempo más probable. Para la estimación de la ruta crítica se usará el tiempo más probable; es decir, la duración prevista cuando la tarea transcurre de forma normal.

Sin embargo, el Coordinador cuantificará también la ruta crítica con tiempo optimista y pesimista, como referencias para el seguimiento del programa.

7. Las tareas asociadas a la calidad del resultado, al interés de la alta dirección y/o a aquellas cuya holgura es nula en el cálculo de la ruta crítica serán documentadas por los Coordinadores de Área como tareas críticas. Para las tareas críticas se establecerán puntos de revisión y control programados para disminuir el riesgo de incumplimientos.

8. En la gestión del Programa de Ejecución del Plan Comercial, la GASST y sus Coordinadores de Área fomentarán el trabajo en equipo y colaborativo.

### Áreas responsables del procedimiento

Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat  
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones  
Coordinación de Administración Comercial  
Coordinación de Mercadotecnia  
Coordinación de Ventas  
Coordinación de Servicio al Cliente

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

8. Procedimiento general para ejecutar el Plan Comercial.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	01	Comparto con los Coordinadores de Área la versión del Plan Comercial Anual, liberada por el Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
	02	Analiza el Plan Comercial Anual liberado y visualiza posibles estrategias para lograr las metas comprometidas.
	03	Convoca al Staff Ejecutor (Coordinadores de Área) con el propósito de discutir y acordar las estrategias para el Plan Comercial Anual y distribuir tareas para elaborar el programa de ejecución. 1 día
STAFF EJECUTOR	04	Definen las estrategias a implementar para cada rubro y meta incluida en el Plan Comercial Anual.
	05	Distribuyen los trabajos para generar el Programa de Ejecución para cada rubro-meta conforme a las responsabilidades específicas de las Coordinaciones y a las interacciones que deben darse para su realización. 1 día
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	06	Redacta minuta de la reunión para definir estrategias y distribuir trabajos para la elaboración del Programa de Ejecución, obteniendo firma de conformidad de los participantes.
COORDINADOR(ES) DE ÁREA	07	Para cada rubro-meta asignada y conforme a la(s) estrategia(s) acordada(s): <ul style="list-style-type: none"> <li>● Desglosa las tareas necesarias para su realización.</li> <li>● Identifica los recursos necesarios para cada tarea.</li> <li>● Propone los responsables de la ejecución y verificación de cada tarea.</li> <li>● Sugiere puntos de revisión y control para cada tarea.</li> </ul>
	08	Concentra e integra la información anterior, requisitando la forma TCM-2410-F01-21 Plan Comercial: Hoja de Ruta de acciones en plan. 1 día por acción asignada
	09	Prepara matriz de precedencias con las tareas desglosadas para completar cada acción del plan, requisitando la forma TCM-2410-F02-21 Plan Comercial: Matriz de precedencias

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**8. Procedimiento general para ejecutar el Plan Comercial.**

Responsable	No.	Actividad
	10	Prepara matriz de tiempos para las tareas desglosadas para completar cada acción del plan, requisitando la forma TCM-2410-F03-21 Plan Comercial: Matriz de tiempos; y definiendo para cada tarea: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Las restricciones y posibles dificultades que se pueden presentar en su desarrollo.</li> <li>● Los cursos alternativos de acción frente a las restricciones y dificultades eventuales.</li> </ul> <p style="text-align: center;">1 día por acción asignada</p>
	11	Diseña red de tareas de cada acción del plan, con base en la forma TCM-2410-F02-21 Plan Comercial: Matriz de precedencias y en la forma TCM-2410-F03-21 Plan Comercial: Matriz de tiempos
	12	Identifica y cuantifica la ruta crítica de la red de tareas de cada acción del plan.
	13	Desarrolla Calendario de Ejecución de cada acción en la forma TCM-2410-F01-21 Plan Comercial: Hoja de Ruta de acciones en plan, proponiendo fecha de inicio para cada acción y las fechas de ejecución de cada tarea desglosada, conforme a la ruta crítica cuantificada. <p style="text-align: center;">1 día por acción asignada</p>
	14	Integra Expediente de Programa de Ejecución de cada acción asignada del plan, con la siguiente documentación: <ul style="list-style-type: none"> <li>● TCM-2410-F01-21 Plan Comercial: Hoja de Ruta de acciones en plan;</li> <li>● TCM-2410-F02-21 Plan Comercial: Matriz de precedencias; y</li> <li>● TCM-2410-F03-21 Plan Comercial: Matriz de tiempos.</li> </ul>
	15	Turna Expediente de Programa de Ejecución de cada acción asignada del plan a la Coordinación de Administración Comercial, para revisión y aprobación.
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	16	Recibe y analiza el Expediente del Programa de Ejecución de cada acción; tomando nota sobre dudas, comentarios y ajustes referentes al contenido o enfoque. <p style="text-align: center;">3 días</p>
	17	Comenta y consensa con el GASST las observaciones a los Expedientes del Programa de Ejecución de cada Coordinación de Área

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**8. Procedimiento general para ejecutar el Plan Comercial.**

Responsable	No.	Actividad
		¿PROGRAMA DE EJECUCIÓN OK? ▶ NO   Programa de ejecución con observaciones Se reúne con cada Coordinador de Área para analizar las observaciones al Programa de Ejecución y para acordar cómo se modificará.
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	18	
COORDINADOR DE ÁREA.	19	Realiza las modificaciones acordadas al Expediente del Programa de Ejecución hasta lograr total conformidad. Continúa en la actividad 20 1 día por programa a corregir
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	20	▶ SI   Programa de ejecución sin observaciones Prepara síntesis ejecutiva del Programa de Ejecución de las acciones incluidas en el Plan Comercial, que incluya: ● Fecha de inicio y término de cada acción ● Estrategia a seguir ● Recursos necesarios totales ● Programa de puntos de revisión y control 2 días
	21	Turna síntesis ejecutiva del Programa de Ejecución de las acciones incluidas en el Plan Comercial.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	22	Recibe síntesis ejecutiva del Programa de Ejecución de las acciones incluidas en el Plan Comercial y, de ser necesario, realiza los ajustes de forma y contenido procedentes.
	23	Turna al Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, la síntesis ejecutiva del Programa de Ejecución de las acciones incluidas en el Plan Comercial para su conocimiento. 1 día
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.	24	Estudia y conserva el Programa de Ejecución de las acciones incluidas en el Plan Comercial para posterior seguimiento y evaluación.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	25	Comunica a los Coordinadores de Área de la Gerencia que procedan a cumplir el Programa de Ejecución del Plan Comercial, en los términos aprobados.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

TCM-2410-D01-22

**B. Procedimiento general para ejecutar el Plan Comercial.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADORES DE ÁREA.	26	Coordinan el inicio, en la fecha prevista, de cada tarea bajo su responsabilidad, incluida en el Programa de Ejecución del Plan Comercial.
	27	Controlan el cumplimiento de cada tarea en los términos establecidos en la forma TCM-2410-F01-21 Plan Comercial: Hoja de Ruta de acciones en plan. Tiempo conforme a la forma de Hoja de Ruta
	28	¿RUBRO / META CUMPLIDA EN FORMA Y TIEMPO? ▶ NO: Rubro/Meta con desviación en forma y/o tiempo Genera Reporte de Desviación y Ajuste de Metas, precisando: ● causa de la desviación; y ● acciones correctivas y/o ajustes implementados (nueva fecha compromiso y/o entregable modificado), adjuntando las evidencias correspondientes.
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	29	Turna Reporte de Desviación y Ajuste de Metas con sus evidencias a la Coordinación de Administración Comercial para control de avances del Plan Comercial Anual. 1 hora
	30	Recibe Reporte de Desviación y Ajuste de Metas y las evidencias correspondientes.
	31	Analiza la justificación incluida en el Reporte de Desviación y Ajuste de Metas, para determinar y recomendar su procedencia al GASST. 1 día
COORDINADOR DE ÁREA.	32	¿AJUSTE DE METAS PROCEDENTE? ▶ NO   Meta debe cumplirse en sus términos Informa al Coordinador de Área y le solicita aplicar el procedimiento 19 de este manual "Procedimiento para verificar y definir acciones pro aseguramiento de metas del Plan Comercial"
	33	▶ SI   Se autoriza el ajuste de metas Modifica la forma TCM-2410-F01-21 Plan Comercial: Hoja de Ruta de acciones en plan y envía a la Coordinación Comercial para actualizar el Plan Comercial Anual. Regresa a la actividad 27 hasta cumplir la nueva fecha compromiso y/o entregable modificado. 2 horas

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**8. Procedimiento general para ejecutar el Plan Comercial.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE ÁREA.	34	► Si: Rubro/Meta sin desviación en forma y/o tiempo Concentra evidencias sobre el cumplimiento en tiempo y forma del rubro/meta del Plan Comercial Anual.
	35	Genera Reporte de Cumplimiento de Metas, adjuntando las evidencias correspondientes.
	36	Turna Reporte de Cumplimiento de Metas con sus evidencias a la Coordinación de Administración Comercial para control de avances del Plan Comercial Anual. 1 hora
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	37	Recibe Reporte de Cumplimiento de Metas y las evidencias correspondientes y actualiza su Control de Avances del Plan Comercial Anual.
	38	Notifica a la GASST y/o elabora los informes establecidos, por sistema o excepción, sobre los avances en el cumplimiento del Plan Comercial Anual. 2 horas
<b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO</b>		

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

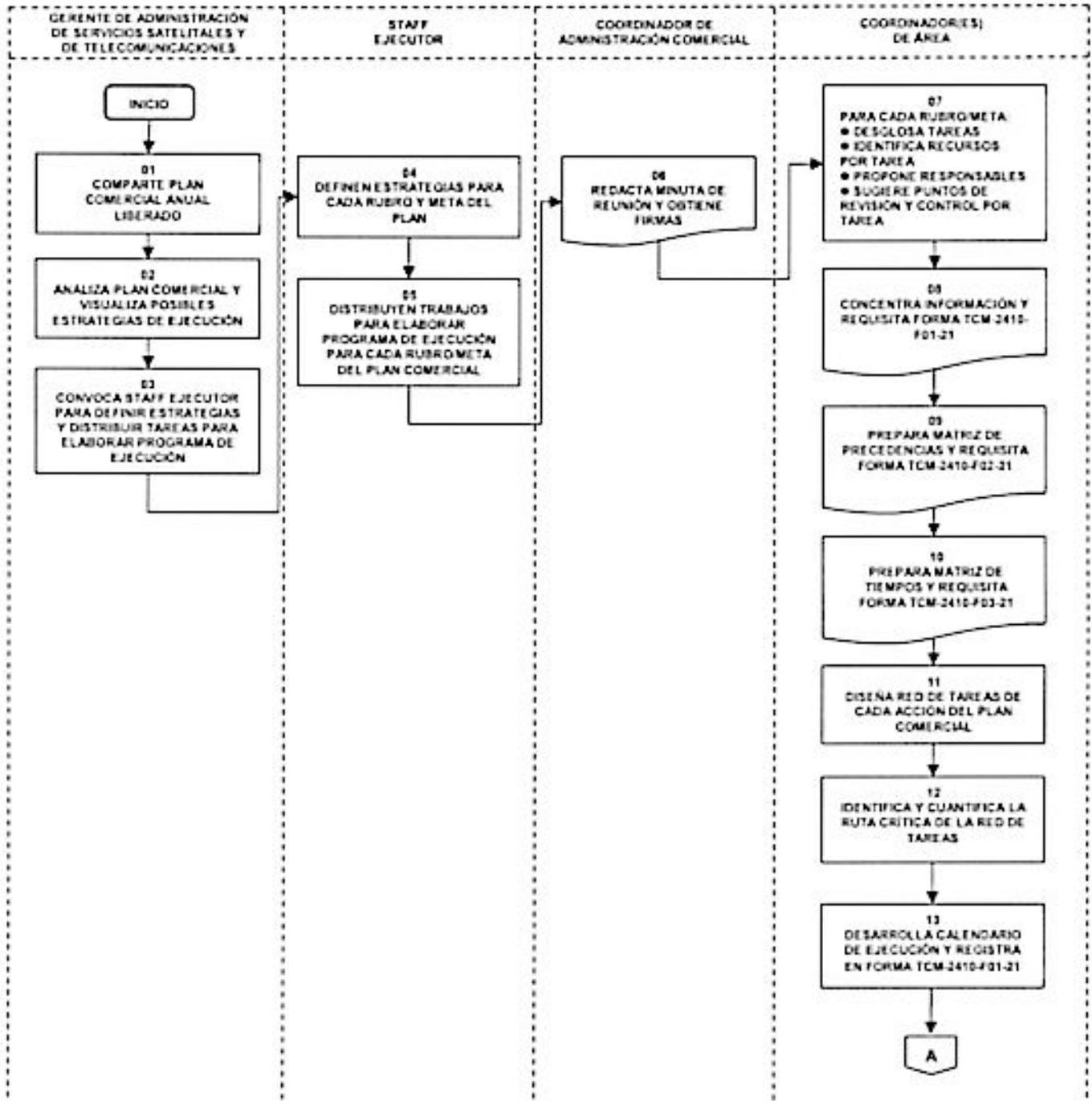
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

8. Procedimiento general para ejecutar el Plan Comercial.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

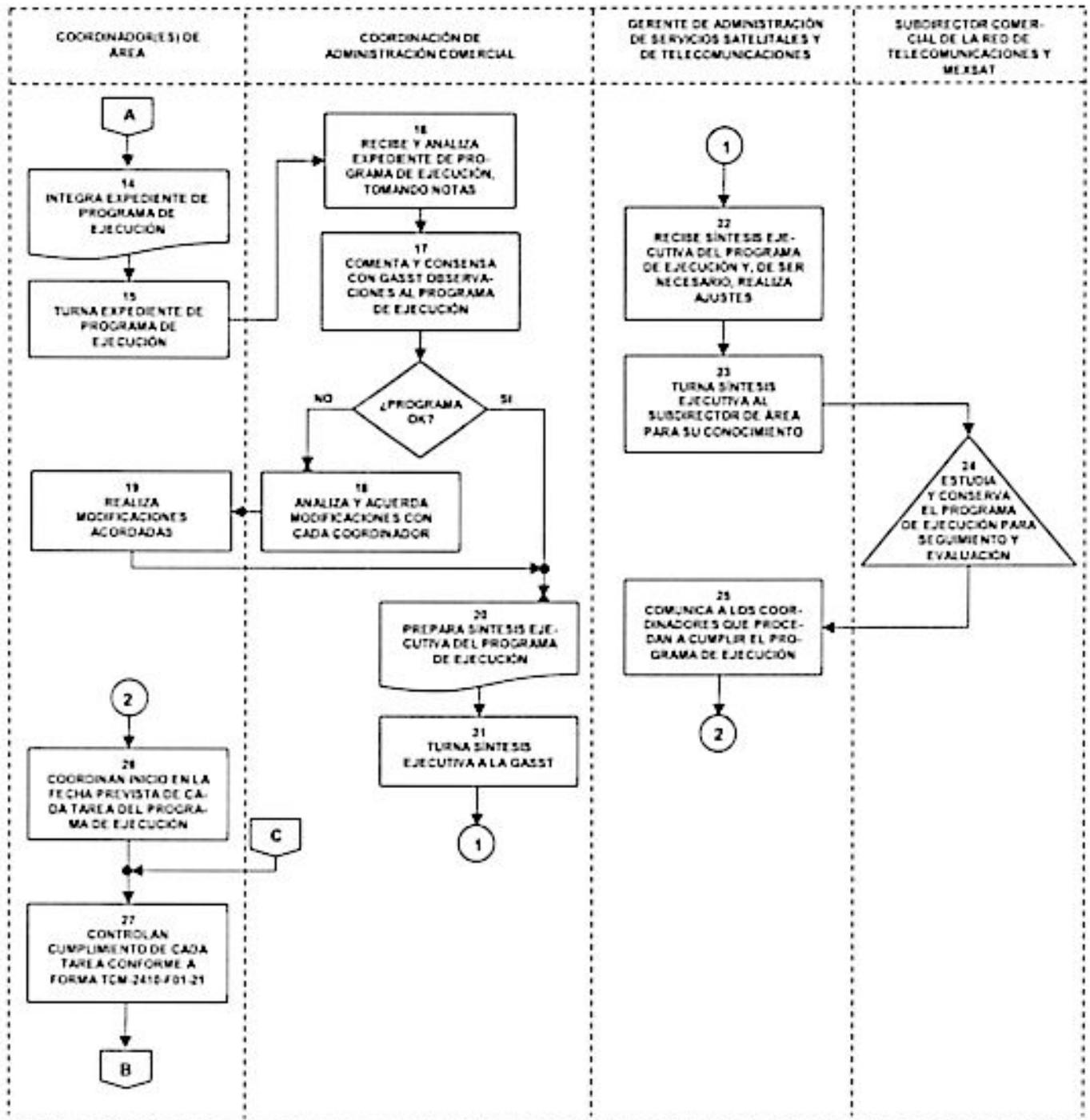
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

8. Procedimiento general para ejecutar el Plan Comercial.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

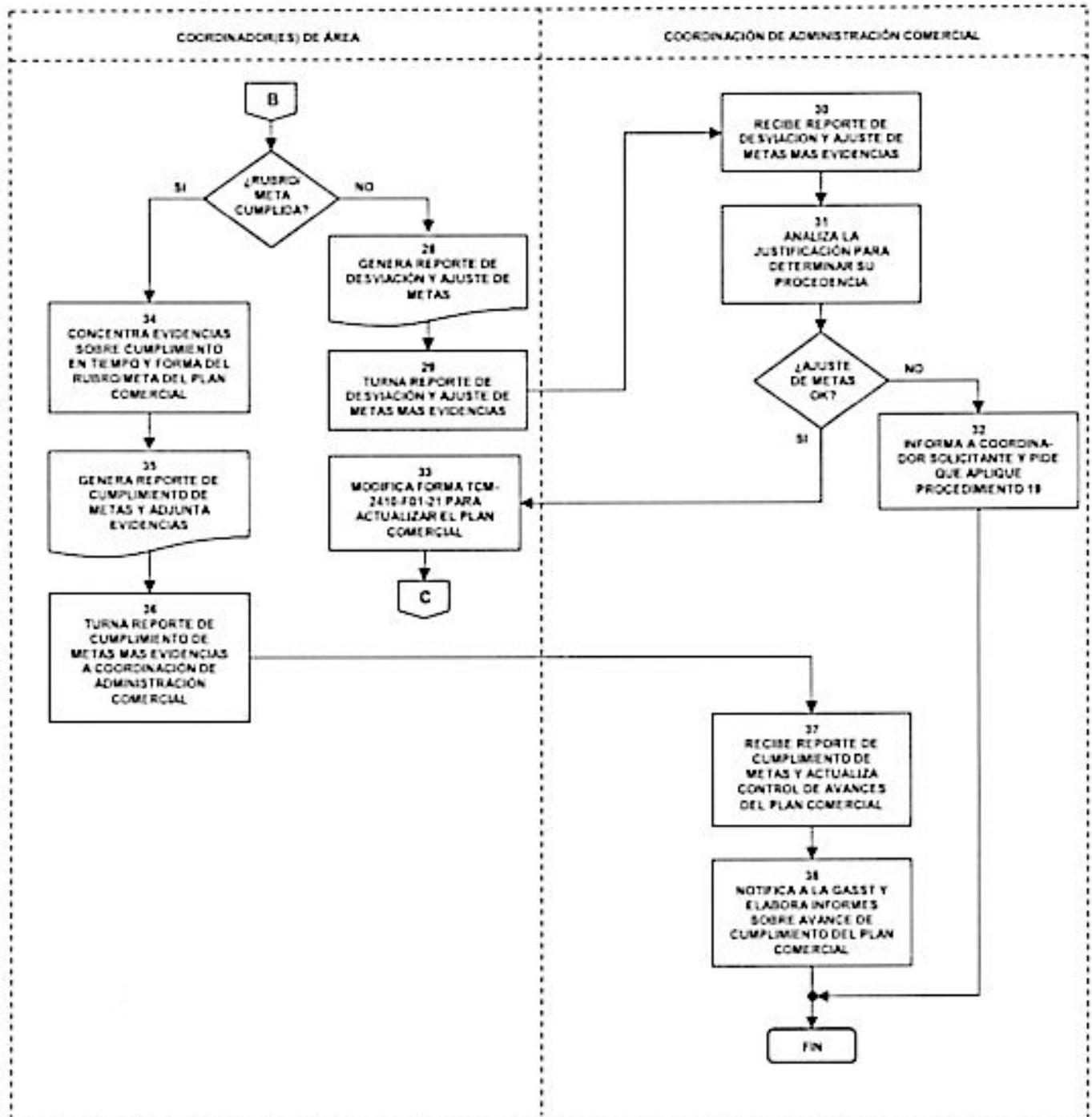
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

8. Procedimiento general para ejecutar el Plan Comercial.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**9. PROCEDIMIENTO PARA ADMINISTRAR LAS ACTIVIDADES PREVIAS A LA VENTA DE SERVICIOS**

**Marco Jurídico Especifico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Ley Federal de Austeridad Republicana**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numerales 2 y 5, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numeral 5, página 60.

**Objetivo específico**

Coordinar y controlar las acciones necesarias para implementar, operar y mantener una ventanilla única con acceso a través de diferentes canales de comunicación, para recibir y gestionar la atención de solicitudes de información técnica o comercial sobre los servicios satelitales y de telecomunicaciones. Lo anterior, con el propósito de captar nuevos clientes u orientar a los clientes actuales sobre las cualidades o el uso de los servicios contratados.

**Políticas específicas**

1. La Coordinación de Servicio al Cliente definirá el Modelo Funcional del Centro Integral de Atención al Cliente (CIAC), considerando las necesidades de los clientes, antes y después de la venta de los servicios.
2. Una vez aprobado el Modelo Funcional del Centro Integral de Atención al Cliente por el Director, Subdirector y Gerente de Área, la Coordinación de Servicio al Cliente lo implementará, operará, mantendrá y mejorará.
3. El Subdirector y Gerente de Área realizarán las gestiones necesarias para la creación del Sistema CIAC que permite recurrir a la tecnología y automatización para optimizar la gestión de la atención al cliente.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

4. El presente procedimiento documenta las tareas a realizar para atender a los clientes potenciales que requieren información o alguna acción que le permitan obtener elementos que pudieran conducirlos a la eventual contratación de algún servicio satelital o de telecomunicaciones de Telecomm.
5. El CIAC generará un ticket de Nivel de Atención Comercial Inicial (NACI) para cada requerimiento de los clientes potenciales y le dará seguimiento hasta su cierre a satisfacción del requirente.
6. El Nivel 1 de Atención a Clientes Potenciales estará integrado por los Agentes de Servicio del CIAC. Estos Agentes de Servicio estarán capacitados y podrán proporcionar la información técnica y comercial contenida en las fichas técnicas que integran nuestro Catálogo de Servicios, como pueden ser las especificaciones del servicio, la infraestructura que respalda los servicios, los requisitos de los equipos compatibles, los requisitos para la contratación, tarifas, etc. Para facilitar la consulta de estas fichas técnicas, se preverá su digitalización y links de consulta desde el Sistema CIAC.
7. El Nivel 2 de Atención a Clientes Potenciales estará integrado por los Agentes de Servicio Designados del Área Técnica y de Ventas quienes estarán capacitados para atender amablemente a los requirentes y para:
- proporcionar información muy detallada sobre los servicios y equipos,
  - proporcionar información sobre la topología de red,
  - concertar compromisos para desarrollar proyectos técnicos,
  - concertar compromisos para realizar presentaciones de los servicios en el sitio del requirente,
  - gestionar la elaboración de cotizaciones y/o presupuestos,
  - responder a dudas sobre descuentos, soporte técnico, mantenimiento, entre otras.
8. La Coordinación de Atención al Cliente con base en la experiencia sobre la información y temas requeridos por los clientes potenciales promoverá su inclusión en el repertorio de los Agentes de Servicio, generando la documentación y capacitación pertinentes.
9. La Coordinación de Atención al Cliente definirá e implementará formularios breves para medir la satisfacción de los usuarios con la calidad y eficacia de la atención recibida del Centro Integral de Atención al Cliente. Estos formularios se implementarán por el canal de comunicación evaluado como más adecuado.
10. Los resultados obtenidos en la evaluación de la satisfacción de los usuarios del CIAC, deberán ser la base para determinar las acciones correctivas y de mejora procedentes.

**Áreas responsables del procedimiento**

Coordinación de Atención al Cliente.  
Agentes de Servicio del Centro Integral de Atención al Cliente.  
Agentes de Servicio designados del Área Técnica o de Ventas.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**9. Procedimiento para administrar las actividades previas a la venta de servicios.**

Responsable	No.	Actividad
AGENTE DE SERVICIO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CIAC).	01	Recibe solicitud del cliente (potencial o actual) por alguno de los canales de comunicación implementados.
	02	¿ES UN REQUERIMIENTO POSTERIOR A LA VENTA DEL SERVICIO? ▶ NO   Es un cliente potencial. Contacta al cliente, si el canal usado no fue vía telefónica, o atiende la llamada telefónica conforme al protocolo establecido; y obtiene y captura la información requerida por la forma electrónica TCM-2410-F04-21 Nivel de Atención Comercial Inicial del Sistema CIAC.
	03	Genera ticket de Nivel de Atención Comercial Inicial (NACI) y lo informa al cliente potencial.  ¿ES UN REQUERIMIENTO QUE PUEDE ATENDER EL CIAC (NIVEL 1)? ▶ NO   Es un requerimiento que debe atender otra área (Nivel 2).
	04	Informa al cliente potencial que lo comunicará con un agente del área técnica o de ventas para atender su solicitud.  3 minutos
	05	Escala la atención del requerimiento del cliente potencial, contactando al Agente de Servicio Designado del Área Técnica o de Ventas, y le informa: ● número de ticket NACI; ● nombre de la persona solicitante; y ● resumen concreto de su requerimiento.  1 minuto
AGENTE DE SERVICIO DESIGNADO DEL ÁREA TÉCNICA O DE VENTAS.	06	Confirma la información del caso, conforme al protocolo establecido, y proporciona al cliente potencial: ● la información o la solución requerida; o ● la fecha compromiso para atender el requerimiento,  Tiempo variable conforme al caso
	07	¿TICKET NACI CERRADO? ▶ NO   Requiere de acción para preparar respuesta o atender solicitud Anota la fecha compromiso para atender el requerimiento.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**9. Procedimiento para administrar las actividades previas a la venta de servicios.**

Responsable	No.	Actividad
	08	Controla la entrega de la información, presupuesto y/o proyecto requerido, o la realización de la presentación solicitada de los servicios, en la fecha compromiso.
AGENTE DE SERVICIO DESIGNADO DEL ÁREA TÉCNICA O DE VENTAS.	09	Notifica telefónicamente a algún Agente de Servicio del CIAC: <ul style="list-style-type: none"> <li>● número de ticket NACI;</li> <li>● descripción de la acción realizada para atender el requerimiento del cliente potencial; y</li> <li>● fecha y hora en que se atendió satisfactoriamente el requerimiento del cliente potencial.</li> </ul> <p style="text-align: right;">3 minutos</p>
AGENTE DE SERVICIO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CIAC).	10	Recibe notificación de atención de requerimiento del cliente potencial por parte del Agente de Servicio Designado del Área Técnica o de Ventas, y captura la información en la forma electrónica TCM-2410-F04-21 Nivel de Atención Comercial Inicial del Sistema CIAC.
	11	Valida y cierra el ticket NACI. Continúa en la actividad 20. <p style="text-align: right;">5 minutos</p>
	12	<p>▶ SI   Cliente potencial atendido y satisfecho Verifica conformidad con la información recibida o la solución proporcionada. Continúa en la actividad 9.</p>
	13	<p>▶ SI: Es un requerimiento que puede atender el CIAC. Proporciona la información técnica o comercial requerida por el cliente potencial, apoyándose en las fichas técnicas del Catálogo de Servicios. <p style="text-align: right;">Tiempo depende del tipo y cantidad de información solicitada</p></p>
	14	Verifica la conformidad del cliente potencial con la información recibida y le ofrece agendar la visita de un Agente Comercial para hacer una presentación formal de los servicios.
	15	Concluye el diálogo de servicio al cliente conforme al protocolo establecido.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**9. Procedimiento para administrar las actividades previas a la venta de servicios.**

Responsable	No.	Actividad
CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	16	<p>Completa la forma electrónica TCM-2410-F04-21 Nivel de Atención Comercial Inicial del Sistema CIAC, con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● descripción de la acción realizada para atender el requerimiento del cliente potencial; y</li> <li>● fecha y hora en que se atendió satisfactoriamente el requerimiento del cliente potencial.</li> </ul>
	17	<p>Valida y cierra el ticket NACI. Continúa en la actividad 20. 5 minutos</p> <p>▶ SI: Es un cliente con contrato de servicios vigente</p> <p>¿EL CLIENTE QUIERE PRESENTAR UN REPORTE DE FALLA?</p> <p>▶ NO   Es un caso de atención al cliente sobre un tema diferente a falla en el servicio</p>
	18	<p>Procede conforme a lo previsto en el procedimiento 16 de este manual "Procedimiento de orientación, aclaraciones y atención al cliente"</p>
COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	19	<p>▶ SI   Es un caso de falla en el servicio Procede conforme a lo previsto en el procedimiento 15 de este manual "Procedimiento para el tratamiento de reportes de falla"</p>
	20	<p>Obtiene del Sistema CIAC el Reporte diario consolidado de los tickets NACI y verifica su conformidad con lo establecido en este procedimiento.</p>
	21	<p>¿TICKETS NACI GESTIONADOS CORRECTAMENTE?</p> <p>▶ NO   Ticket NACI gestionado incorrectamente Reinstruye al Agente de Servicio del CIAC, ajustando el registro la forma electrónica TCM-2410-F04-21 Nivel de Atención Comercial Inicial del Sistema CIAC, cuando existen los elementos para hacerlo. 2 horas</p>
	22	<p>Reimprime, de ser necesario, el Reporte diario consolidado de los tickets NACI. Continúa en la actividad 23.</p>
	23	<p>▶ SI   Todos los tickets NACI gestionados correctamente Archiva el Reporte diario consolidado de los tickets NACI.</p>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**9. Procedimiento para administrar las actividades previas a la venta de servicios.**

Responsable	No.	Actividad
	24	Integra el Reporte Mensual de Operación del CIAC, incluyendo el balance de Tickets NACI, atendidos y pendientes.  5 horas
	25	Turna Reporte Mensual de Operación del CIAC a la Coordinación de Administración Comercial para seguimiento del Plan Comercial.  CONCLUYE PROCEDIMIENTO.

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

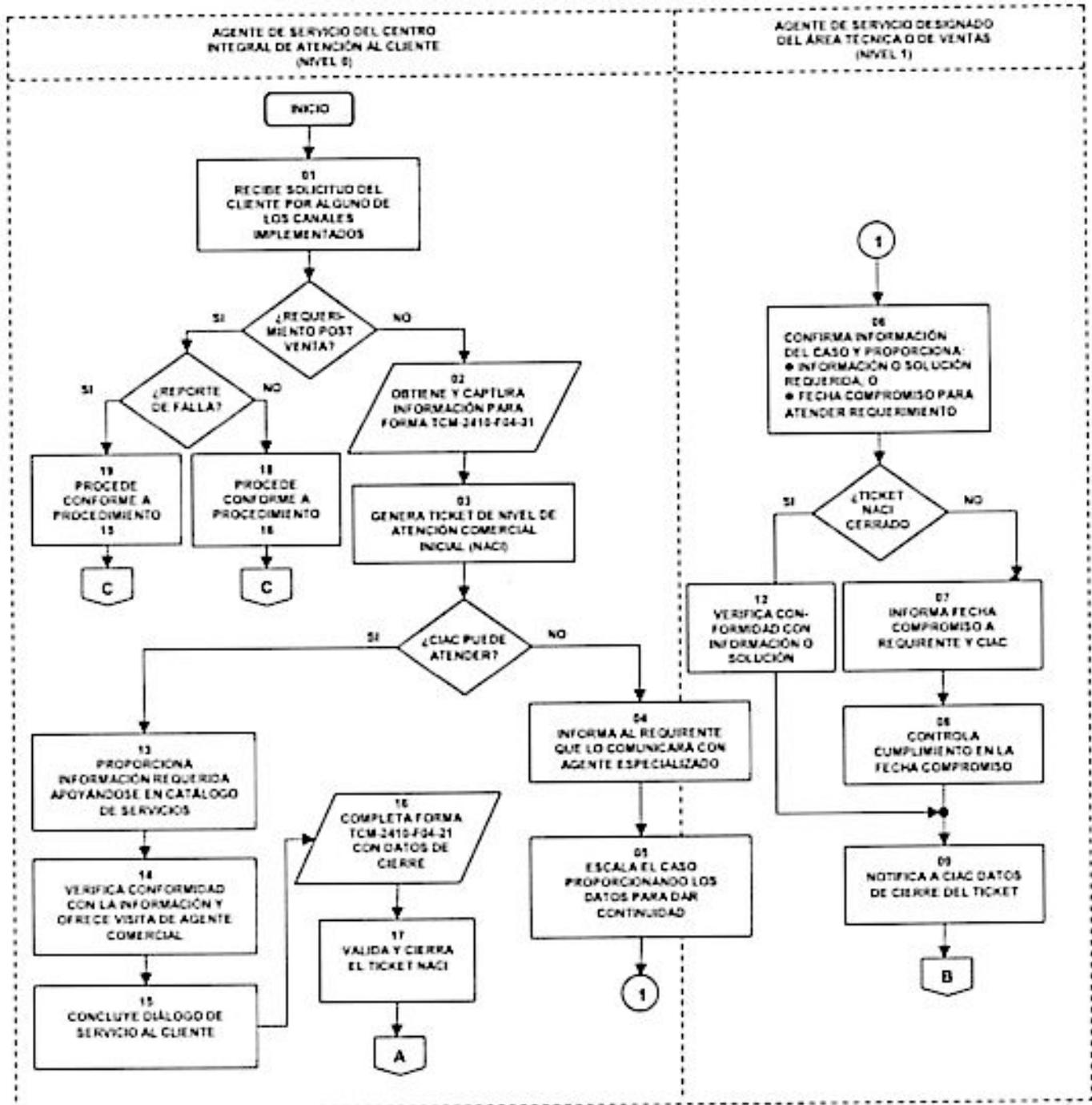
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

9. Procedimiento para administrar las actividades previas a la venta de servicios.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

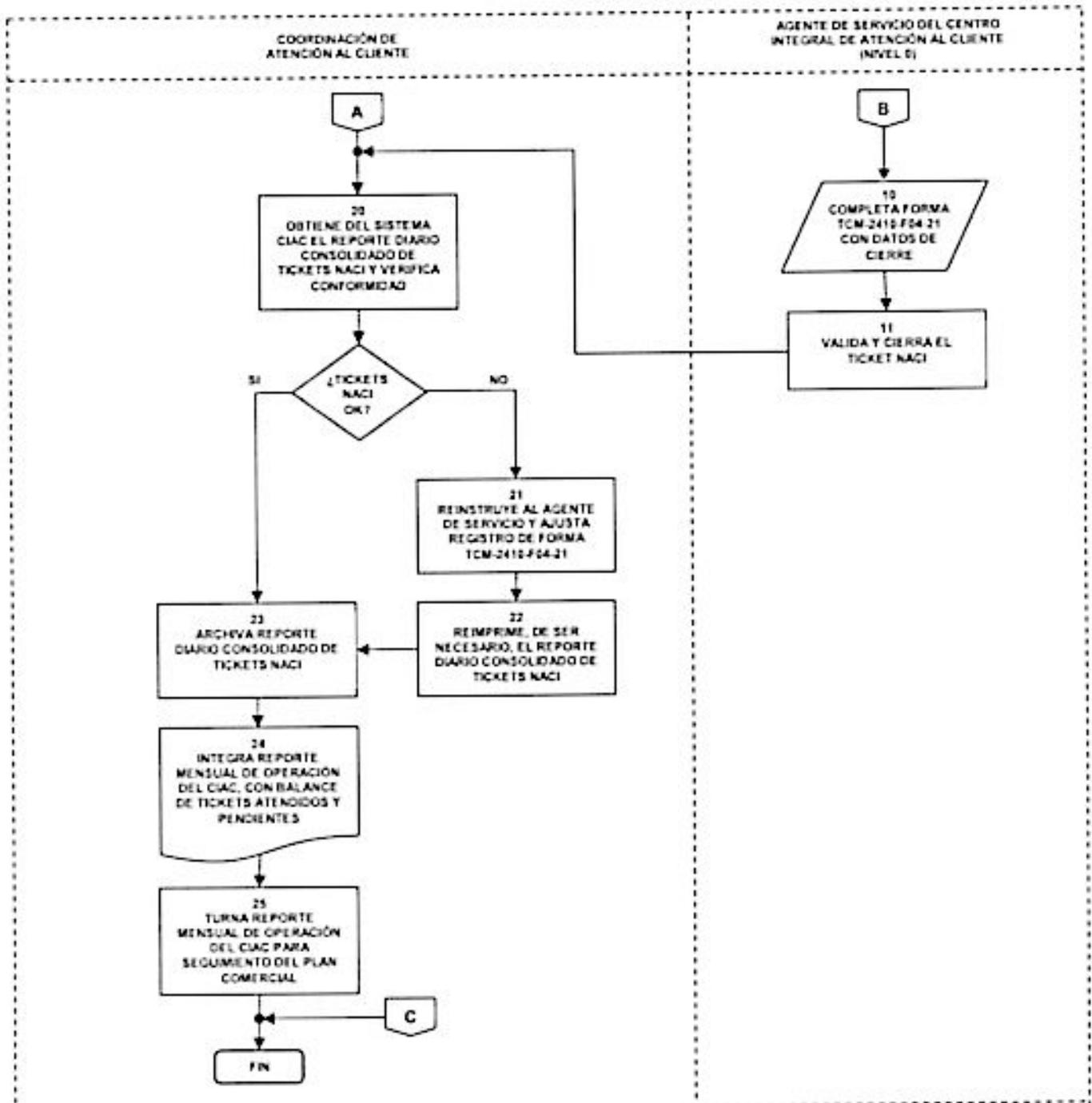
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

9. Procedimiento para administrar las actividades previas a la venta de servicios.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**10. PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y CONFORMIDAD OPERATIVA CON SOLUCIÓN DE COMUNICACIÓN PARA UN PROGRAMA SOCIAL**

**Marco Jurídico Especifico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de México**  
Aprobadas mediante el Acuerdo núm. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.
- **Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos en Telecomm.**  
Publicado en la Normateca Interna con número de registro TCM-8000-D02-13 con fecha 25 de octubre de 2013.
- **Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica para Contratos y Lo Contencioso Civil, Fiscal y Administrativo.**  
Publicado en la Normateca Interna con número de registro TCM-8003-D01-14 con fecha 26 de marzo de 2014.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numerales 6, 7 y 9, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numerales 1, 2, 3 y 4, página 60.

**Objetivo específico**

Coordinar y controlar las acciones necesarias para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa que permite atender necesidades específicas de comunicación de los programas sociales gubernamentales, mediante un instrumento jurídico que especifica la solución operativa y de servicio útil.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

### Políticas específicas

1. La Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones iniciará este procedimiento a partir de que existe interés de alguna dependencia o entidad del gobierno federal, estatal o municipal por usar los servicios satelitales o de telecomunicaciones para alguno de sus programas sociales, detectado por alguna de las siguientes fuentes:

- Director o Subdirector de Área; o
- Coordinación de Ventas.

2. El GASST, en conjunto con las Coordinaciones de Área, determinarán y aplicarán los elementos útiles del procedimiento 4 de este manual "Procedimiento para diseñar e introducir nuevos servicios", para optimizar el tiempo de respuesta y la calidad de la solución propuesta para un programa social.

3. Se denominará Proceso de Contratación y Conformidad Operativa, al conjunto de tareas documentadas para cumplir el objetivo del presente procedimiento, agregadas en tres etapas:

3.1 CONTACTO: A partir del interés manifiesto de alguna entidad o dependencia por nuestros servicios se cumplen las tareas necesarias para contactar, proporcionar información técnica y comercial e identificar las necesidades del programa social.

3.2 NEGOCIACIÓN: Conjunto de tareas para definir el Modelo Operativo y de Servicio para atender las necesidades del programa social, la negociación y gestión del instrumento jurídico para su formalización.

3.3 ARRANQUE: Etapa que incluye la emisión del Acta de Inicio de Servicio y la verificación de cumplimiento del instrumento jurídico.

4. Este procedimiento se conceptúa sobre la hipótesis que la elaboración del instrumento jurídico y sus anexos se asigna, de común acuerdo, a Telecomm. En el caso que la dependencia o entidad (PVT) asuma esta tarea, se reduce la etapa de Negociación a:

- El análisis de la pertinencia legal y operativa | Realizada conjuntamente por la Coordinación Jurídica, la Coordinación de Ventas y el Experto Técnico del Área Operativa; y
- La gestión que realiza la Coordinación Jurídica para que la Dirección de Asuntos Jurídicos sancione el instrumento jurídico y sus anexos presentado por el PVT.

5. El Subdirector y Gerente de Área realizarán las gestiones necesarias para la creación de un Sistema de Gestión y Control de Instrumentos Jurídicos (GECIJ) para automatizar la creación, seguimiento y supervisión de instrumentos jurídicos. El Sistema GECIJ debe permitir como mínimo:

- Opción de control vertical que permita monitorear y vigilar el desarrollo y cumplimiento de las tareas asignadas a los diferentes involucrados del área técnica y comercial.
- Opción de alertas para las fechas clave del proceso.
- Opción de visualizar el avance general del proceso.
- Opción de compartir los instrumentos jurídicos a áreas interesadas e involucradas en la operación de los servicios y en la atención al cliente.
- Opción de gestionar diferentes versiones de los instrumentos jurídicos.

6. La definición, seguimiento y evaluación del Programa de Atención al Prospecto de Ventas en Trámite (PVT) –entidad o dependencia interesada- será responsabilidad de la Mesa de Trabajo de Nuevos Negocios.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

7. A fin de coordinar esfuerzos, reducir al máximo el tiempo de respuesta y no perder la oportunidad de negocio, la Mesa de Trabajo de Nuevos Negocios estará integrada, preferentemente, por los siguientes funcionarios y colaboradores:

- Director de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- Subdirector y Gerente del Área Operativa responsable del servicio.
- Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.
- Coordinador de Ventas.
- Coordinador de Administración Comercial.
- Cualquier colaborador con la experiencia y/o responsabilidad para el éxito del proyecto.

8. El ticket PVT (Prospecto de Ventas en Trámite) será la clave única para la trazabilidad del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa.

9. En virtud que un programa social agrega valor a la calidad de vida de un sector de la población, la GASST se asegurará de identificar cabalmente los requisitos que deberá cubrir el Modelo Operativo y de Servicio a proponer a la entidad o dependencia interesada (PVT).

10. Con el propósito de asegurar la capacidad de respuesta de Telecomm para satisfacer los requisitos de comunicación del programa social de la entidad o dependencia interesada (PVT), el área operativa asignará un Experto Técnico de su área para trabajar conjuntamente con el Coordinador de Ventas durante todo el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa.

11. La Coordinación de Ventas liderará la Etapa de Contacto del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa, a fin de asegurar la consolidación del contacto y relación interinstitucional, así como los flujos de información requeridos. Lo anterior, aun cuando en las relaciones interinstitucionales intervengan el Subdirector o Gerente de Área.

12. La Coordinación de Mercadotecnia apoyará en la Etapa de Contacto del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa para diseñar las presentaciones requeridas para dar información técnica y comercial al PVT, de forma focalizada.

13. Dependiendo de las necesidades del programa social, el Modelo Operativo y de Servicio además del servicio satelital o de telecomunicaciones (servicio básico) puede incluir diferentes servicios complementarios. Los servicios complementarios pueden incluir instalación, reubicación, mantenimiento de equipos y/o terminales, soporte técnico, atención de reporte de fallas y cualquier otro requisito del PVT que pueda atender directamente Telecomm o con la colaboración de sus socios comerciales.

14. La Coordinación Jurídica "A" o "B" liderará la Etapa de Negociación del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa, a fin de asegurar la correcta y legítima integración del proyecto del instrumento jurídico con el PVT, en el menor tiempo posible.

15. La Coordinación Jurídica "A" o "B" con el apoyo del Director y Subdirector de Área, convocarán a reunión extraordinaria "inter-áreas" para presentar el Modelo Operativo y de Servicio y el instrumento jurídico propuesto para proporcionar la solución de comunicación a un programa social gubernamental.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 23 MAR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

16. La Coordinación Jurídica "A" o "B" enviarán y seguirán el procedimiento de revisión del instrumento jurídico hasta lograr su debida formalización, en los términos y plazos aplicables al caso. El referente para esta tarea será el procedimiento 3 "Procedimiento para la formalización y seguimiento de los instrumentos jurídicos de nuevos proyectos en Telecomm" incluido en el Manual TCM-8000-D02-13.

17. Mientras transcurren las actividades de elaboración, revisión y formalización del instrumento jurídico, las áreas operativas realizarán pruebas piloto conjuntamente con el PVT para confirmar la pertinencia del Modelo Operativo y de Servicio.

18. El índice de Acuerdos de Nivel de Servicio, extraído del instrumento jurídico se constituirá como la lista para verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos y administrativos del convenio.

19. El Acta de Inicio de Servicio es un documento que formaliza:

- Fecha de arranque operativo
- Modelo Operativo y de Servicio que lo rige
- Instrumento jurídico que lo fundamenta
- Índice de acuerdos de niveles de servicio.

Por ello, en la operación serán los referentes obligados para entregar los servicios conforme a los requisitos del cliente y a los términos pactados en el instrumento jurídico.

**Áreas responsables del procedimiento**

**Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.**

**Subdirector y Gerente del Área Operativa que proveerá el servicio base de la solución de comunicación.**

**Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.**

**Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo.**

**Coordinación de Ventas.**

**Coordinación de Mercadotecnia.**

**Coordinación de Administración Comercial.**

**Coordinación Jurídica "A" o "B".**

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**10. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para un programa social.**

Responsable	No.	Actividad
<b>10.1 ETAPA DE CONTACTO</b>		
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	01	Abre ticket de Prospecto de Ventas en Trámite (PVT) al ser informado del interés de usar los servicios satelitales o de telecomunicaciones para algún programa social. Ver política específica 1 de este procedimiento.
		¿EL GENERADOR DEL PROSPECTO ES EL DIRECTOR Y/O SUBDIRECTOR DE ÁREA? ▶ NO   El prospecto fue generado por la Coordinación de Ventas.
	02	Organiza reunión con el Coordinador de Ventas para conocer la información sobre el PVT, el programa social y el perfil de sus necesidades de comunicación.
	03	Generan propuesta inicial de programa de atención al PVT definiendo tareas, responsables y tiempos. 1 día
	04	Convoca a la Mesa de Trabajo de Nuevos Negocios para conocer el PVT y acordar el programa de atención correspondiente. Continúa en la actividad 06.  ▶ SI   El prospecto fue generado por el Director y/o Subdirector de Área.
	05	Organiza reunión con el Director y/o Subdirector de Área para conocer la información sobre el PVT, el programa social y el perfil de sus necesidades de comunicación. Continúa en la actividad 02.
MESA DE TRABAJO DE NUEVOS NEGOCIOS	06	Analiza el perfil del programa social, necesidad de comunicación y requisitos preliminares expuestos por el PVT a nuestro contacto institucional.
	07	Aporta ideas generales sobre los servicios y recursos a usar para diseñar la propuesta del Modelo Operativo y de Servicio a proponer al PVT.
	08	Conoce y aprueba (o realiza los ajustes procedentes) al programa de atención al PVT. 1 día

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**10. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para un programa social.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	09	Redacta minuta de la reunión y obtiene la firma de conformidad de los participantes.
	10	Digitaliza y sube al GECIJ la minuta de la Mesa de Trabajo de Nuevos Negocios.
	11	Captura en el GECIJ, el programa de atención al PVT con las tareas, responsables y tiempos acordados. 1 día
COORDINADOR DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.		<b>¿NECESIDADES DE COMUNICACIÓN IDENTIFICADAS CON PRECISIÓN?</b>
		► NO   Se requieren concretar las necesidades de comunicación
	12	Conciertan cita con el contacto institucional del PVT y realizan presentación con información técnica y comercial, focalizada para el caso.
	13	Solicitan información precisa sobre el programa social y sus necesidades de comunicación perfilando, junto con el PVT, los requisitos que deberá cumplir el Modelo Operativo y de Servicio que proponga Telecomm. Continúa en la actividad 14. 1 día
	14	► SI   Necesidades de comunicación identificadas con precisión Redactan los Requisitos de Cliente que deberá cumplir el Modelo Operativo y de Servicio, obteniendo validación de sus Gerentes de Área y del contacto institucional del PVT.
	15	Capturan en el GECIJ, los Requisitos del Cliente y los datos legales necesarios para iniciar la redacción del borrador del instrumento jurídico. 1 día
COORDINADOR JURÍDICO "A" o "B"		<b>10.2 ETAPA DE NEGOCIACIÓN</b>
	16	Recibe alerta del GECIJ y/o notificación del Coordinador de Ventas para iniciar la redacción del borrador del instrumento jurídico con el PVT.
	17	Accesa al GECIJ y obtiene los datos legales necesarios sobre el PVT y el objeto del instrumento jurídico.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

10. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para un programa social.

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR JURÍDICO "A" o "B"	18	Activa Tarjeta Solicitud en el GECIJ para que se elaboren los borradores de los anexos técnicos y comerciales a incluir en el instrumento jurídico. 2 horas
	19	Elabora borrador de instrumento jurídico considerando las particularidades del caso, y requiriendo, cuando sea necesario, cualquier información complementaria, mediante Tarjeta Solicitud en el GECIJ. 3 días
COORDINADOR DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.	20	Reciben alerta de Tarjeta Solicitud de borradores de anexos técnicos y comerciales, reuniéndose las veces necesarias para diseñar el Modelo Operativo y de Servicio que responda a: ● Los Requisitos del Cliente; y a ● Las Pautas y recomendaciones expresadas por la mesa de Trabajo de Nuevos Negocios. 2 días
	21	Determinan el índice de los anexos técnicos y comerciales requeridos para el instrumento jurídico y redactan los borradores correspondientes de conformidad con el Modelo Operativo y de Servicio diseñado para atender el programa social del PVT. 4 a 6 horas por borrador
	22	Turnan los borradores de los anexos técnicos y comerciales a la Coordinación Jurídica para retroalimentación sobre su conformidad legal.
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B"	23	Recibe los borradores de los anexos técnicos y comerciales, analizando su pertinencia legal. 1 día
	24	¿ANEXOS TÉCNICOS Y COMERCIALES LEGALMENTE CORRECTOS? ► NO   Los anexos requieren ajuste legal Orienta al Coordinador de Ventas y al Experto Técnico del Área Operativa para hacer las modificaciones legales procedentes.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 23 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**10. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para programa social.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.	25	Realizan los ajustes solicitados a los borradores de anexos técnicos y comerciales, hasta lograr total conformidad legal. Continúa en la actividad 26.
	26	<p>► Si   Los anexos están legalmente correctos</p> Integra el expediente completo del instrumento jurídico que se presentará para aprobación por la Dirección de Asuntos Jurídicos y el departamento legal del PVT.
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B"	27	Concierta reunión con el Subdirector y Gerente de Área para presentarles el expediente del instrumento jurídico con sus anexos, y solicitarles su presentación a revisión y negociación final ante el PVT.
	28	Obtiene expediente del instrumento jurídico con sus anexos, revisado y negociado a satisfacción de ambas partes (Telecomm y la dependencia o entidad), e incluye cualquier ajuste negociado en el clausulado. Tiempo depende de la negociación con el PVT
	29	Activa Tarjeta Solicitud en el GECIJ para que el Director y/o Subdirector de Área gestionen reunión extraordinaria de coordinación inter-áreas con las Direcciones y Subdirecciones involucradas en la ejecución del instrumento jurídico que celebrará Telecomm.
	30	Recibe confirmación de fecha para reunión extraordinaria de coordinación inter-áreas y activa alerta en GECIJ.
	31	Envía el instrumento jurídico propuesto a cada Director de Área involucrado en el nuevo servicio, tres días antes de la fecha de la reunión extraordinaria inter-áreas.
	32	Organiza las intervenciones y el aprestamiento de los materiales para la reunión extraordinaria inter-áreas.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

10. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para un programa social.

Responsable	No.	Actividad
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B"	33	Sigue y coordina las acciones para subsanar las observaciones manifestadas por las Direcciones y Subdirecciones involucradas en la ejecución del instrumento jurídico que celebrará Telecomm hasta lograr su formalización.  Nota: Las actividades 09 a la 26 del procedimiento 3 "Formalización y seguimiento de los instrumentos jurídicos de nuevos proyectos en Telecomm", incluido en el Manual TCM-8000-D02-13, documenta las interacciones y aportaciones de las áreas para poner a punto el instrumento jurídico a su consideración. Tiempo previsto en el procedimiento referido
	34	Digitaliza y sube al sistema el instrumento jurídico (convenio y anexos) debidamente formalizado, generando alerta de conclusión de la etapa de Negociación del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa. 1 día
		10.3 ETAPA DE ARRANQUE
COORDINADOR DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.	35	Elaboran y suben al GECIJ, el Índice de Acuerdos de Niveles de Servicio. 3 horas
	36	Confirman al Director y Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat que todo está listo para el arranque operativo, activando alerta de arranque operativo en GECIJ.
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.	37	Formaliza el arranque de la operación del servicio, emitiendo el Acta de Inicio de Servicio respectiva con la fecha oficial de arranque operativo, dirigida a la Subdirección y Gerencia responsables de la producción del servicio.
COORDINACIÓN DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.	38	Digitalizan el Acta de Inicio de Servicio y la suben al GECIJ.
	39	Confirman, mediante muestreo, que el servicio cumple los requisitos contractuales usando como baremo el Índice de Acuerdos de Niveles de Servicio y el Modelo Operativo y de Servicio. 2 días

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

10. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para un programa social.

Responsable	No.	Actividad
COORDINACIÓN DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.	40	Elaboran Reporte de Monitoreo y Conformidad del Servicio incluyendo las mediciones o evidencias que confirman el cumplimiento de los compromisos contractuales. 1 día
	41	Comparten Reporte de Monitoreo y Conformidad del Servicio con el representante legal de la entidad o dependencia y obtienen ratificación por escrito de su conformidad con el servicio entregado. 1 día
	42	Digitalizan y suben a GECIJ el Reporte de Monitoreo y Conformidad del Servicio y la evidencia de conformidad del cliente.
MESA DE TRABAJO DE NUEVOS NEGOCIOS.	43	Valida todo el proceso y acuerda cierre del Ticket PVT, convocados por el GASST a reunión de cierre.  <b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO.</b>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

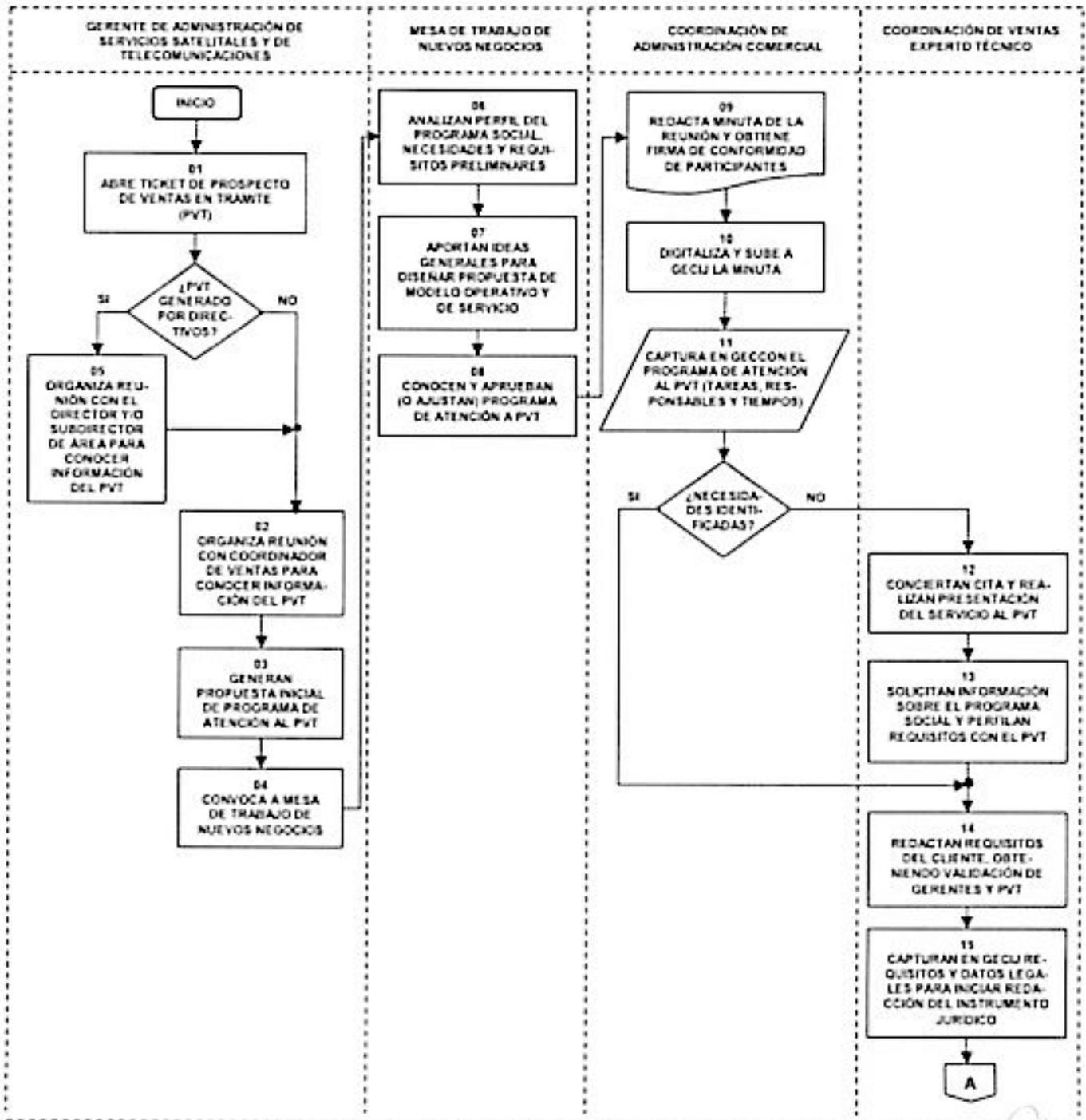
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**10. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para un programa social.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

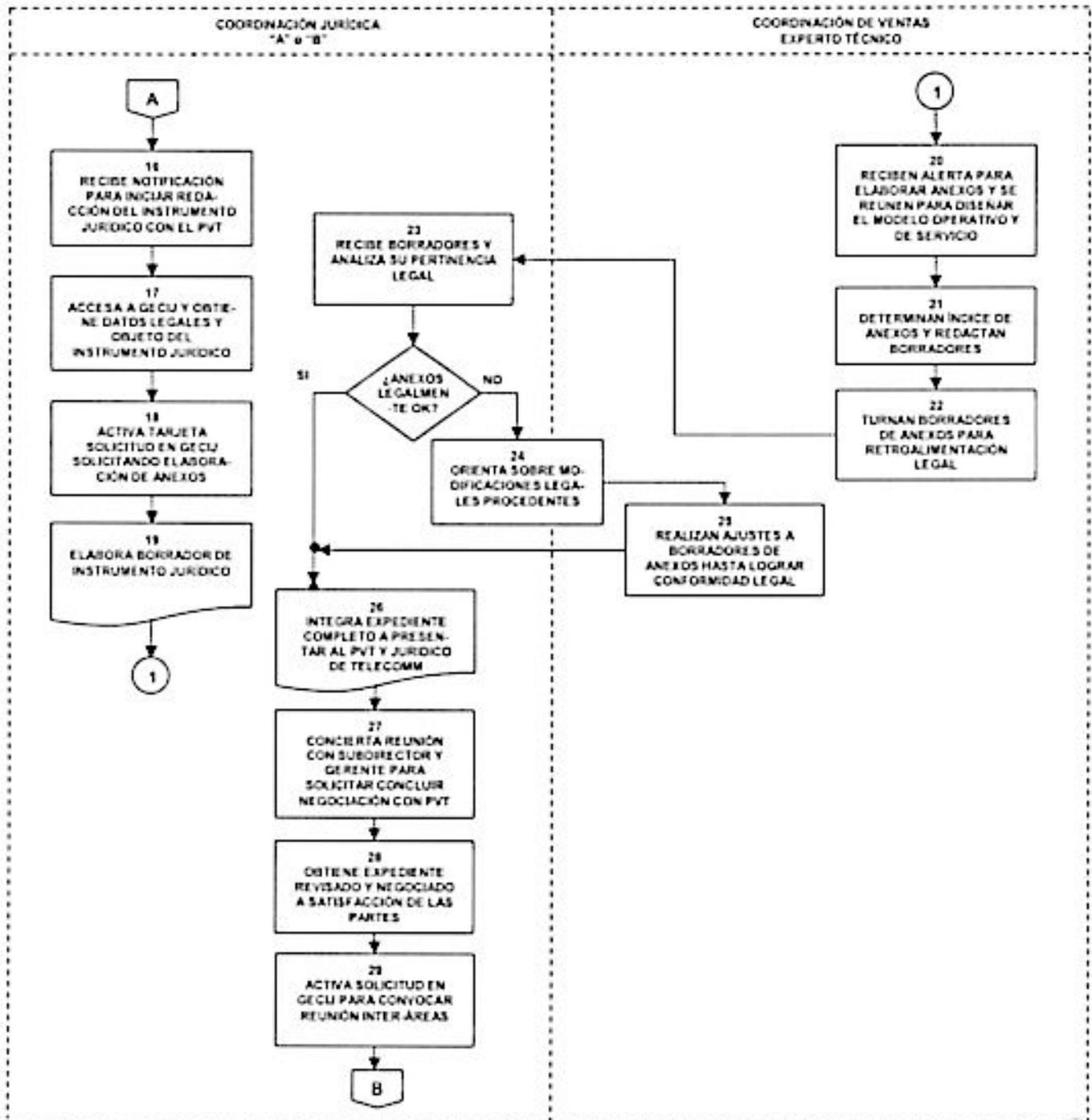
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

10. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para un programa social.



Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

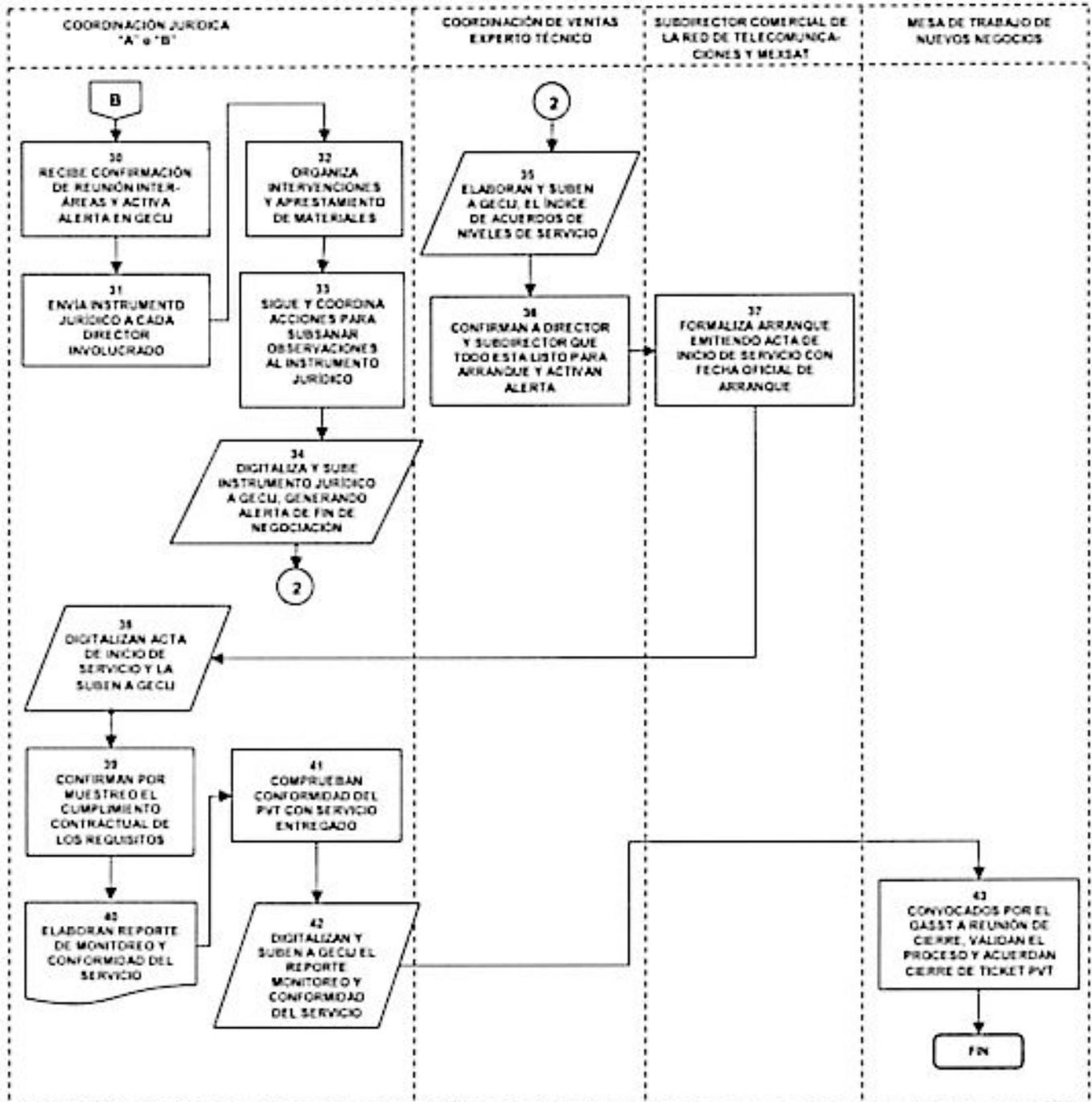
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**10. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para un programa social.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**11. PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y CONFORMIDAD OPERATIVA DE MEXSAT: SERVICIOS DE COMUNICACIÓN FIJA SATELITAL.**

**Marco Jurídico Especifico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de México**  
Aprobadas mediante el Acuerdo núm. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.
- **Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos en Telecomm.**  
Publicado en la Normateca Interna con número de registro TCM-8000-D02-13 con fecha 25 de octubre de 2013.
- **Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica para Contratos y Lo Contencioso Civil, Fiscal y Administrativo.**  
Publicado en la Normateca Interna con número de registro TCM-8003-D01-14 con fecha 26 de marzo de 2014.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numerales 7 y 9, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numerales 1, 2, 3 y 4, página 60.

**Objetivo específico**

Coordinar y controlar las acciones necesarias para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa que permite proporcionar el servicio fijo satelital mediante la asignación de capacidad satelital permanente no interrumpible en el satélite Bicentenario.

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**Políticas específicas**

1. Al recibir mensaje de la dependencia o entidad interesada en el servicio fijo satelital, de inmediato la Coordinación de Ventas los contactará para verificar su interés en el servicio. El mensaje puede recibirse mediante oficio, correo electrónico, mensaje en redes, llamada telefónica o cualquier otro medio dispuesto con este fin.

2. Para efectos de este procedimiento, se denomina Proceso de Contratación y Conformidad Operativa, al conjunto de tareas documentadas y agregadas en tres etapas:

**2.1 CONTACTO:** A partir del interés manifiesto de alguna entidad o dependencia por el servicio fijo satelital se cumplen las tareas necesarias para contactar, proporcionar información técnica y comercial y confirmar la disponibilidad de capacidad satelital.

**2.2 NEGOCIACIÓN:** Conjunto de tareas para elaborar el instrumento jurídico y sus anexos técnicos, gestionar su dictamen y concretar su formalización.

**2.3 ARRANQUE:** Etapa que incluye la emisión del Acta de Inicio de Servicio y la verificación de cumplimiento del instrumento jurídico.

3. Este procedimiento se conceptúa sobre la hipótesis que se ha creado e implementado el sistema de Gestión y Control de Instrumentos Jurídicos (GECIJ) previsto en la política general 4 y enunciado en la política específica 5 del Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para un programa social. En tanto ocurre la implementación del sistema GECIJ, las actividades se realizarán manualmente y siguiendo las precedencias y políticas que establece este procedimiento.

4. La Coordinación de Ventas liderará la Etapa de Contacto del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa, a fin de asegurar la consolidación del contacto y relación interinstitucional, así como los flujos de información requeridos. Lo anterior, aun cuando en las relaciones interinstitucionales intervengan el Subdirector o Gerente de Área.

5. En la actividad de confirmación del interés en el servicio, la Coordinación de Ventas proporcionará la siguiente información:

- Tarifas vigentes; y
- Requisitos legales necesarios para la contratación.

La Coordinación de Ventas se asegurará de aclarar todas las dudas y verificar su conformidad con el costo del servicio, condición indispensable para proseguir con la negociación.

6. Los requisitos legales a solicitar a clientes del Sector Gobierno son:

- Acreditación legal de la institución contratante y de sus atribuciones, mediante: Decreto de creación, Ley, Ley Orgánica de la Administración Pública –Federal o del Estado- y/o la disposición aplicable;
- Acreditación de facultades del Representante Legal que suscribe el instrumento jurídico, mediante: Nombramiento y/o Reglamento Interior y/o Estatuto Orgánico y/o Acuerdo Delegatorio y/o Testimonio Notarial con inscripción al Registro Público de la Propiedad y de Comercio (original o copia certificada y copia simple);
- Cédula de Registro Federal de Contribuyentes de la Entidad;
- Comprobante de domicilio;
- Datos de domicilio legal y domicilio fiscal; y

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

● **Datos generales de la persona que se encargará de la administración y vigilancia del cumplimiento del instrumento jurídico.**

7. En el caso de Entidades de Seguridad Nacional, adicional a los requisitos anteriores, deberán explicitar:

- Monto máximo total autorizado a ejercer, incluyendo los impuestos que correspondan;
- Monto mínimo total autorizado a ejercer, incluyendo los impuestos que correspondan; y entregar
- Documento que acredite la solicitud y/o suficiencia presupuestal.

8. Concluida la confirmación del interés formal en el servicio, la Coordinación de Ventas sustentará la generación de Ticket PVT mediante el requisitado de la forma electrónica TCM-2410-F05-21 Reserva de Servicio.

9. El ticket PVT (Prospecto de Ventas en Trámite) será la clave única para la trazabilidad del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa.

10. La Coordinación Jurídica "A" o "B" liderará la Etapa de Negociación del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa, a fin de asegurar la correcta y legítima integración del instrumento jurídico, en el menor tiempo posible.

11. La Coordinación Jurídica "A" o "B" usará el instrumento jurídico tipo para el servicio fijo satelital emitido por la Dirección de Asuntos Jurídicos, como base para elaborar el instrumento específico de cada caso y a fin de agilizar su aprestamiento. La Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat se asegurará que exista y se mantenga actualizado el instrumento jurídico tipo para el servicio fijo satelital, emprendiendo las acciones necesarias con este fin.

12. Los instrumentos jurídicos deberán elaborarse en tres tantos originales y deberán incluir los anexos técnicos validados por las áreas técnico-operativas implicadas en el servicio. El número de ejemplares del instrumento jurídico y sus anexos puede variar a solicitud de la institución contratante.

13. Para facilitar su identificación, los anexos del instrumento jurídico deberán numerarse y nominarse en concordancia con su objeto.

14. Para agilizar el tiempo de dictamen del instrumento jurídico y evitar la pérdida de la oportunidad de negocio, la GASST y la Coordinación Jurídica "A" o "B" gestionarán reuniones para conocer los avances parciales en el dictamen del instrumento jurídico y aplicar las observaciones de la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo.

15. De igual modo, simultáneo al envío del instrumento jurídico a dictamen del área jurídica, y para agilizar la obtención de las firmas de los funcionarios firmantes, el GASST con el apoyo de la Coordinación Comercial gestionarán reuniones para informar el objeto y puntos sustanciales de este documento. Cuando así lo requiera el funcionario se le proporcionará copia del instrumento jurídico en trámite de dictamen.

16. Los funcionarios que deben participar en la formalización del instrumento jurídico se determinarán en función de los montos y de conformidad con lo establecido en el poder notarial vigente y/o nombramiento respectivo.

17. La etapa de Arranque del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa será liderada por el Coordinador de Ventas y el Experto Técnico designado por el área operativa.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 23 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

18. El Índice de Acuerdos de Niveles de Servicio, extraído del instrumento jurídico constituirá la lista para verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos, operativos y administrativos pactados con la institución contratante.

19. Para el caso del servicio fijo satelital, el Acta de Inicio de Servicio es un documento que formaliza:

- Fecha de arranque operativo
- Instrumento jurídico que lo fundamenta
- índice de acuerdos de niveles de servicio.

Por ello, en la operación serán los referentes obligados para entregar el servicio fijo satelital conforme a los requisitos del cliente y a los términos pactados en el instrumento jurídico.

**Áreas responsables del procedimiento**

Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.  
Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.  
Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo.  
Gerencia del Centro de Control Satelital Iztapalapa.  
Coordinación de Ventas.  
Coordinación Jurídica "A" o "B".  
Coordinación de Asignación y Monitoreo de Recursos.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**11. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Fija Satelital.**

Responsable	No.	Actividad
		<b>11.1 ETAPA DE CONTACTO</b>
COORDINACIÓN DE VENTAS.	01	Recibe mensaje de la dependencia o entidad interesada en contratar el servicio fijo satelital, verificando los datos de contacto.
	02	Captura información del prospecto en forma electrónica TCM-2410-F05-21 Reserva de Servicio del sistema GECIJ e informa detalles del caso al GASST. 2 horas
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	03	Genera ticket de Prospecto de Ventas en Trámite (PVT) y alarmas para atención del caso. Inmediato al recibir información
		<b>¿EXISTE CAPACIDAD SATELITAL DISPONIBLE?</b>
		▶ NO   No hay capacidad satelital disponible
COORDINACIÓN DE ASIGNACIÓN Y MONITOREO DE RECURSOS.	04	Genera nota informativa en GECIJ sobre la imposibilidad de atender la Reserva de Servicio por falta de capacidad satelital y genera alarma. 1 día
COORDINACIÓN DE VENTAS.	05	Atiende alarma y notifica al prospecto que no es posible concretar la contratación por capacidad satelital insuficiente. Inmediato al conocer la nota informativa
	06	Confirma al GASST que el prospecto fue notificado, para que cierre el ticket PVT en el sistema. Continúa en la actividad 33.
		▶ SI   Existe capacidad satelital disponible
COORDINACIÓN DE ASIGNACIÓN Y MONITOREO DE RECURSOS.	07	Genera nota confirmatoria en GECIJ sobre la disponibilidad de capacidad satelital para atender la Reserva de Servicio y genera alarma. 1 día
		<b>11.2 ETAPA DE NEGOCIACIÓN</b>
COORDINACIÓN DE VENTAS.	08	Confirma al PVT la disponibilidad de capacidad satelital, solicitándole el envío de los requisitos legales al GASST. Inmediato al conocer la nota informativa

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**11. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Fija Satelital.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B".	09	Solicita número de expediente a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo. Inmediato al conocer la nota informativa
	10	Activa Tarjeta Solicitud en el sistema GECIJ para que se elaboren los borradores de los anexos técnicos y comerciales a incluir en el instrumento jurídico. 2 horas
	11	Elabora borrador de instrumento jurídico para la prestación de servicios con base en la información disponible al momento y adaptando el instrumento jurídico tipo para el servicio fijo satelital. 3 días
	12	Presenta el borrador del instrumento jurídico para la prestación de servicios al GASST para análisis, retroalimentación y ajustes requeridos y consensuados conforme a la técnica jurídica.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	13	Recibe de la institución contratante, los requisitos legales que se le han requerido.
	14	Verifica, conjuntamente con la Coordinación Jurídica, su validez, suficiencia y que estén completos. Inmediato al recibir la documentación
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B".		¿REQUISITOS LEGALES CUMPLEN? ▶ NO   Existe incumplimiento
	15	Genera nota informativa en GECIJ precisando lo que debe subsanar la institución contratante para cumplir con los requisitos legales y genera alarma. 2 horas
COORDINACIÓN DE VENTAS.	16	Atiende alarma y notifica a la institución contratante los requisitos legales que requiere completar o subsanar. Continúa en la actividad 13. Inmediato al conocer la nota informativa

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**11. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Fija Satelital.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B".	17	<p>► SI   Requisitos legales correctos</p> <p>Completa el borrador del instrumento jurídico para la prestación de servicios con la información precisa de los requisitos legales entregados por la institución contratante.</p> <p>1 día</p>
	18	<p>Integra expediente de contratación, identificando con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Número proporcionado por la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo; y</li> <li>● Número de Ticket PVT proporcionado por GECIJ.</li> </ul>
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B".	19	<p>Envía expediente de contratación al GASST para revisión y rubrica.</p>
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	20	<p>Envía a dictamen el instrumento jurídico a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo, coordinando la aplicación expedita de sus observaciones, hasta obtener la conformidad legal total.</p> <p>Ver política específica 14.</p> <p>3 días</p>
	21	<p>Gestiona firma de los funcionarios participantes en la formalización del instrumento jurídico dictaminado, con el apoyo de la Coordinación de Administración Comercial y del Subdirector de Área.</p> <p>5 horas</p>
	22	<p>Turna a la institución contratante mediante oficio y para firma y rúbrica de su representante legal, el instrumento jurídico dictaminado y sus anexos (en tres tantos originales), firmados por los funcionarios de Telecomm.</p>
	23	<p>Recibe dos tantos originales del instrumento jurídico, firmados y rubricados por el representante legal de la institución contratante.</p> <p>El tiempo depende de la respuesta del PVT</p>
24	<p>Turna para guarda y custodia, un tanto en original del instrumento jurídico y sus anexos totalmente formalizados, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo; y</li> <li>● Coordinación Jurídica "A" o "B"</li> </ul>	

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**11. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Fija Satelital.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B".	25	Recibe un tanto en original del instrumento jurídico y sus anexos totalmente formalizados por las partes, registrándolo en el archivo de control, escaneándolo y archivando.  1 día
	26	Sube el instrumento jurídico y anexos digitalizados al GECIJ y genera alerta de conclusión de la etapa de Negociación del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa.
COORDINACIÓN DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.	<b>11.3 ETAPA DE ARRANQUE</b>	
	27	Elaboran y suben a GECIJ, el Índice de Acuerdos de Niveles de Servicio, confirmando al Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat que todo está listo para el arranque operativo, activando alerta de arranque operativo en GECIJ.  3 horas
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.	28	Emite el Acta de Inicio de Servicio respectiva con la fecha oficial de arranque operativo, dirigida a la Gerencia del Centro de Control Satelital Iztapalapa.
COORDINACIÓN DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.	29	Digitalizan el Acta de Inicio de Servicio y la suben a GECIJ.
	30	Confirman, por muestreo, que el servicio cumple los requisitos establecidos en el instrumento jurídico usando como baremo el Índice de Acuerdos de Niveles de Servicio.  2 días
	31	Elaboran Reporte de Monitoreo y Conformidad del Servicio incluyendo las mediciones que confirman el cumplimiento de los compromisos contractuales.  1 día
	32	Comparten reporte de mediciones con el representante legal de la institución contratante y obtienen evidencia por escrito de su conformidad con el servicio entregado.  1 día

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**11. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Fija Satelital.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINACIÓN DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.	33	Digitalizan y suben a GECIJ el Reporte de Monitoreo y Conformidad del Servicio y la evidencia escrita de la conformidad de la institución contratante.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	34	Valida todo el proceso y cierra el ticket de Prospecto de Ventas en Trámite (PVT)
<b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO</b>		

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

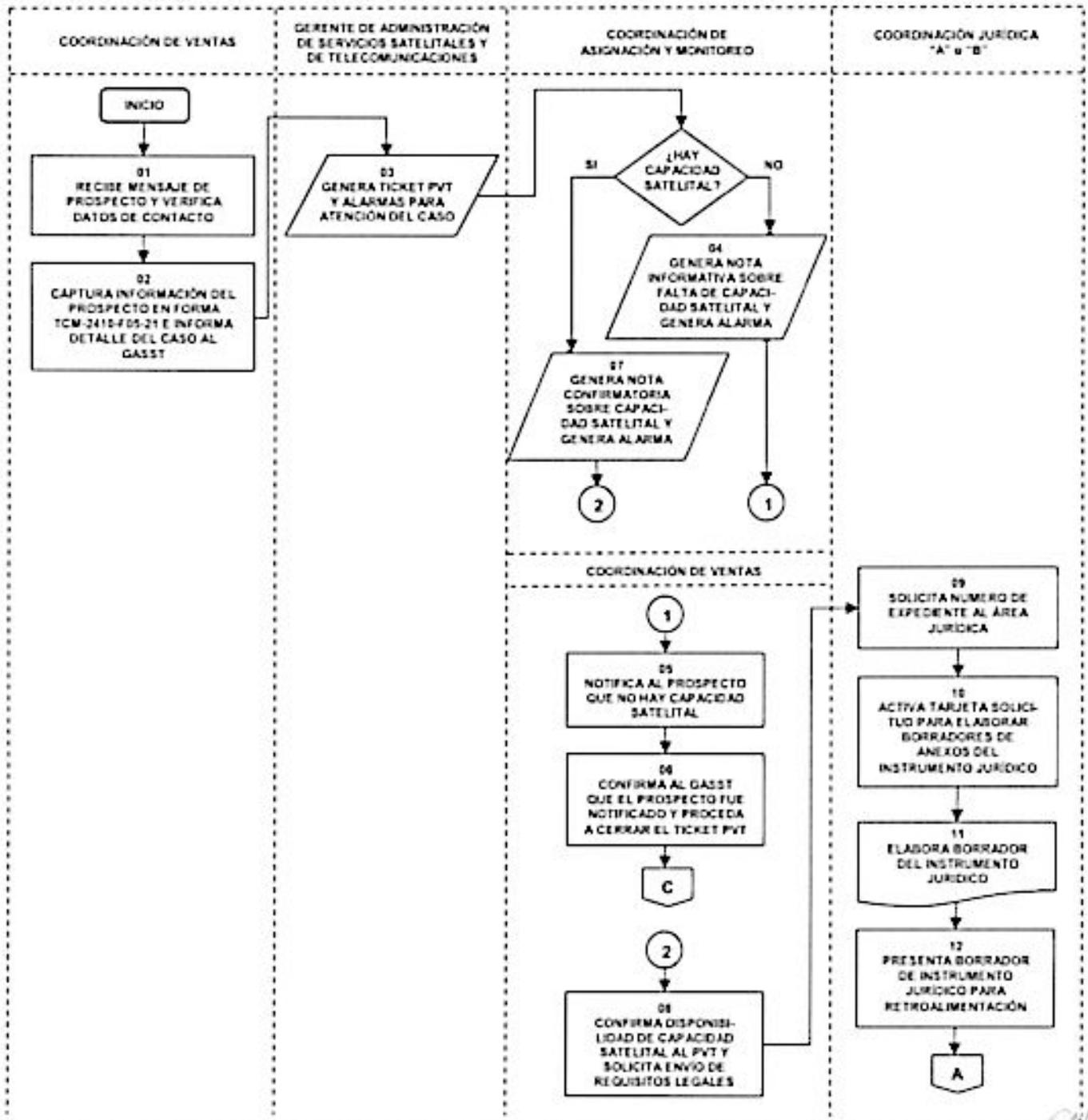
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**11. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Fija Satelital.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

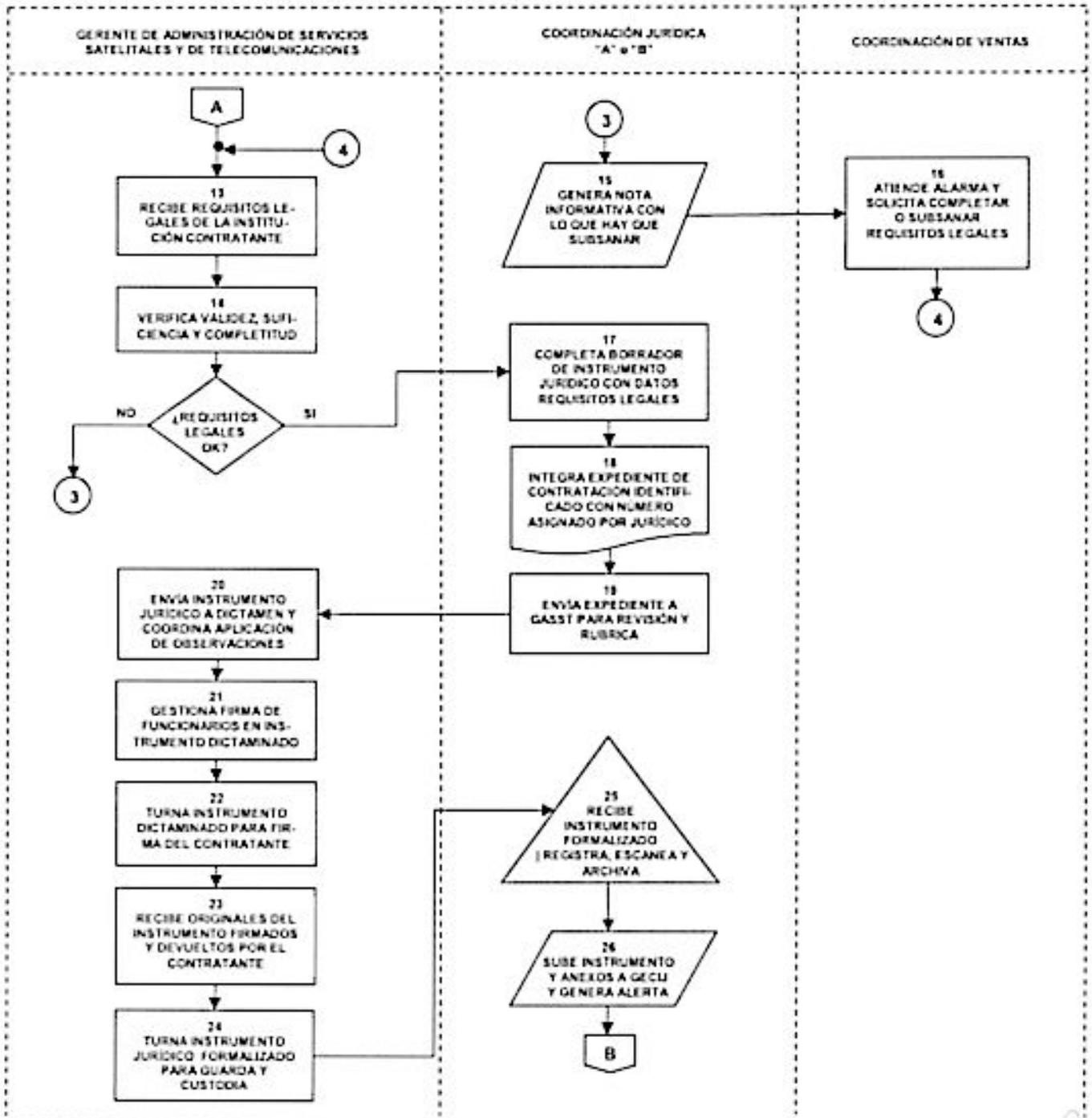
**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**11. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Fija Satelital.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

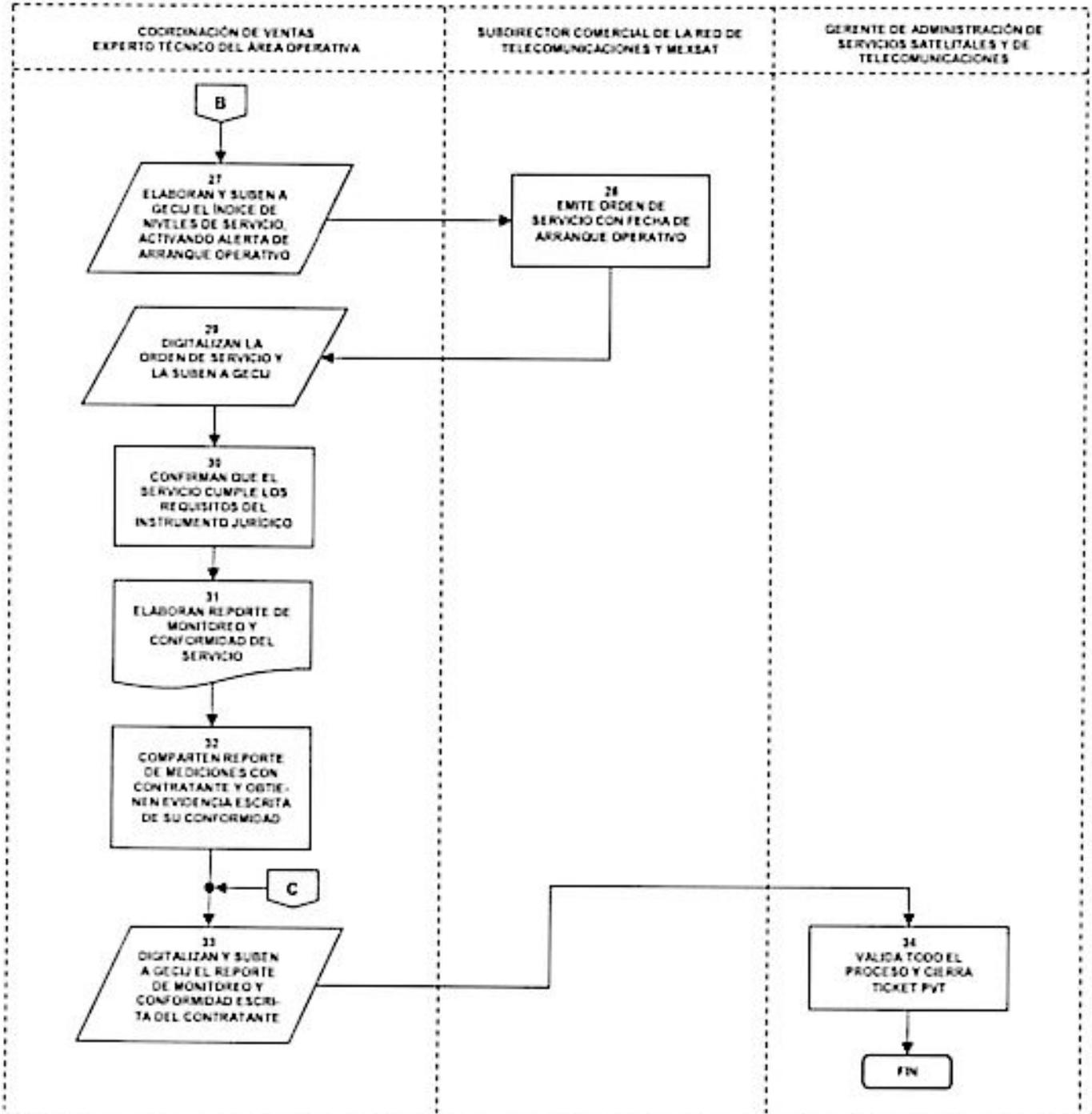
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**11. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Fija Satelital.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**12. PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR EL PROCESO DE CONTRATACIÓN Y CONFORMIDAD OPERATIVA CON MEXSAT: SERVICIOS DE COMUNICACIÓN MÓVIL SATELITAL.**

**Marco Jurídico Especifico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de México**  
Aprobadas mediante el Acuerdo núm. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.
- **Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos en Telecomm.**  
Publicado en la Normateca Interna con número de registro TCM-8000-D02-13 con fecha 25 de octubre de 2013.
- **Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica para Contratos y Lo Contencioso Civil, Fiscal y Administrativo.**  
Publicado en la Normateca Interna con número de registro TCM-8003-D01-14 con fecha 26 de marzo de 2014.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numerales 7 y 9, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numerales 1, 2, 3 y 4, página 60.

**Objetivo específico**

Coordinar y controlar las acciones necesarias para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa que permite proporcionar el servicio móvil satelital mediante terminales con protocolos válidos para operar con el satélite Morelos 3.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

### Políticas específicas

1. En la ejecución del presente procedimiento, se aplicarán las políticas establecidas en el procedimiento 10 para la ejecución del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Fija Satelital, con las distinciones que se enuncian enseguida.

2. Para efectos de este procedimiento, se denomina Proceso de Contratación y Conformidad Operativa, al conjunto de tareas documentadas y agregadas en tres etapas:

2.1 CONTACTO: A partir del interés manifiesto de alguna entidad o dependencia por el servicio móvil satelital se cumplen las tareas necesarias para contactar, proporcionar información técnica y comercial acerca del servicio e información de las terminales compatibles con el satélite Morelos 3.

2.2 NEGOCIACIÓN: Conjunto de tareas para elaborar y concertar el instrumento jurídico, gestionar su dictamen y concretar su formalización.

2.3 ARRANQUE: Etapa que incluye la emisión del Acta de Inicio de Servicio, interconexión de la red privada del cliente con la red privada de datos (PDN) de Mexsat, validación de terminales telefónicas, asignación de bloque de numeración telefónica, validación y carga de inventario de USIM e IMEI, el aprovisionamiento de las terminales, validación funcional y entrega de los servicios, y la verificación de cumplimiento del instrumento jurídico formalizado.

3. La Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones, a través de sus Gerencias de área y conforme a la Guía de Aprovisionamiento de Terminales, es responsable de disponer los recursos y acciones que permitirán cumplir la prestación de los servicios móviles con los niveles de calidad al número de terminales convenido.

Esta responsabilidad se acciona al concluir la Etapa de Negociación del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa y ser notificada mediante oficio y/o alerta emitida por GECIJ.

4. El Coordinador de Ventas y el Experto Técnico estarán pendientes del avance en el cumplimiento del ciclo de actividades técnico-operativas previstas en la Guía de Aprovisionamiento de Terminales. Al concluir cada uno de los hitos principales, se asegurarán que la Gerencia ejecutora alimente el GECIJ para reportar este hecho.

5. El Coordinador de Ventas y el Experto Técnico, preferentemente, deben testificar las actividades previstas en la validación funcional y entrega de los servicios y seguir el cumplimiento de las tareas asignadas al área comercial en el tramo final de la Etapa de Arranque del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa.

### Áreas responsables del procedimiento

Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.  
Subdirección de Operación de la Red de Comunicaciones.  
Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.  
Gerencia del Centro de Control de Comunicaciones.  
Gerencia de Tecnologías de la Información.  
Gerencia de Terminales en Banda L.  
Coordinación de Ventas.  
Coordinación Jurídica "A" o "B".  
Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**12. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Móvil Satelital.**

Responsable	No.	Actividad
<b>12.1 ETAPA DE CONTACTO</b>		
COORDINACIÓN DE VENTAS.	01	Recibe mensaje de la dependencia o entidad interesada en contratar el servicio móvil satelital, verificando los datos de contacto.
	02	Captura información del prospecto en forma electrónica TCM-2410-F05-21 Reserva de Servicio del sistema GECIJ e informa detalles del caso al GASST. 2 horas
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	03	Genera ticket de Prospecto de Ventas en Trámite (PVT) y alarmas para atención del caso. Inmediato al recibir información
<b>12.2 ETAPA DE NEGOCIACIÓN</b>		
COORDINACIÓN DE VENTAS	04	Confirma al PVT la disponibilidad de recursos para brindarle el servicio, solicitándole el envío de los requisitos legales al GASST. Inmediato al conocer la nota informativa
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B".	05	Solicita número de expediente a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo. Inmediato al conocer la nota informativa
	06	Activa Tarjeta Solicitud en el sistema GECIJ para que se elaboren los borradores de los anexos técnicos y comerciales a incluir en el instrumento jurídico. 2 horas
	07	Elabora borrador de instrumento jurídico para la prestación de servicios con base en la información disponible al momento y adaptando el instrumento jurídico tipo para el servicio móvil satelital. 3 días
	08	Presenta el borrador del instrumento jurídico para la prestación de servicios al GASST para análisis, retroalimentación y ajustes requeridos y consensuados conforme a la técnica jurídica.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**12. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Móvil Satelital.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	09	Recibe de la institución contratante, los requisitos legales que se le han requerido.
	10	Verifica, conjuntamente con la Coordinación Jurídica, su validez, suficiencia y que estén completos. Inmediato al recibir la documentación
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B".		¿REQUISITOS LEGALES CUMPLEN? ▶ NO   Existe incumplimiento
	11	Genera nota informativa en GECIJ precisando lo que debe subsanar la institución contratante para cumplir con los requisitos legales y genera alarma. 2 horas
COORDINACIÓN DE VENTAS.	12	Atiende alarma y notifica a la institución contratante los requisitos legales que requiere completar o subsanar. Continúa en la actividad 9. Inmediato al conocer la nota informativa
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B".		▶ SI   Requisitos legales correctos
	13	Completa el borrador del instrumento jurídico para la prestación de servicios con la información precisa de los requisitos legales entregados por la Institución contratante. 1 día
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B".	14	Integra expediente de contratación, identificando con: ● Número proporcionado por la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo; y ● Número de Ticket PVT proporcionado por GECIJ.
	15	Envía expediente de contratación al GASST para revisión y rubrica.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.		
	16	Envía a dictamen el instrumento jurídico a la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo, coordinando la aplicación expedita de sus observaciones, hasta obtener la conformidad legal total. Ver política específica 14 del procedimiento 11 de este manual. 3 días

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**12. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Móvil Satelital.**

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	17	Gestiona firma de los funcionarios participantes en la formalización del instrumento jurídico dictaminado, con el apoyo de la Coordinación de Administración Comercial y del Subdirector de Área.  5 horas
	18	Turna a la institución contratante mediante oficio y para firma y rúbrica de su representante legal, el instrumento jurídico dictaminado y sus anexos (en tres tantos originales), firmados por los funcionarios de Telecomm.
	19	Recibe dos tantos originales del instrumento jurídico dictaminado y anexos, firmados y rubricados por el representante legal de la institución contratante. El tiempo depende de la respuesta del PVT
	20	Turna para su guarda y custodia, un tanto en original del instrumento jurídico y sus anexos totalmente formalizados por las partes, a: ● Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo; y ● Coordinación Jurídica "A" o "B"
COORDINACIÓN JURÍDICA "A" o "B".	21	Recibe un tanto en original del instrumento jurídico y sus anexos totalmente formalizados por las partes, registrándolo en el archivo de control, escaneándolo y archivando.  1 día
COORDINACIÓN DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO DEL ÁREA OPERATIVA.	22	Sube el instrumento jurídico y anexos digitalizados al GECIJ y genera alerta de conclusión de la etapa de Negociación del Proceso de Contratación y Conformidad Operativa.
	23	<b>12.3 ETAPA DE ARRANQUE</b> Elaboran y suben a GECIJ, el Índice de Acuerdos de Niveles de Servicio, confirmando al Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat que todo está listo para el arranque operativo, activando alerta de arranque operativo en GECIJ.  3 horas

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**12. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Móvil Satelital.**

Responsable	No.	Actividad
SUBDIRECTOR COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT.	24	Emite el Acta de Inicio de Servicio respectiva con la fecha oficial de aplicación de la Guía de Aproveccionamiento de Terminales, dirigida al Subdirector de Operación de la Red de Comunicaciones y sus Gerencias de Área.
COORDINADOR DE VENTAS	25	Digitaliza el Acta de Inicio de Servicio y la sube a GECIJ.
	26	Envía el calendario de facturación a la Dirección de Administración. 5 horas
GERENCIA DEL CENTRO DE CONTROL DE COMUNICACIONES.	27	Interconectan la red privada del cliente con la red privada de datos (PDN) de Mexsat.
GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.	28	Proporcionan acceso al servicio móvil satelital y realizan pruebas de comunicación.
GERENCIA DE TERMINALES EN BANDA L.	29	Valida a solicitud del cliente, la compatibilidad de las terminales para las que solicita: ● IMSI (International Mobile Subscriber Identity), y ● Número telefónico. 5 días
GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN.	30	Asigna IMSI y numeración telefónica a las terminales validadas y solicitadas por el cliente. 1 día
GERENCIA DE TERMINALES EN BANDA L.	31	Valida a solicitud del cliente, su inventario de: ● USIM (Universal Subscriber Identity Modulo), o ● IMEI (International Mobile Equipment Identity). 6 días
	32	Carga datos del inventario en CRM (Customer Relationship Management) y notifica para comunicarlo al cliente.
MESA DE AYUDA DE SEGUNDO NIVEL.	33	Realiza pruebas de validación funcional, conjuntamente con el cliente, conforme a la Guía de Aproveccionamiento, al ser notificado del aprovisionamiento de terminales cargadas en CRM y creación exitosa del PTT Dispatcher.
	34	Consigna resultados de las pruebas de validación funcional en la forma F-MSS-01 Pruebas de Aceptación de Servicio MSS. 2 días

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**12. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Móvil Satelital.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.	35	Elaboran Reporte de Monitoreo y Conformidad del Servicio refiriendo las fechas de cumplimiento de los hitos principales en el ciclo de actividades de la Etapa de Arranque y las acciones emprendidas para el cumplimiento de los compromisos establecidos en el instrumento jurídico. 1 día
	36	Recopilan firmas del cliente en la forma F-MSS-01 Pruebas de Aceptación de Servicio MSS que consigna todas las pruebas exitosas. 1 día
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	37	Prepara, con el apoyo del Coordinador Jurídico "A" o "B", el Acta de Entrega-Recepción de los servicios en el sistema satelital móvil Mexsat. 1 día
	38	Formaliza el Acta de Entrega-Recepción de los servicios en el sistema satelital móvil Mexsat, obteniendo la firma de representante legal el cliente.
COORDINADOR DE VENTAS. EXPERTO TÉCNICO.	39	Digitalizan y suben al GECIJ: ● Acta de Entrega-Recepción de los servicios en el sistema satelital móvil Mexsat ● Forma F-MSS-01 Pruebas de Aceptación de Servicio MSS, firmada por el cliente ● Reporte de Monitoreo y Conformidad del Servicio.
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	40	Valida todo el proceso y cierra el ticket de Prospecto de Ventas en Trámite (PVT)
<b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO</b>		

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

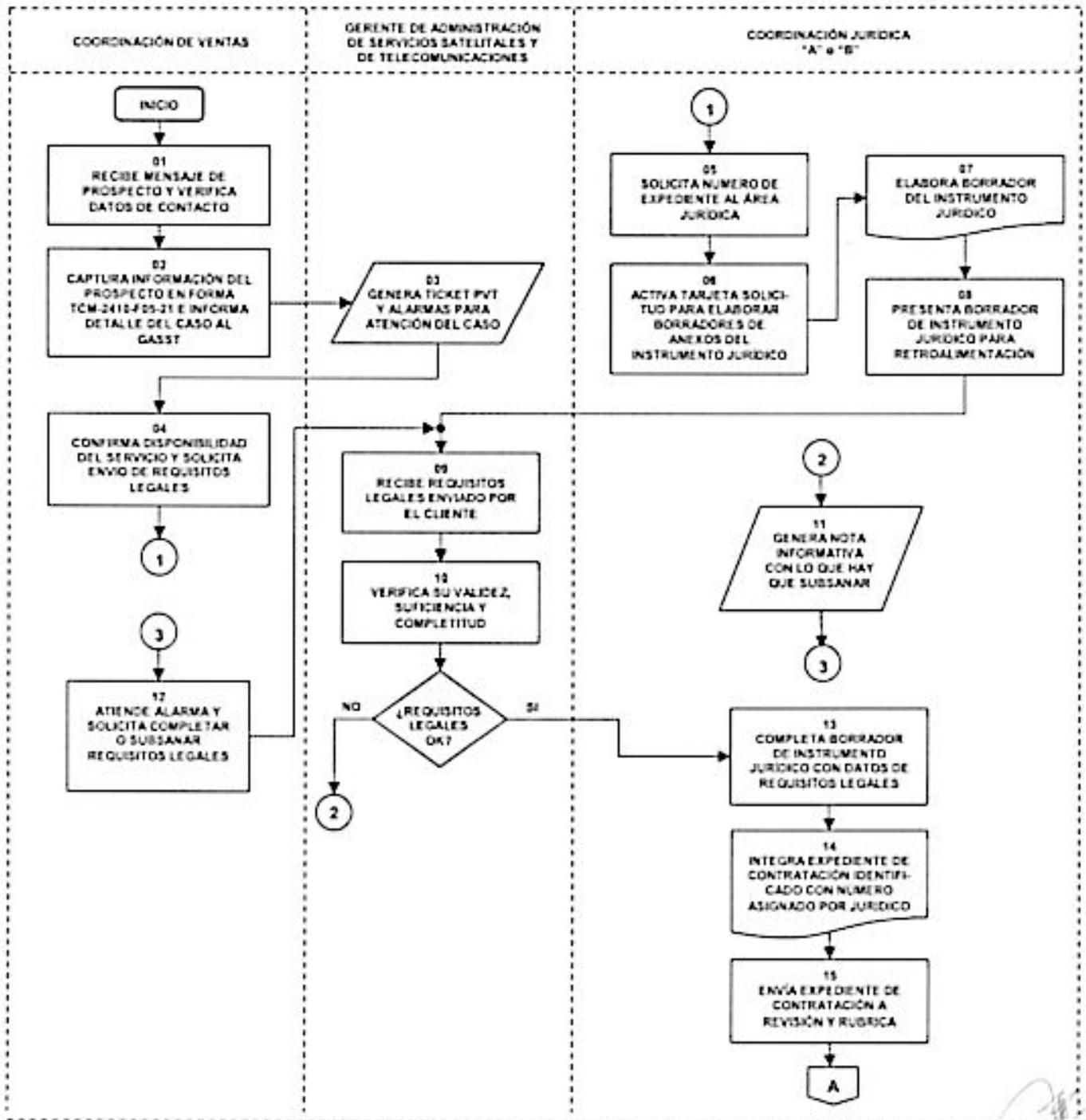
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**12. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsal: Servicios de Comunicación Móvil Satelital.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

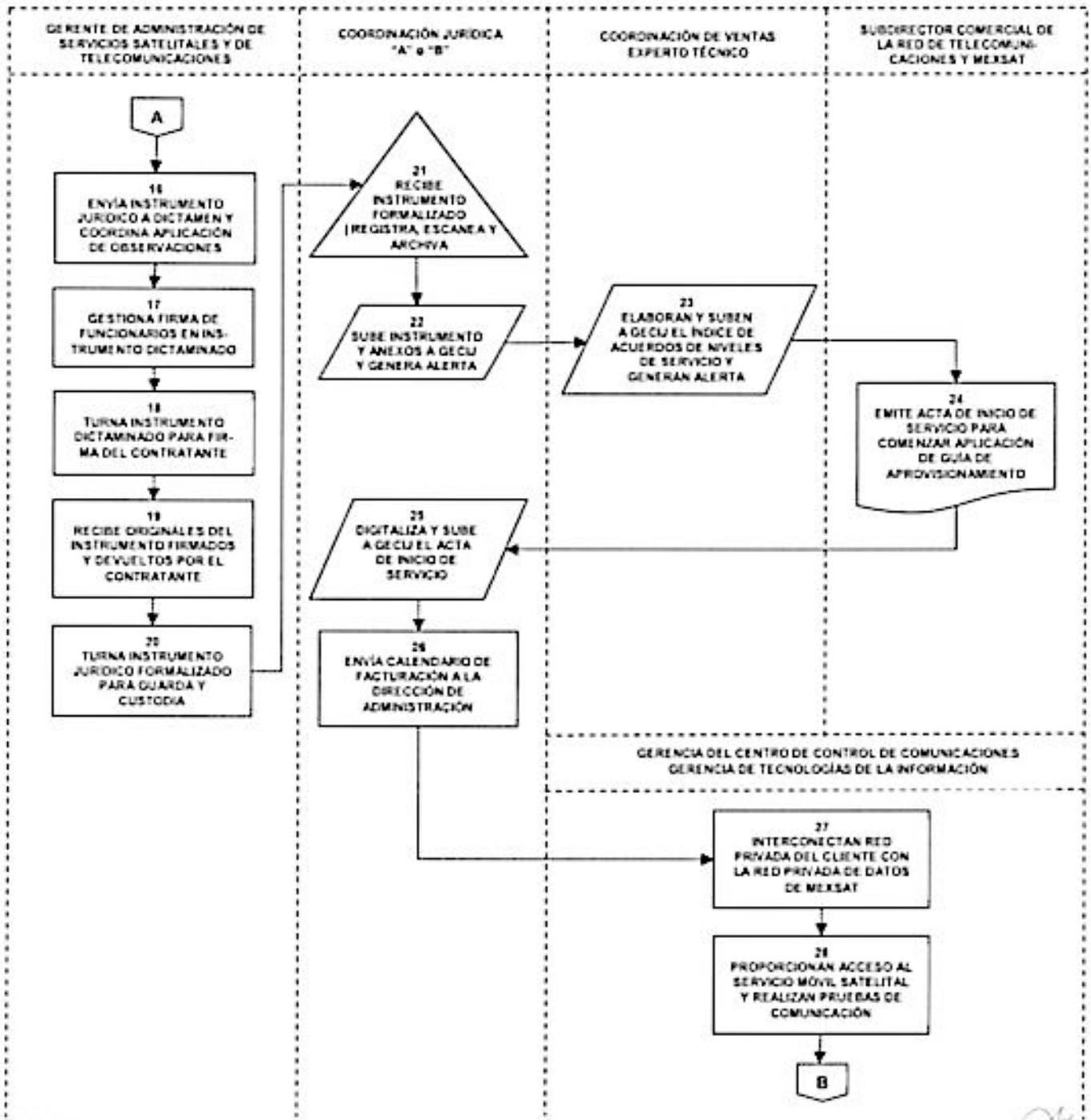
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**12. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Móvil Satelital.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

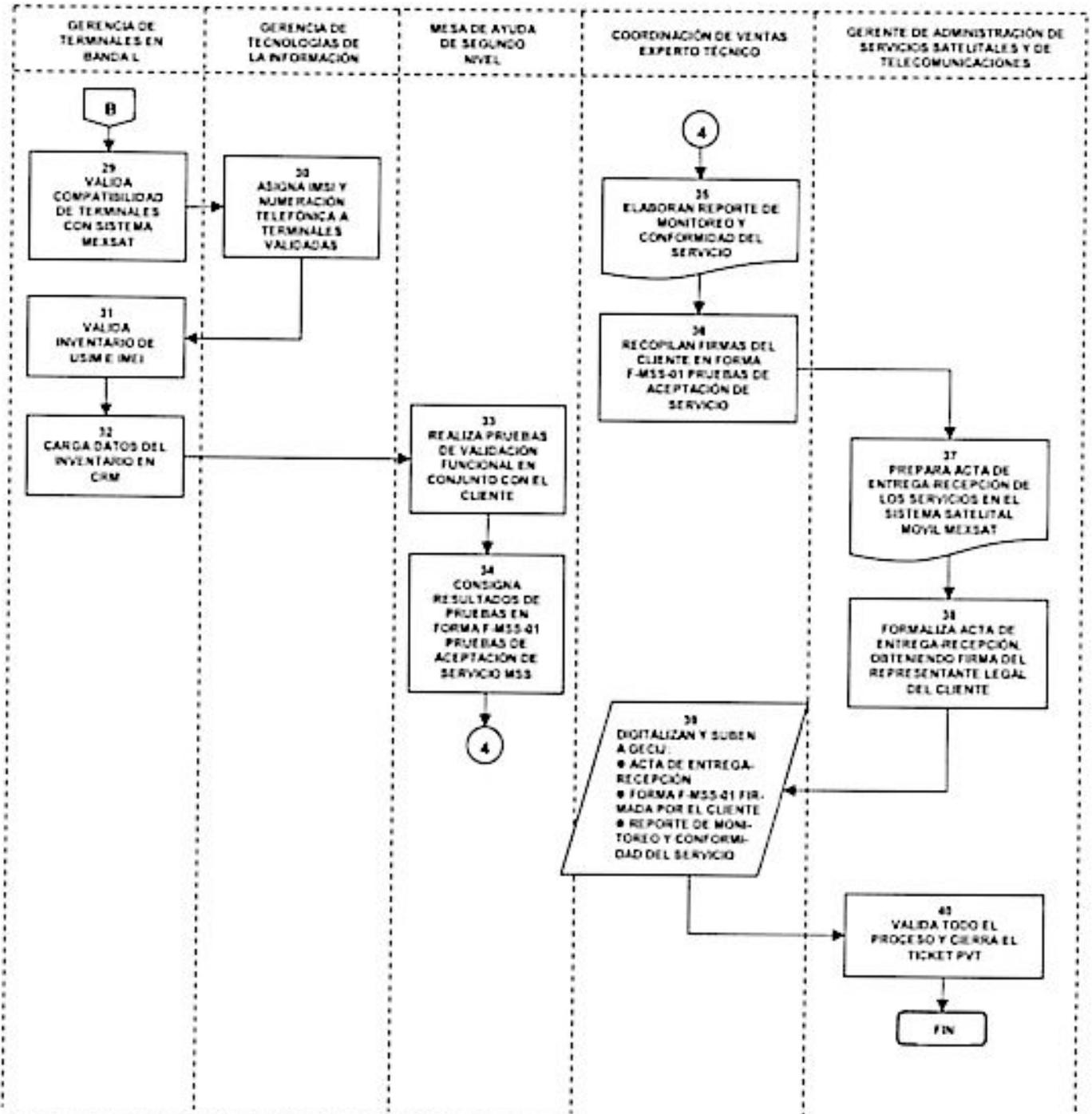
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**12. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Móvil Satelital.**



Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**13. PROCEDIMIENTO PARA EJECUTAR EL PROCESO DE COTIZACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMM REDES.**

**Marco Jurídico Específico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de México**  
Aprobadas mediante el Acuerdo núm. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.
- **Manual de Procedimientos para la Formalización y Seguimiento de los Instrumentos Jurídicos en Telecomm.**  
Publicado en la Normateca Interna con número de registro TCM-8000-D02-13 con fecha 25 de octubre de 2013.
- **Manual de Procedimientos de la Gerencia Jurídica para Contratos y Lo Contencioso Civil, Fiscal y Administrativo.**  
Publicado en la Normateca Interna con número de registro TCM-8003-D01-14 con fecha 26 de marzo de 2014.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numerales 7 y 9, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numerales 1, 2, 3 y 4, página 60.

**Objetivo específico**

Coordinar y controlar las acciones necesarias para ejecutar el Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes que permite proporcionar diversos servicios de telecomunicaciones incluidos en nuestro Catálogo de Servicios a través de la infraestructura y/o redes implementadas con este fin.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

### Políticas específicas

1. Para efectos de este procedimiento, se denomina **Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes**, al conjunto de tareas documentadas y agregadas en tres etapas:
  - 1.1 **COTIZACIÓN:** A partir del interés manifiesto de un cliente potencial en alguno de los servicios de telecomunicaciones incluido en nuestro Catálogo de Servicios se cumplen las tareas necesarias para contactar, identificar necesidades y disponibilidad de recursos e integrar cotización.
  - 1.2 **APRESTAMIENTO:** Conjunto de tareas entre la aceptación de la cotización y la prestación del servicio para integrar la información requerida por el área productora del servicio y esperar el pago (cuando es procedente).
  - 1.3 **SERVICIO:** Etapa que incluye la prestación del servicio y la evaluación de la satisfacción del cliente.
2. Este procedimiento se conceptúa sobre la hipótesis que se ha creado e implementado el sistema de Gestión y Control de Instrumentos Jurídicos (GECIJ) previsto en la política general 4 y enunciado en la política específica 5 del Procedimiento para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con solución de comunicación para un programa social. En tanto ocurre la implementación del sistema GECIJ, las actividades se realizarán manualmente y siguiendo las precedencias y políticas que establece este procedimiento.
3. Al recibir mensaje del cliente potencial interesado en algún servicio de telecomunicaciones incluido en nuestro Catálogo de Servicios, la Coordinación de Ventas de inmediato lo contactará para verificar e identificar el servicio de su interés. El mensaje puede recibirse mediante oficio, correo electrónico, mensaje en redes, llamada telefónica o cualquier otro medio dispuesto con este fin.
4. Los datos necesarios para calcular la cotización, prestar el servicio y/o facturar pueden variar según el tipo de servicio. El procedimiento enuncia la información mínima y las particularidades están citadas en estas políticas.
5. Al confirmar el interés en el servicio y obtener los datos mínimos necesarios para calcular la cotización, la Coordinación de Ventas solicitará al cliente potencial presentar la solicitud de servicio en papel membrotado de la empresa y enviarlo al correo electrónico dispuesto con este fin.
6. Concluida la confirmación del interés formal en el servicio, la Coordinación de Ventas sustentará la generación de Ticket PVT mediante el requisitado de la forma electrónica TCM-2410-F05-21 Reserva de Servicio.
7. El ticket PVT (Prospecto de Ventas en Trámite) será la clave única para la trazabilidad del Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes.
8. La Carta de Confirmación del Servicio (forma TCM-2410-D06-21) constituirá la lista para verificar el cumplimiento de los requisitos técnicos y operativos del servicio solicitado.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

### Eventos especiales y giras presidenciales

9. Es necesario para estimar la cotización de estos servicios que el requirente presente solicitud formal en hoja membrotada, mediante oficio o correo electrónico. La Coordinación de Ventas orientará al requirente para que su solicitud contenga los siguientes datos:

- Fecha
- Tipo y cantidad de servicios
- Lugar de prestación del servicio
- Periodo de los servicios
- Nombre del Coordinador de la gira

10. Cuando el evento o gira presidencial esté programada en otro(s) país(es), la Coordinación de Ventas solicitará y confirmará la disponibilidad de facilidades técnicas con la(s) empresa(s) de telecomunicaciones del país(es) incluidos en la solicitud y el presupuesto(s) correspondiente(s).

Esta información formará parte de la cotización enviada al requirente, sujeta las variaciones propias del consumo real.

11. Al recibir:

- Confirmación de disponibilidad de facilidades técnicas por parte de la(s) empresa(s) extranjera(s) de telecomunicaciones; y el
- Consentimiento por escrito del requirente,

se solicitará a la(s) empresa(s) de telecomunicaciones que inicien la instalación de los servicios solicitados en la fecha adecuada conforme al programa de la gira y los tiempos estándar de instalación.

12. El Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat revisará y autorizará al personal comisionado para asegurar la calidad de los servicios, coordinando y organizando la instalación y operación de los servicios requeridos o adicionales y gestionar cualquier problema emergente.

13. El Coordinador de Ventas se asegurará que se desconecten y/o cancelen los servicios al término del evento y de obtener, validar y gestionar las facturas correspondientes. Preferentemente, se buscará que las facturas sean enviadas con el personal comisionado para la gira.

### Radiotelefonía marítima

14. Tratándose de un servicio que se factura conforme al consumo del cliente, se requiere que la empresa contratante requiriera la forma de Solicitud de Alta de Usuario.

El formato de esta solicitud incluirá información pormenorizada para la prestación del servicio y la documentación legal que debe anexar para el trámite de su alta.

15. Para recibir el servicio, la empresa solicitante deberá entregar:

- Solicitud de Servicio en papel membrotado de su empresa y dirigida al Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones;
- Solicitud de Alta de Usuario; y
- Documentación legal requerida en la Solicitud de Alta de Usuario.

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

16. La Gerencia técnico-operativa que proporciona el servicio deberá cargar todo el tráfico cursado por un cliente al Número de Usuario que le fue comunicado por el área comercial, disponible también en el GECIJ.

### Renta de Estaciones Terrenas Transportables

17. Adicional a los datos requeridos en la actividad 2 de este procedimiento, para calcular la cotización, se solicitará:

- Origen y destino del servicio.

18. Al emitir la Carta de Confirmación del Servicio (forma TCM-2410-D06-21), el Coordinador de Ventas se asegurará de incluir en la descripción detallada del servicio a prestar y de las especificaciones técnicas del caso:

- Sitio, fecha y horario del evento.
- Tipo de estación terrena transportable solicitada.
- Banda de frecuencia requerida: C o Ku.
- Tipo de formato de definición de imagen solicitado: SD o HD.

19. En el caso de CEPROPIE, si no hay disponibilidad de las estaciones terrenas requeridas, se recurrirá a obtener cotizaciones con proveedores que tienen disponibilidad de las estaciones terrenas transportables y de los equipos especiales requeridos (antenas, TVRO'S, Encoders HD, Decoders, unidades móviles de TV de alta definición, etc.).

20. Las cotizaciones referidas en la política anterior serán enviadas por los proveedores a CEPROPIE, que informará a la Coordinación de Ventas a fin de que confirme el servicio con el proveedor seleccionado.

### Telepuertos para conducción de señales

21. Al tratarse de un servicio permanente, se requiere la intervención de la Coordinación Jurídica "A" o "B" para gestionar la formalización del servicio mediante el instrumento jurídico adecuado, siguiendo las políticas y líneas generales aplicables de la Etapa de Negociación (actividades 8 a 26) del procedimiento 11 para ejecutar el Proceso de Contratación y Conformidad Operativa con Mexsat: Servicios de Comunicación Fija Satelital.

22. Adicionalmente, y cuando el cliente potencial es una persona moral, la Coordinación Jurídica "A" o "B" se asegurará que otorgue cualquiera de las garantías previstas en el artículo 19 de las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de México, consignando este requisito en el clausulado del instrumento jurídico.

Al ser informada de la recepción de la garantía en la Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo, la Coordinación Jurídica "A" o "B" enviará el comprobante respectivo a la Gerencia de Ingresos para su guarda y custodia.

23. El Coordinador de Ventas informará a la Gerencia de Facturación mediante oficio sobre la formalización del instrumento jurídico alta del cliente en el sistema de facturación.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

### Televisión Ocasional

24. El Coordinador de Ventas se asegurará que el Centro Nacional Operativo (CNO) reciba copia de la Carta de Confirmación de Servicio (forma TCM-2410-D06-21) para conocer los parámetros técnicos asignados por el operador satelital para la entrega del servicio nacional o internacional.

25. El CNO turnará su Reporte Diario de Novedades al concluir el día, con el propósito que la Coordinación de Ventas concilie con el reporte de tiempos del operador satelital que intervino en el servicio.

### Áreas responsables del procedimiento

Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.  
Subdirección de Ingeniería y Telecomunicaciones.  
Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.  
Gerencia de Ingeniería en Redes Satelitales.  
Gerencia de Mantenimiento de Terminales.  
Coordinación de Ventas.  
Coordinación Jurídica "A" o "B".  
Gerencia Jurídica para Contratos de Prestación de Servicios y de lo Consultivo.

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**13. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes.**

Responsable	No.	Actividad
<b>13.1 ETAPA DE COTIZACIÓN</b>		
COORDINACIÓN DE VENTAS.	01	Recibe mensaje del cliente potencial interesado en alguno de los servicios de telecomunicaciones incluidos en nuestro Catálogo de Servicios, a través de alguno de los medios dispuestos con este fin.
	02	Contacta al cliente potencial, verificando los datos del cliente potencial y el tipo de servicio deseado: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Nombre de la persona moral interesada</li> <li>● Tipo de servicio</li> <li>● Fecha del servicio</li> <li>● Horario</li> <li>● Persona solicitante y cargo en su organización.</li> </ul>
	03	Captura datos del cliente potencial y el tipo de servicio deseado en forma electrónica en el sistema GECIJ e informa detalles del caso al GASST. 2 horas
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	04	Genera Ticket PVT (Prospecto de Ventas en Trámite) y alarmas para atención del caso. Inmediato al recibir información
		¿SE REQUIERE DISPONER DE CAPACIDAD SATELITAL? ▶ NO   Servicio se puede prestar totalmente con infraestructura de Telecomm
COORDINADOR DE VENTAS.		¿SE REQUIERE CONFIRMAR DISPONIBILIDAD DE RECURSOS PARA PRESTAR EL SERVICIO? ▶ NO   Servicio con infraestructura suficiente
	05	Elabora cotización incluyendo especificaciones y reglas de aplicación de las tarifas.
	06	Obtiene firma del GASST en cotización y escanea la cotización firmada.
	07	Envía cotización por correo electrónico al cliente potencial y sube cotización al GECIJ. 5 horas

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**13. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes.**

Responsable	No.	Actividad
		<b>¿EL CLIENTE POTENCIAL ACEPTA LA COTIZACIÓN?</b>
	08	<p>▶ NO   Cliente potencial cancela su solicitud de servicio Notifica al GASST la cancelación de la solicitud, para que proceda al cierre del Ticket PVT en el sistema. Continúa en la actividad 35.</p>
COORDINADOR DE VENTAS.	09	<p>▶ SI   Cliente potencial acepta cotización y confirma su solicitud de servicio Genera código de confirmación en GECIJ y requisita versión preliminar de forma TCM-2410-D06-21 Carta de Confirmación de Servicio, incluyendo: ● Código de confirmación; ● Descripción detallada del servicio a prestar; y ● Costo del servicio, conforme a la cotización aceptada por el cliente.</p> <p style="text-align: center;">2 horas</p>
		<b>¿SERVICIO REQUIERE PAGO PREVIO?</b>
	10	<p>▶ NO   Es un servicio que se factura conforme al consumo del cliente Gestiona Alta del Cliente ante la Gerencia de Facturación adjuntando la documentación legal solicitada y enviada por el cliente.</p> <p style="text-align: center;">1 día</p>
	11	Obtiene el Número de Usuario asignado por la Gerencia de Facturación, informándolo a la Gerencia técnico-operativa responsable de la prestación del servicio.
	12	Elabora oficio dirigido a la empresa informando su alta como cliente y la disponibilidad del servicio.
	13	<p>Escanea y sube al GECIJ: ● Forma TCM-2410-D06-21 Carta de Confirmación de Servicio ● Oficio que confirma Número de Usuario enviado por la Gerencia de Facturación ● Oficio dirigido a la empresa informando su alta como cliente. Generando alerta de Alta de Usuario e Inicio de Servicio.</p> <p style="text-align: center;">1 día</p>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**13. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE VENTAS.	14	Notifica al GASST la atención de la solicitud de servicio, para que proceda al cierre del Ticket PVT en el GECIJ. Continúa en la actividad 35.
	15	<p>▶ SI   Servicio con infraestructura limitada Genera alarma en GECIJ solicitando confirmación de la disponibilidad de recursos materiales y/o humanos para atender la solicitud de servicio del cliente potencial. 1 hora</p> <p>¿RECURSOS DISPONIBLES PARA PRESTAR EL SERVICIO?</p>
GERENCIA OPERATIVA PRODUCTORA DEL SERVICIO.	16	<p>▶ NO   Recurso materiales y/o humanos insuficientes Genera nota informativa en GECIJ sobre la imposibilidad de atender la solicitud de servicio por recursos insuficientes. 2 horas después de recibir la alarma</p>
COORDINADOR DE VENTAS.	17	Atiende la alarma y notifica al cliente potencial que no es posible atender su solicitud debido a recursos insuficientes. Inmediato al conocer la nota informativa
	18	Confirma al GASST que el cliente potencial fue notificado, para que proceda al cierre del Ticket PVT en el sistema. Continúa en la actividad 35.
GERENCIA OPERATIVA PRODUCTORA DEL SERVICIO.	19	<p>▶ SI   Recursos materiales y/o humanos suficientes Genera nota confirmatoria en GECIJ sobre la disponibilidad de recursos para atender la Reserva de Servicio y genera alarma. Continúa en la actividad 05. 2 horas después de recibir la alarma</p>
COORDINADOR DE VENTAS.	20	<p>▶ SI   Es un servicio que requiere pagarse previamente Incluye nota en forma TCM-2410-D06-21 Carta de Confirmación de Servicio, que incluya: ● exhorto a pagar el servicio solicitado; ● fecha límite de pago; ● opciones para realizar el pago; y ● qué debe hacer tras efectuar el pago. Tiempo incluido en la elaboración de la Carta Confirmación</p>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022 L

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**13. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes.**

Responsable	No.	Actividad
COORDINADOR DE VENTAS.	21	Recibe comprobante de pago enviado por el cliente y acusa de recibo.
	22	Libera versión final de forma TCM-2410-D06-21 Carta de Confirmación de Servicio, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Código de confirmación;</li> <li>● Descripción detallada del servicio a prestar y de las especificaciones técnicas del caso;</li> <li>● Costo del servicio y referencia de pago; y</li> <li>● Otra información útil y/o necesaria, conforme al tipo de servicio.</li> </ul> Continúa en la actividad 31. 2 horas
	23	▶ SI   Servicio requiere de capacidad satelital Verifica, vía telefónica o correo electrónico, si hay disponibilidad de capacidad satelital para atender la solicitud del cliente potencial con el operador satelital (Satmex, Intelsat u otros). 1 día
	24	¿HAY CAPACIDAD SATELITAL DISPONIBLE? ▶ NO   Operador satelital sin disponibilidad Genera nota informativa en GECIJ sobre la imposibilidad de atender solicitud de servicio por no haber disponibilidad de capacidad satelital. Inmediato al notificar el operador satelital
	25	Confirma al GASST que el cliente potencial fue notificado, para que proceda al cierre del Ticket PVT en el sistema. Continúa en la actividad 35.
	26	▶ SI   Operador satelital con disponibilidad Elabora cotización incluyendo especificaciones y reglas de aplicación de las tarifas.
	27	Obtiene firma del GASST en cotización y escanea la cotización firmada.
	28	Envía cotización vía electrónica al cliente potencial y sube cotización al GECIJ. 5 horas

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

13. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes.

Responsable	No.	Actividad
		¿EL CLIENTE POTENCIAL ACEPTA LA COTIZACIÓN?
COORDINADOR DE VENTAS.	29	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ NO   Cliente potencial cancela su solicitud de servicio Notifica al GASST la cancelación de la solicitud, para que proceda al cierre del Ticket PVT en el sistema. Continúa en la actividad 35.</li> </ul>
	30	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ SI   Cliente potencial acepta cotización y confirma su solicitud de servicio</li> </ul> <p>Genera código de confirmación en GECIJ y elabora versión final de forma TCM-2410-D06-21 Carta de Confirmación de Servicio, incluyendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Código de confirmación;</li> <li>● Descripción detallada del servicio a prestar; y</li> <li>● Costo del servicio, conforme a la cotización aceptada por el cliente; y</li> <li>● Nota que incluya fecha límite de pago, opciones para realizar el pago y qué debe hacer tras efectuar el pago.</li> </ul> <p>Continúa en la actividad 21. 2 horas</p>
GERENCIA OPERATIVA PRODUCTORA DEL SERVICIO.	31	<p>13.3 ETAPA DE SERVICIO</p> <p>Produce el servicio asegurando el cumplimiento de lo dispuesto en la forma TCM-2410-D06-21 Carta de Confirmación de Servicio.</p>
	32	<p>Genera en GECIJ el Parte Informativo del Servicio y alarma de conclusión del servicio. 2 horas</p>
COORDINADOR DE VENTAS.	33	<p>Analiza Parte Informativo del Servicio y aplica la estrategia definida para valorar la satisfacción del cliente. 5 horas</p>
	34	<p>Elabora, digitaliza y sube a GECIJ el Reporte de Monitoreo y Conformidad del Servicio con los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente. 2 horas</p>
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	35	<p>Valida todo el proceso y cierra el Ticket PVT (Prospecto de Ventas en Trámite).</p> <p>CONCLUYE PROCEDIMIENTO.</p>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

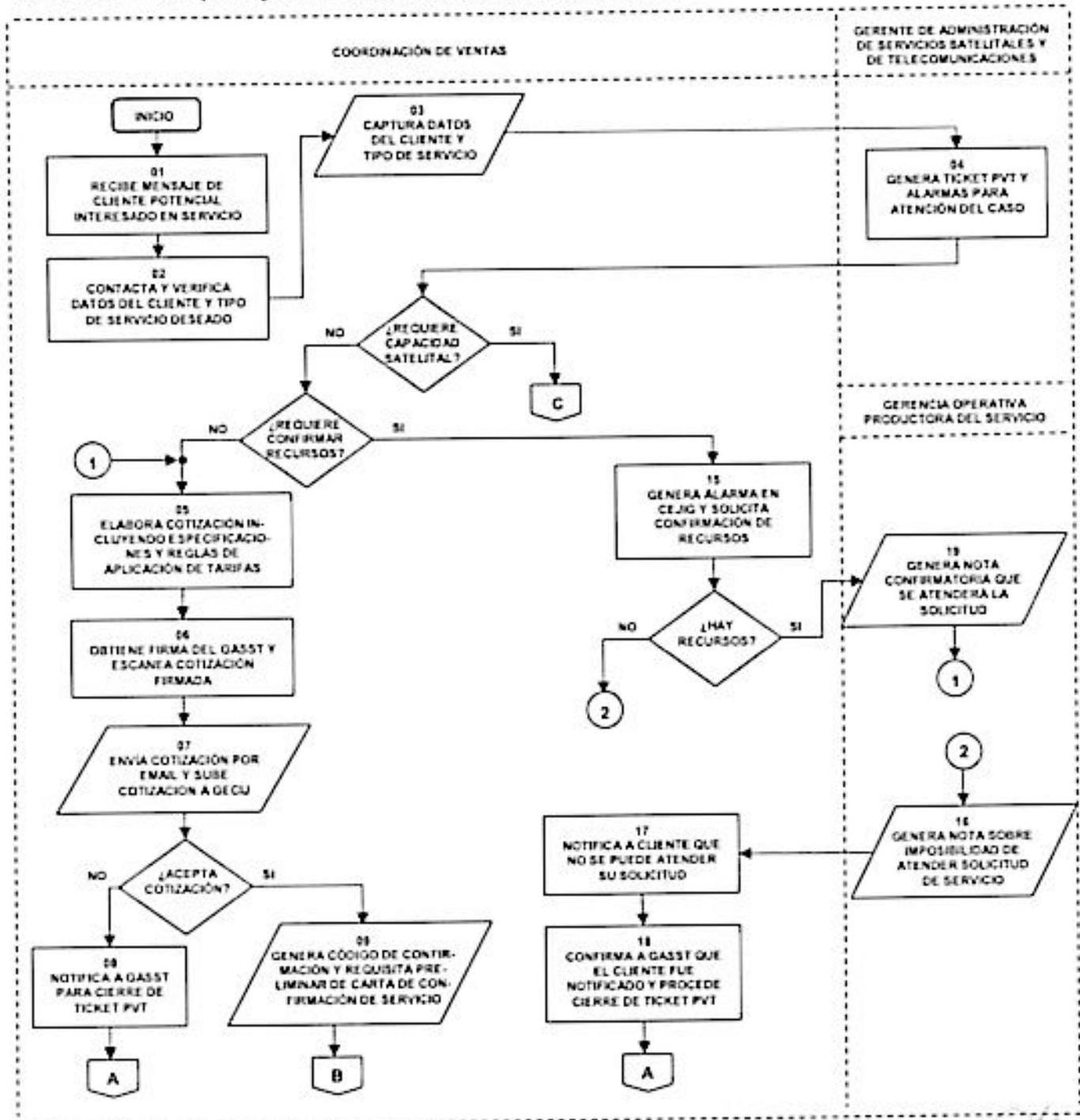
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

13. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes.



Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

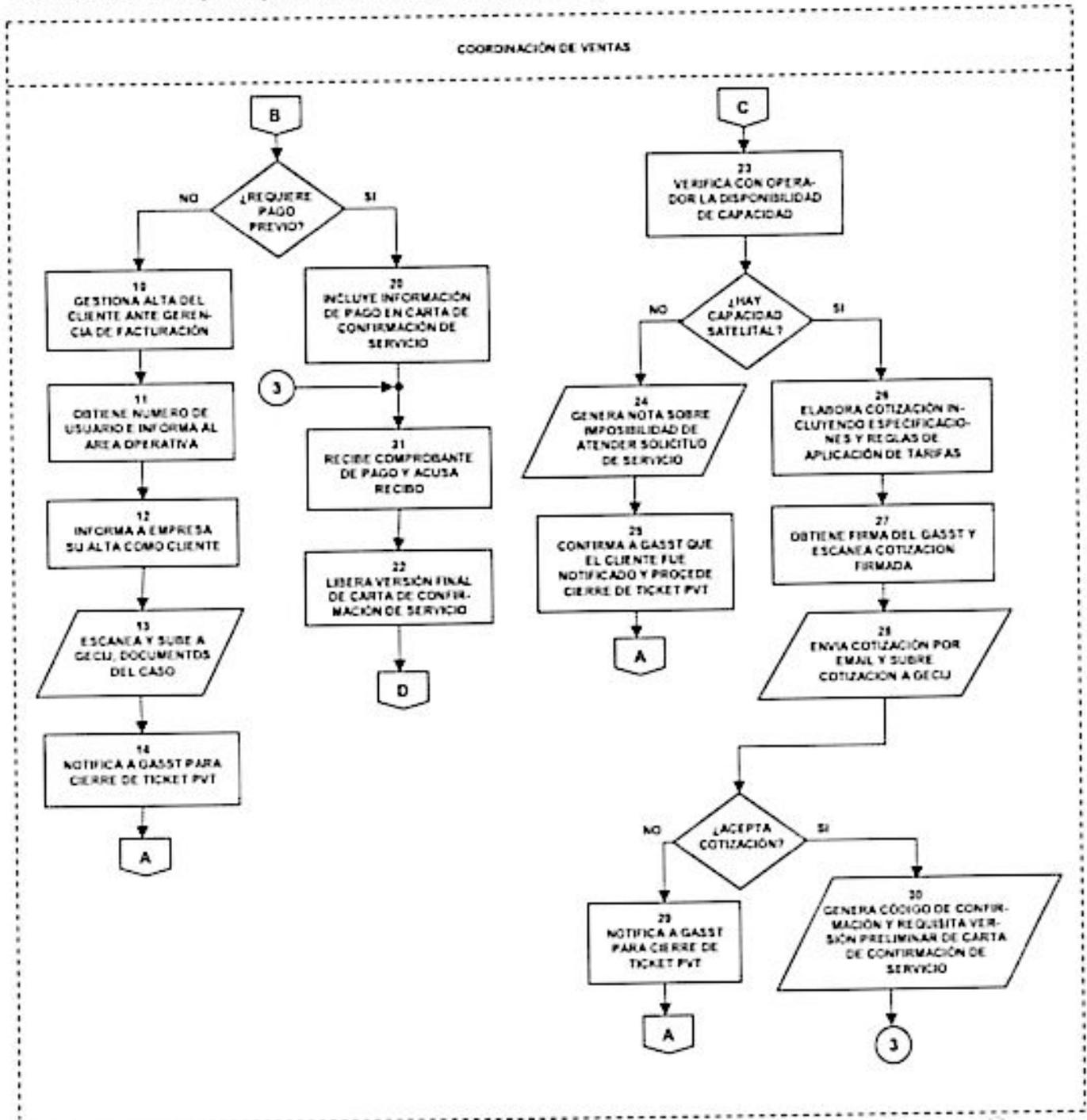
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

13. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

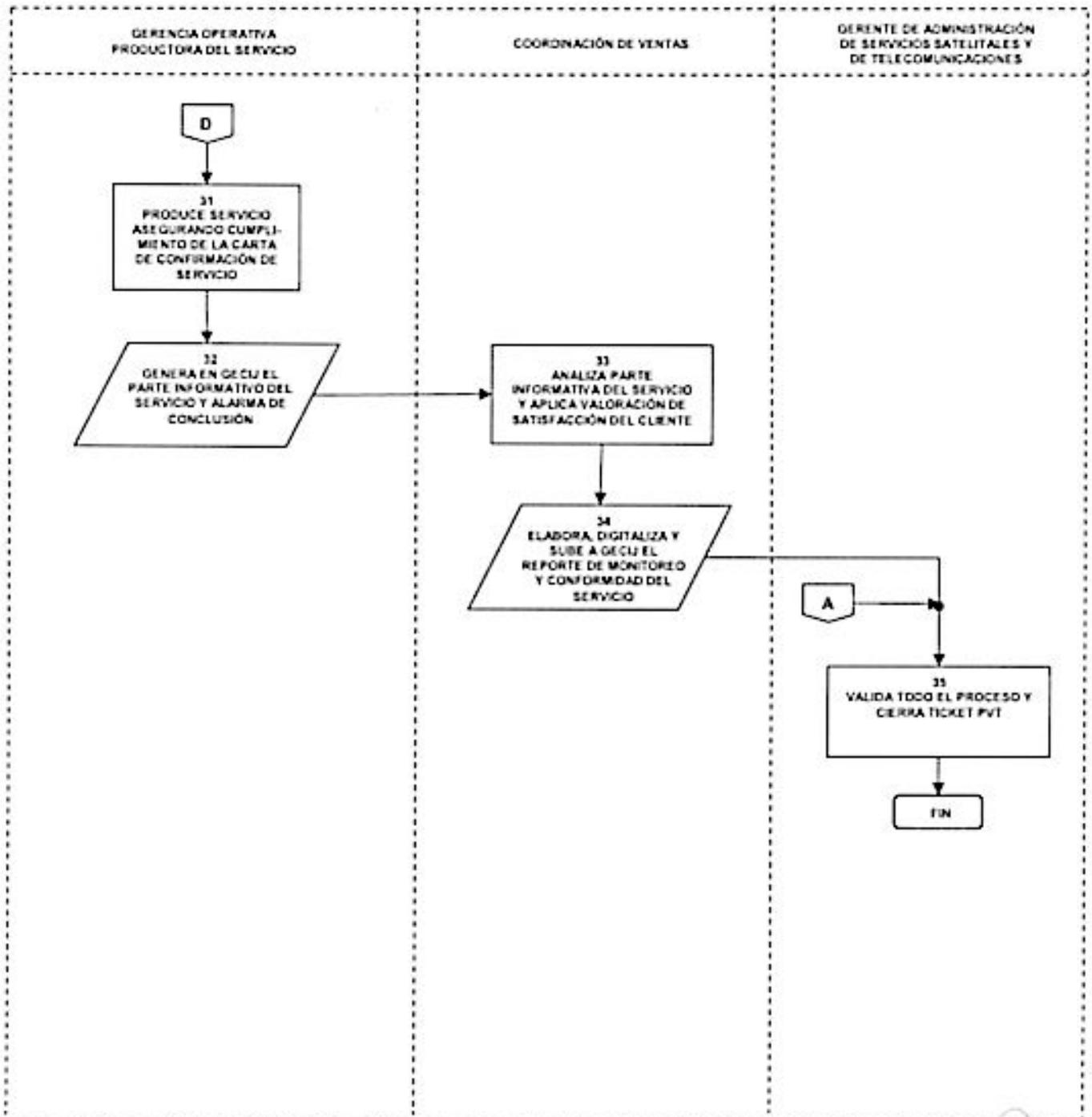
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

13. Procedimiento para ejecutar el Proceso de Cotización y Gestión de Servicios de Telecomm-Redes.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**14. PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN EN SERVICIOS DE OTROS SISTEMAS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.**

**Marco Jurídico Especifico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de México**  
Aprobadas mediante el Acuerdo núm. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numerales 7 y 9, página 59 | Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numerales 1, 2, 3 y 4, página 60.

**Objetivo específico**

Coordinar y controlar las acciones necesarias para expresar el acuerdo de voluntades entre Telecomm y algún organismo internacional, sistema satelital u operador de telecomunicaciones a fin de que Telecomm intervenga en alguna parte del proceso o haga llegar un servicio al usuario final.

**Políticas específicas**

1. En apego a las atribuciones legales de Telecomm en materia satelital y de telecomunicaciones, puede considerar y evaluar la conveniencia de aceptar ofertas y/o asignaciones para intervenir en alguna parte de la cadena productiva del servicio de un tercero o en hacer llegar el servicio de un tercero a los usuarios finales.
2. Estas oportunidades de negocio pueden ser contactadas por el Director, Subdirector o Gerente de Área. En cualquier caso, el GASST será responsable del análisis de la oportunidad de negocio y de conducir las negociaciones con la organización oferente.
3. Toda asignación u oportunidad de negocio deberá evaluarse objetivamente mediante algún método analítico.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

4. Por su sencillez y bajo costo se puede usar una matriz que incluya:
- en un eje los criterios que es conveniente considerar, de acuerdo al caso; y
  - en el otro eje el puntaje por criterio y el peso asignado a cada criterio.
5. La matriz de análisis debe incluir, como mínimo, los siguientes criterios con posibles preguntas guía para conducir la evaluación:
- **CONTEXTO ACTUAL:** ¿Es compatible con los atributos legales de Telecomm? ¿Encaja con los objetivos institucionales? ¿Telecomm cuenta con experiencia suficiente? ¿Los aspectos tecnológicos son suficientes y compatibles con los de la empresa oferente?
  - **DEMANDA:** ¿Qué tan único es el servicio? ¿Existe una necesidad no atendida? ¿Existe competencia y cuál es su cobertura de mercado? ¿Se trata de un servicio con alto valor añadido? ¿Hay poca disponibilidad de servicios sustitutos? ¿Su precio es accesible y/o atractivo?
  - **RENDIMIENTO:** ¿El servicio tendrá alto valor potencial? ¿Los buenos resultados son previsibles? ¿Se trata de un servicio en fase de crecimiento?
  - **PERSONAL:** ¿Su know-how es alto? ¿Requerirán de acciones de capacitación adicionales?
  - **OPERACIONES:** ¿Se prevé un buen respaldo de la empresa oferente? ¿Cuenta con redes de apoyo? ¿Se cuenta con la tecnología y/ o recursos? ¿Hay propiedad patentada? ¿Ventajas competitivas identificadas?
  - **BARRERAS:** ¿Clientes leales a otras marcas? ¿Servicio en declive? ¿Hay factores socioculturales en contra?
  - **FINANZAS:** ¿Requiere alguna inversión? ¿Existe la posibilidad de obtener los recursos necesarios para realizar este negocio? ¿Los indicadores apuntan a una rentabilidad aceptable? ¿Hay ventajas altas de esta relación comercial?
6. Una vez determinado el beneficio para Telecomm de convenir con algún organismo internacional, sistema satelital u operador de telecomunicaciones su intervención en alguna parte de su proceso o en hacer llegar su servicio al usuario final, adoptará el instrumento que le propongan para administrar la relación comercial.
7. En todo el proceso, la Coordinación Jurídica "A" o "B" se asegurará de salvaguardar los intereses del Organismo y de que el modelo de negocio propuesto esté acorde con la normatividad que rige a Telecomm.

### Áreas responsables del procedimiento

Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.  
Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.  
Coordinación de Ventas.  
Coordinación Jurídica "A" o "B".  
Coordinador de Administración Comercial.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

14. Procedimiento de participación en servicios de otros sistemas satelitales y de telecomunicaciones.

Responsable	No.	Actividad
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	01	Organiza reunión con la organización oferente para conocer el modelo de negocio, el tramo de participación de Telecomm y los instrumentos dispuestos para la relación comercial. Nota: En esta reunión es conveniente la presencia de los Coordinadores de Ventas y Jurídico para agilizar el proceso de análisis.
	02	Distribuye tareas y establece tiempos para hacer acopio de la información necesaria para evaluar esta oportunidad de negocio. 3 a 5 días
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES. COORDINADOR DE VENTAS. COORDINACIÓN JURÍDICO.	03	Analizan el modelo de negocio y el tramo de participación de Telecomm. 1 hora
	04	Aplican método de análisis seleccionado para determinar la conveniencia de aceptar la oportunidad de negocio. 2 a 3 horas
	05	Escuchan y analizan las consideraciones jurídicas relativas a la propuesta de negocio. 1 hora
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	06	Deciden la conveniencia de aceptar el negocio propuesto a consideración del Director y Subdirector de Área.
	07	Redacta minuta de la reunión precisando el método de análisis usado y las conclusiones de cada tema examinado, turnándola al GASST. 4 a 6 horas
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	08	Elabora nota informativa sobre la oportunidad de negocio y la recomendación del equipo de análisis, adjuntando la minuta de la reunión, enviándola a consideración del Director y Subdirector de Área.
	09	Recibo respuesta del Director y Subdirector de Área, solicitando al Coordinador de Ventas que proceda a la implementación del servicio o a informar a la organización oferente que se declina esta oportunidad.

CONCLUYE PROCEDIMIENTO

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

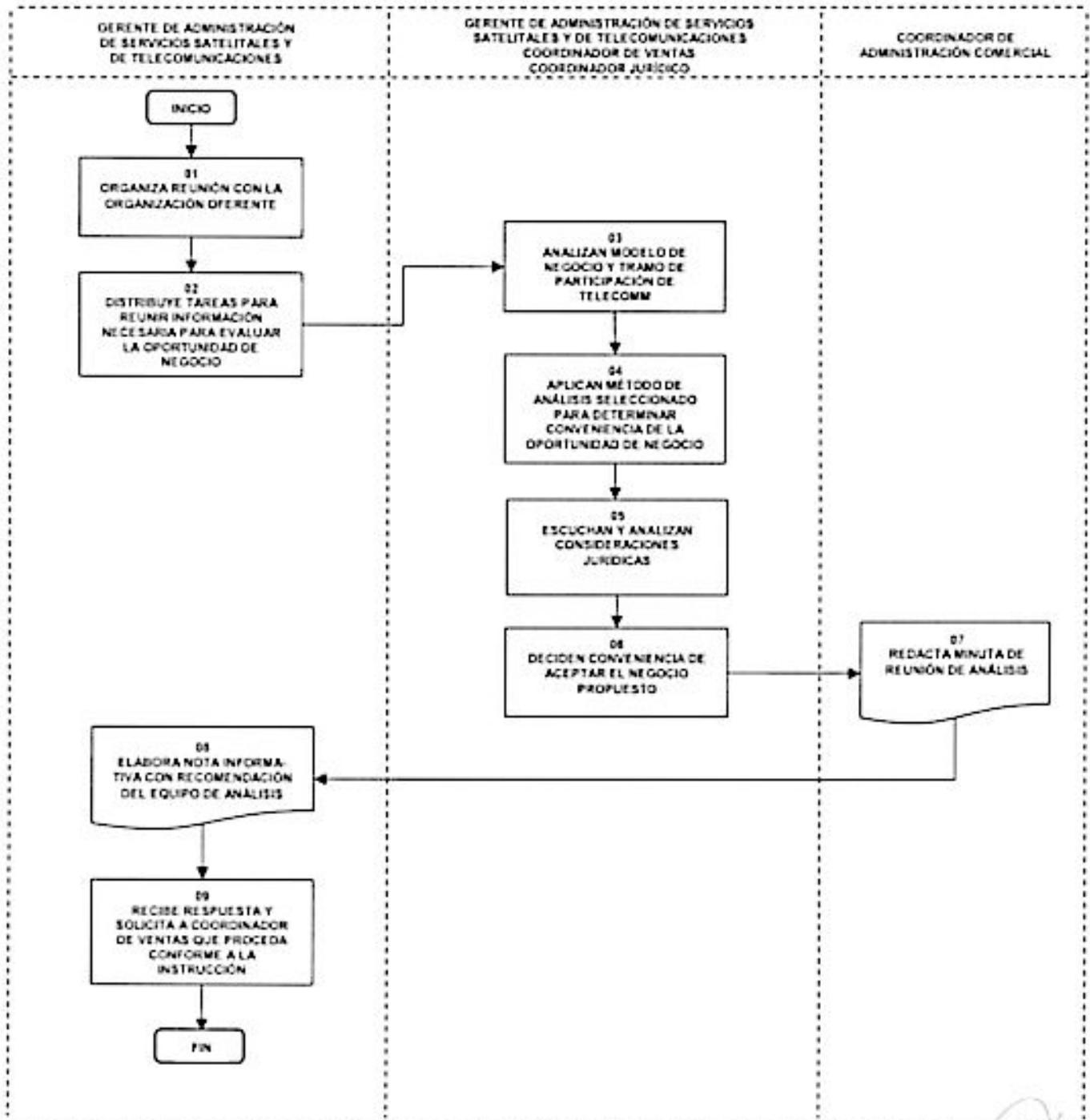
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**14. Procedimiento de participación en servicios de otros sistemas satelitales y de telecomunicaciones.**



Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**15. PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE REPORTES DE FALLA.**

**Marco Jurídico Específico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Ley Federal de Austeridad Republicana**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numerales 2,3 y 10 página 60.

**Objetivo específico**

Coordinar y controlar las acciones necesarias para implementar, operar y mantener una ventanilla única con acceso a través de diferentes canales de comunicación, para recibir y gestionar los reportes de falla sobre los servicios satelitales y de telecomunicaciones.

**Políticas específicas**

1. El Centro Integral de Atención al Cliente (CIAC) se instrumentará bajo el concepto de una mesa de ayuda habilitada para minimizar el impacto negativo de incidentes en los servicios satelitales y de telecomunicaciones.
2. La Coordinación de Servicio al Cliente definirá el Modelo Funcional del CIAC, considerando las necesidades de los clientes antes y después de la venta de los servicios. El presente procedimiento se refiere a la atención post-venta al cliente, cuando éste requiera asistencia técnica por haber detectado anomalías en el servicio.
3. El Modelo Funcional del CIAC debe permitir el seguimiento de todo el ciclo de atención de los reportes de falla. Por ello, este modelo funcional deberá fundamentarse en las mejores prácticas de la industria, a fin de asegurar la calidad del servicio al cliente, debiendo incluir y documentar las siguientes actividades:

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**  
TCM-2410-D01-22

- Recpción de la queja
- Acuse de recibo de la queja
- Evaluación inicial de la queja
- Investigación de la queja
- Respuesta a la queja
- Comunicación de la decisión
- Cierre de la queja

4. Una vez aprobado el Modelo Funcional del CIAC por el Director, Subdirector y Gerente de Área, la Coordinación de Servicio al Cliente lo implementará, operará, mantendrá y mejorará.

5. El Subdirector y Gerente de Área realizarán las gestiones necesarias para la creación del Sistema CIAC que permite recurrir a la tecnología y automatización para optimizar la gestión de la atención al cliente.

6. El presente procedimiento documenta las tareas a realizar para atender a los clientes que requieren información o alguna acción para restablecer la normalidad en la operación del servicio satelital o de telecomunicaciones contratado.

7. El CIAC generará un ticket de Tratamiento de Reporte de Anomalia en el Servicio (TRAS) para cada reporte de los clientes y le dará seguimiento hasta su cierre a satisfacción del requirente.

8. A fin de responder satisfactoriamente a los reportes de anomalías en el servicio identificadas por el cliente, se establecerán niveles de escalamiento conforme a los siguientes criterios:

a) Únicamente se establecerán los niveles mínimos necesarios en función de lo previsto en el Modelo Funcional del CIAC.

b) Los niveles de escalamiento se identificarán por números progresivos empezando por el 1, en virtud que es práctica generalizada que el nivel 0 se asocie a unidades de respuesta automática.

c) La progresión de los niveles corresponde al nivel de especialización del personal que atiende al cliente; es decir, un número mayor corresponde a un nivel de especialización mayor.

9. El Nivel 1 de Atención a Reportes de Falla estará integrado por los Agentes de Servicio del CIAC. Estos Agentes de Servicio estarán capacitados:

a) Bajo el enfoque comercial para:

- Atención profesional del cliente; y
- Manejo integral del sistema CIAC.

b) Desde el aspecto técnico-operativo para:

- Gestionar y resolver problemas básicos; y
- Redireccionar problemas complejos al Nivel 2 de Atención a Reportes de Falla.

10. Los Niveles superiores al Nivel 1 que se definan para la Atención a Reportes de Falla estarán integrados por los Agentes de Servicio Designados del Área Operativa y Técnica. Estos Agentes de Servicio especializados deberán resolver los problemas complejos que presenta el cliente, conforme a las responsabilidades acordadas al diseñar el Modelo Funcional del CIAC.

11. El Sistema CIAC debe prever acciones continuas de capacitación para lograr que las soluciones al cliente ocurran en los niveles inferiores. Solo cuando no se puede dar respuesta en un nivel inferior, la atención al cliente se escalará al nivel inmediato superior.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 23 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

**TCM-2410-D01-22**

12. Se considerará la calidad de la comunicación como un factor crítico en la atención al cliente. En consecuencia, para gestionar una experiencia positiva en el cliente, se proveerá al CIAC de protocolos para la interacción con reglas elementales de etiqueta telefónica.

13. La Coordinación de Atención al Cliente definirá e implementará formularios breves para medir la satisfacción de los usuarios con la calidad y eficacia de la atención recibida del Centro Integral de Atención al Cliente. Estos formularios se implementarán por el canal de comunicación evaluado como más adecuado.

14. Los resultados obtenidos en la evaluación de la satisfacción de los usuarios del CIAC, deberán ser la base para determinar las acciones correctivas y de mejora procedentes.

15. Si bien la actividad del CIAC es regulada por el propio sistema al arrojar reportes sobre los reportes cerrados y pendientes de cierre, el Gerente de Administración de los Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones controlará el desempeño de los agentes de servicio a través de los Reportes de Cumplimiento del Plan Comercial y reportes periódicos que establezca para conocer los resultados del indicador de desempeño establecido en este manual.

#### Áreas responsables del procedimiento

Coordinación de Atención al Cliente.

Agentes de Servicio del Centro Integral de Atención al Cliente.

Agentes de Servicio designados del Área Operativa y Técnica.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 23 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**15. Procedimiento para el tratamiento de reportes de falla.**

Responsable	No.	Actividad
AGENTE DE SERVICIO DEL CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CIAC).	01	Recibe solicitud del cliente (potencial o actual) por alguno de los canales de comunicación implementados.
		¿ES UN REQUERIMIENTO POSTERIOR A LA VENTA DEL SERVICIO?
		▶ NO   Es un cliente potencial.
	02	Procede conforme a lo previsto en el procedimiento 9 de este manual "Procedimiento para administrar las actividades previas a la venta de servicios".
		▶ SI   Es un cliente con relación comercial vigente.
		¿EL CLIENTE QUIERE PRESENTAR UN REPORTE DE FALLA?
		▶ NO   Es un caso de atención al cliente sobre un tema diferente a falla en el servicio
	03	Procede conforme a lo previsto en el procedimiento 16 de este manual "Procedimiento de orientación, aclaraciones y atención al cliente".
	▶ SI   Es un caso de falla en el servicio	
04	Contacta al cliente, si el canal usado no fue vía telefónica, y/o atiende la llamada telefónica conforme al protocolo establecido.	
05	Obtiene y captura la información requerida por la forma electrónica TCM-2410-F06-21 Ciclo de Tratamiento de Reportes de Falla incluida en el Sistema CIAC.	
06	Genera ticket de Tratamiento de Reporte de Anomalia en el Servicio (TRAS) o informa al cliente el número de reporte generado por el sistema.	
07	Realiza diagnóstico inicial y determina su capacidad para dar respuesta inmediata al cliente.	
	¿ES UN REQUERIMIENTO QUE PUEDE ATENDER EL CIAC (NIVEL 1)?	
	▶ NO   Es un requerimiento que requiere mayor especialización para su solución (Nivel 2)	
08	Informa al cliente que lo comunicará con un agente especializado para atender su reporte. 5 minutos	

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 23 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

TCM-2410-D01-22

**15. Procedimiento para el tratamiento de reportes de falla.**

Responsable	No.	Actividad
AGENTE DE SERVICIO DEL CIAC.	09	<p>Escala la atención del reporte de falla, contactando al Agente de Servicio Designado para el Nivel 2, y le informa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● número de ticket TRAS;</li> <li>● nombre de la persona que realiza el reporte; y</li> <li>● resumen concreto de la falla reportada.</li> </ul> <p>2 minutos</p>
AGENTE DE SERVICIO DESIGNADO PARA NIVELES ESPECIALIZADOS.	10	<p>Confirma la información del caso, conforme al protocolo establecido, registra en sistema CICS y proporciona al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● la información o la solución requerida; o</li> <li>● la fecha compromiso para atender el requerimiento,</li> </ul> <p>Tiempo variable conforme al caso</p> <p>Nota: Si en el Nivel 2 no hay solución se continuará escalando de nivel hasta dar solución o fecha compromiso para solucionar la falla   En cualquier caso, esto es consignado en la forma electrónica TCM-2410-F06-21 Ciclo de Tratamiento de Reportes de Falla del sistema CIAC, generando la alarma correspondiente.</p> <p>¿TICKET TRAS CERRADO?</p> <p>► NO   Requiere de acción para lograr solución</p>
AGENTE DE SERVICIO DEL CIAC.	11	<p>Sigue las acciones de las áreas técnico-operativas para solucionar la falla en la fecha compromiso.</p> <p>Tiempo variable conforme al caso</p>
AGENTE DE SERVICIO DESIGNADO PARA NIVELES ESPECIALIZADOS.	12	<p>Registra en CICS y notifica telefónicamente a algún Agente de Servicio del CIAC, cuando se haya dado solución satisfactoria al cliente, proporcionando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● número de ticket TRAS;</li> <li>● descripción de la acción realizada para solucionar la falla;</li> </ul> <p>y</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● fecha y hora en que se atendió el reporte de falla a satisfacción del cliente.</li> </ul> <p>3 minutos</p>
AGENTE DE SERVICIO DEL CIAC.	13	<p>Valida que coincida la información aportada telefónicamente con el registro en el Sistema CIAC realizado por el Agente de servicio designado para niveles especializados.</p> <p>Continúa en la actividad 15</p> <p>5 minutos</p>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**15. Procedimiento para el tratamiento de reportes de falla.**

Responsable	No.	Actividad
AGENTE DE SERVICIO DEL CIAC.	14	<p>▶ SI   Es un requerimiento que puede atender el CIAC (Nivel 1) Proporciona la información técnica o solución requerida por el cliente, conforme a la capacitación y guías técnicas elaboradas por el área técnico-operativa. Continúa en la actividad 15.</p>
	15	<p>▶ SI   Cliente atendido y satisfecho Verifica con cliente su conformidad con la información recibida o la solución proporcionada. Tiempo depende del tipo y cantidad de información solicitada</p>
	16	<p>Concluye el diálogo de servicio al cliente conforme al protocolo establecido y cierra el ticket TRAS.</p>
COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	17	<p>Obtiene del Sistema CIAC el Reporte diario consolidado de los tickets TRAS y verifica su conformidad con lo establecido en este procedimiento.</p>
	18	<p>¿TICKETS TRAS GESTIONADOS CORRECTAMENTE? ▶ NO   Ticket TRAS gestionado incorrectamente Reinstruye al Agente de Servicio del CIAC, ajustando el registro la forma electrónica TCM-2410-F06-21 Ciclo de Tratamiento de Reportes de Falla incluida en el Sistema CIAC, cuando existen los elementos para hacerlo. 2 horas</p>
	19	<p>Reimprime, de ser necesario, el Reporte diario consolidado de los tickets TRAS. Continúa en la actividad 20.</p>
	20	<p>▶ SI   Todos los tickets TRAS gestionados correctamente Archiva el Reporte diario consolidado de los tickets TRAS.</p>
	21	<p>Integra el Reporte Mensual de Operación del CIAC, incluyendo el balance de Tickets TRAS, atendidos y pendientes. 5 horas</p>
	22	<p>Turna Reporte Mensual de Operación del CIAC a la Coordinación de Administración Comercial para seguimiento del Plan Comercial.</p>
		<p><b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO.</b></p>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

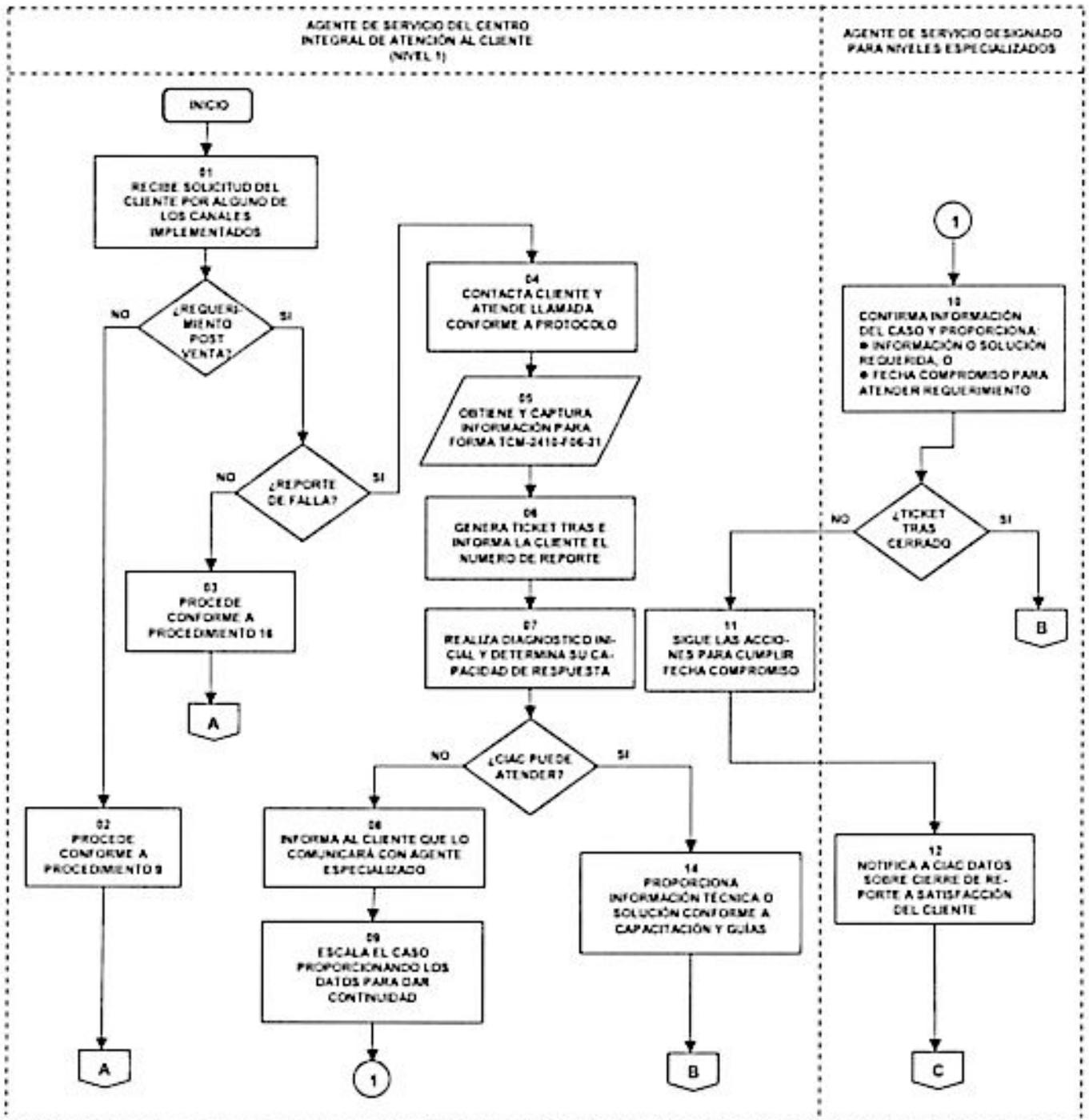
REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:  
TCM-2410-D01-22

15. Procedimiento para el tratamiento de reportes de falla.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

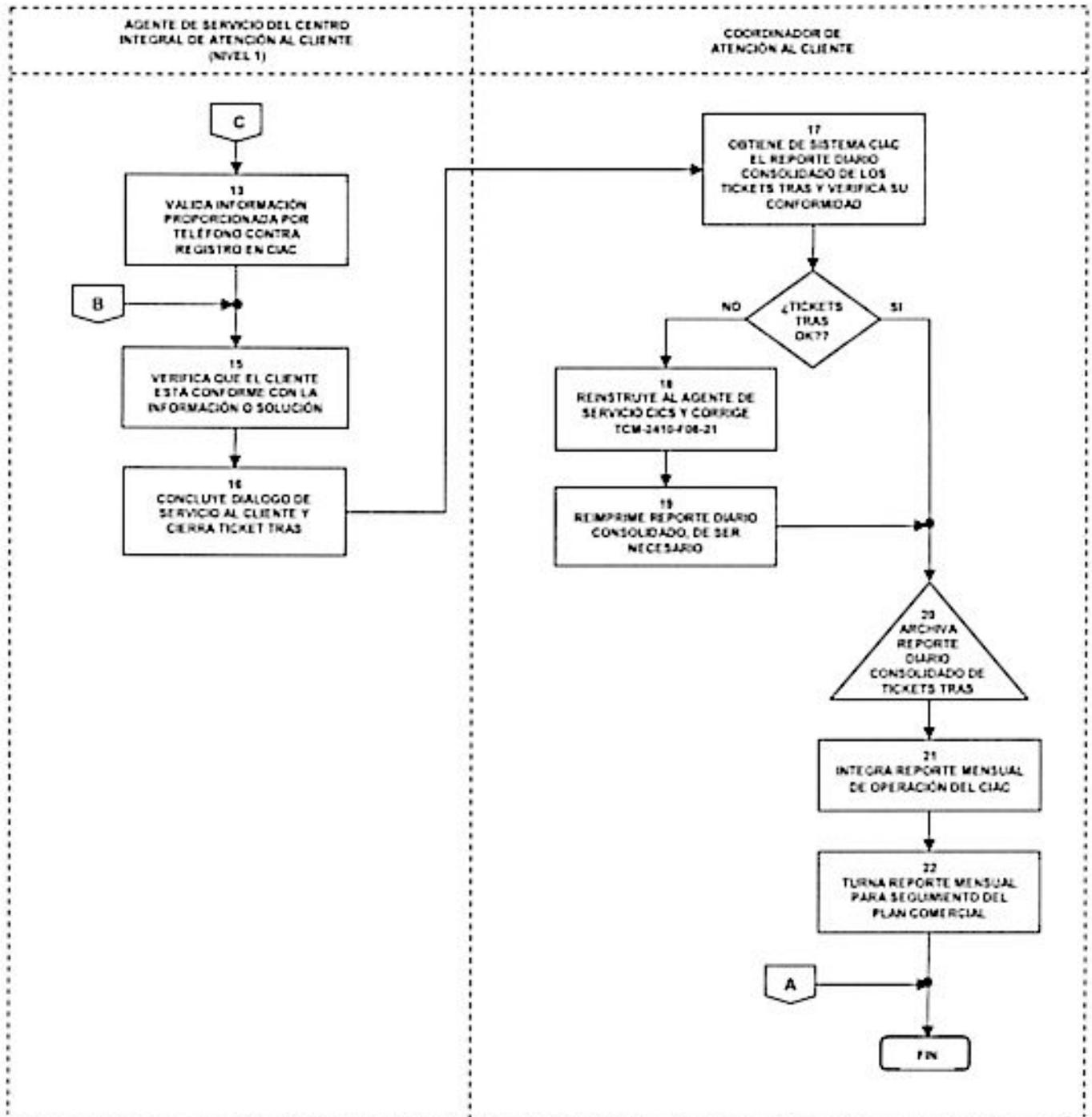
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

15. Procedimiento para el tratamiento de reportes de falla.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**  
TCM-2410-D01-22

**16. PROCEDIMIENTO PARA GESTIÓN DE ACLARACIONES Y ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

**Marco Jurídico Específico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Ley Federal de Austeridad Republicana**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones, en cumplimiento del numerales 2,3 y 10 página 60.

**Objetivo específico**

Coordinar y controlar las acciones necesarias para implementar, operar y mantener una ventanilla única con acceso a través de diferentes canales de comunicación, para recibir y gestionar aclaraciones sobre la facturación o cobranza y para atender diferentes asuntos relativos a la prestación de los servicios (cancelaciones, modificaciones, altas, bajas, confirmaciones, etc.)

**Políticas específicas**

1. El Centro Integral de Atención al Cliente (CIAC) estará habilitado, a través del sistema CIAC y de su personal capacitado en servicio al cliente y en gestión de la experiencia al cliente, para atender aclaraciones y otros trámites relativos a los servicios contratados.
2. La Coordinación de Servicio al Cliente definirá el Modelo Funcional del CIAC, considerando las necesidades de los clientes antes y después de la venta de los servicios. El presente procedimiento se refiere a la atención post-venta al cliente, cuando éste requiera aclaraciones sobre la facturación, acreditación de pagos, o diversas modificaciones relativas a los servicios activos.
3. Asimismo, el diseño del sistema CIAC deberá incluir los módulos requeridos para apoyar diversas actividades previstas en los modelos operativos y comerciales de cada servicio que no son de interacción

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

directa con el cliente, pero que requieren control y automatización debido al tamaño de la red de telecomunicaciones y para asegurar la atención al cliente (v.g. certificar instalaciones o trabajos realizados en visitas de mantenimiento). El sistema CIAC debe concebirse para agregar o dar de baja módulos conforme a la evolución de los servicios.

4. Una vez aprobado el Modelo Funcional del CIAC por el Director, Subdirector y Gerente de Área, la Coordinación de Servicio al Cliente lo implementará, operará, mantendrá y mejorará.

5. El Subdirector y Gerente de Área realizarán las gestiones necesarias para la creación del Sistema CIAC que permite recurrir a la tecnología y automatización para optimizar la gestión de la atención al cliente.

6. El CIAC generará un ticket de Módulos de Administración de Servicios (MAS) para cada solicitud de los clientes y le dará seguimiento hasta su cierre a satisfacción del requirente. Asimismo, el sistema generará una clave única para cada acción que no es de interacción directa con el cliente, a fin de facilitar su control y trazabilidad.

7. El CIAC se constituirá en un primer frente de atención a las solicitudes de los clientes y se buscará, en lo razonablemente posible, dotarlo de los elementos para minimizar que la respuesta al cliente deba trasladarse a otra instancia.

8. Para minimizar el tiempo de respuesta al escalar una solicitud, los Agentes del CIAC deberán conocer y mantener actualizados los teléfonos de contacto con los agentes de las diferentes áreas de atención.

9. Prevendo que, el grueso de solicitudes de los clientes esté asociada a aclaraciones o información sobre la facturación o la acreditación de pagos, el CIAC debería poder consultar la información del sistema de Gestión y Control de Facturación y Cobranza (FACO) enunciado en la política general 4 de este manual.

10. Se considerará la calidad de la comunicación como un factor crítico en la atención al cliente. En consecuencia, para gestionar una experiencia positiva en el cliente, se proveerá al CIAC de protocolos para la interacción con reglas elementales de etiqueta telefónica.

11. La Coordinación de Atención al Cliente definirá e implementará formularios breves para medir la satisfacción de los usuarios con la calidad y eficacia de la atención recibida del Centro Integral de Atención al Cliente. Estos formularios se implementarán por el canal de comunicación evaluado como más adecuado.

12. Los resultados obtenidos en la evaluación de la satisfacción de los usuarios del CIAC, deberán ser la base para determinar las acciones correctivas y de mejora procedentes.

13. De igual modo, el análisis de los asuntos que no pudieron ser atendidos por los agentes del CIAC debería ser la base para identificar nuevos temas de capacitación que permitan ampliar la capacidad de respuesta inmediata del CIAC.

14. Si bien la actividad del CIAC es regulada por el propio sistema al arrojar reportes sobre los reportes cerrados y pendientes de cierre, el Gerente de Administración de los Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones controlará el desempeño de los agentes de servicio a través de los Reportes de Cumplimiento del Plan Comercial y reportes periódicos que establezca para conocer los resultados del indicador de desempeño establecido en este manual.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**Áreas responsables del procedimiento**

Coordinación de Atención al Cliente.  
Coordinación de Administración Comercial.  
Agentes de Servicio del Centro Integral de Atención al Cliente.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**16. Procedimiento para gestión de aclaraciones y administración de los servicios.**

Responsable	No.	Actividad
AGENTE DE SERVICIO DEL CIAC.	01	Recibe solicitud del cliente (potencial o actual) por alguno de los canales de comunicación implementados.
		¿ES UN REQUERIMIENTO POSTERIOR A LA VENTA DEL SERVICIO?
		▶ NO   Es un cliente potencial.
	02	Procede conforme a lo previsto en el procedimiento 9 de este manual "Procedimiento para administrar las actividades previas a la venta de servicios".
		▶ SI   Es un cliente con relación comercial vigente.
		¿EL CLIENTE QUIERE PRESENTAR UN REPORTE DE FALLA?
		▶ NO   Es una solicitud de aclaración o un trámite relativo a los servicios contratados
03	Obtiene Información de la solicitud que motiva contacto con CIAC y selecciona en menú el módulo correspondiente. 3 minutos	
04	Captura la información requerida por la forma electrónica específica del módulo. 3 minutos	
05	Genera ticket de Módulos de Administración de Servicios (MAS) e informa al cliente el número de reporte generado por el sistema.  Nota: Si el requirente no es un cliente sino personal ejecutor de alguna actividad bajo control del CIAC, se genera clave única para fines estadísticos y de control.	
06	Realiza diagnóstico inicial y determina su capacidad para dar respuesta inmediata al cliente.	
07	¿ES UNA SOLICITUD QUE PUEDE ATENDER EL CIAC? ▶ NO   La solicitud debe atenderla otra área Informa al cliente que lo comunicará con el agente del área para atenderá su solicitud. 3 minutos	

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**16. Procedimiento para gestión de aclaraciones y administración de los servicios.**

Responsable	No.	Actividad
AGENTE DE SERVICIO DEL CIAC.	08	<p>Escala la atención de la solicitud, contactando al Agente de Servicio del área destino del escalamiento, y lo informa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● número de ticket MAS;</li> <li>● nombre de la persona que realiza la solicitud; y</li> <li>● resumen concreto de lo que solicita.</li> </ul> <p>2 minutos</p>
AGENTE DEL ÁREA DE ATENCIÓN.	09	<p>Confirma la información del caso, conforme al protocolo establecido, registra en sistema CICS y proporciona al cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● la información o la solución requerida; o</li> <li>● la fecha compromiso para atender su solicitud.</li> </ul> <p>Tiempo variable conforme al caso</p> <p>¿TICKET MAS CERRADO?</p> <p>► NO   Requiere de acción para lograr solución</p>
AGENTE DE SERVICIO DEL CIAC.	10	<p>Sigue las acciones del área destino del escalamiento para atender la solicitud en la fecha compromiso.</p> <p>Tiempo variable conforme al caso</p>
AGENTE DEL ÁREA DE ATENCIÓN.	11	<p>Registra en CICS y notifica telefónicamente a algún Agente de Servicio del CIAC, cuando se haya atendido satisfactoriamente la solicitud del cliente, proporcionando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● número de ticket MAS;</li> <li>● descripción de la acción realizada para atender la solicitud; y</li> <li>● fecha y hora en que se atendió la solicitud a satisfacción del cliente.</li> </ul> <p>3 minutos</p>
AGENTE DE SERVICIO DEL CIAC.	12	<p>Valida que coincida la información aportada telefónicamente con el registro en el Sistema CIAC realizado por el Agente de servicio designado para niveles especializados. Continúa en la actividad 15.</p> <p>5 minutos</p>
	13	<p>► SI   Es un requerimiento que puede atender el CIAC</p> <p>Proporciona la información o solución requerida por el cliente, conforme a la capacitación y guías técnicas específicas de cada módulo creado para la administración de los servicios satelitales y de telecomunicaciones. Continúa en la actividad 15.</p>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**16. Procedimiento para gestión de aclaraciones y administración de los servicios.**

Responsable	No.	Actividad
AGENTE DE SERVICIO DEL CIAC.	14	<p>► SI   Es un reporte de falla en el servicio Procede conforme a lo previsto en el procedimiento 15 de este manual "Procedimiento para el tratamiento de reportes de falla".</p>
	15	<p>► SI   Cliente atendido y satisfecho Verifica con cliente su conformidad con la información recibida o la solución proporcionada. Tiempo depende del tipo y cantidad de información solicitada</p>
	16	<p>Concluye el diálogo de servicio al cliente conforme al protocolo establecido y cierra el ticket MAS.</p>
COORDINADOR DE ATENCIÓN AL CLIENTE.	17	<p>Obtiene del Sistema CIAC el Reporte diario consolidado de los tickets TRAS y verifica su conformidad con lo establecido en este procedimiento.</p>
		<p>¿TICKETS MAS GESTIONADOS CORRECTAMENTE?</p>
	18	<p>► NO   Ticket MAS gestionado incorrectamente Reinstruye al Agente de Servicio del CIAC, ajustando el registro de la forma electrónica específica del módulo, cuando existen los elementos para hacerlo. 2 horas</p>
	19	<p>Reimprime, de ser necesario, el Reporte diario consolidado de los tickets MAS. Continúa en la actividad 20.</p>
	20	<p>► SI   Todos los tickets MAS gestionados correctamente Archiva el Reporte diario consolidado de los tickets MAS.</p>
	21	<p>Integra el Reporte Mensual de Operación del CIAC, incluyendo el balance de Tickets MAS, atendidos y pendientes. 5 horas</p>
22	<p>Turna Reporte Mensual de Operación del CIAC a la Coordinación de Administración Comercial para seguimiento del Plan Comercial.</p>	
<b>CONCLUYE PROCEDIMIENTO.</b>		

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

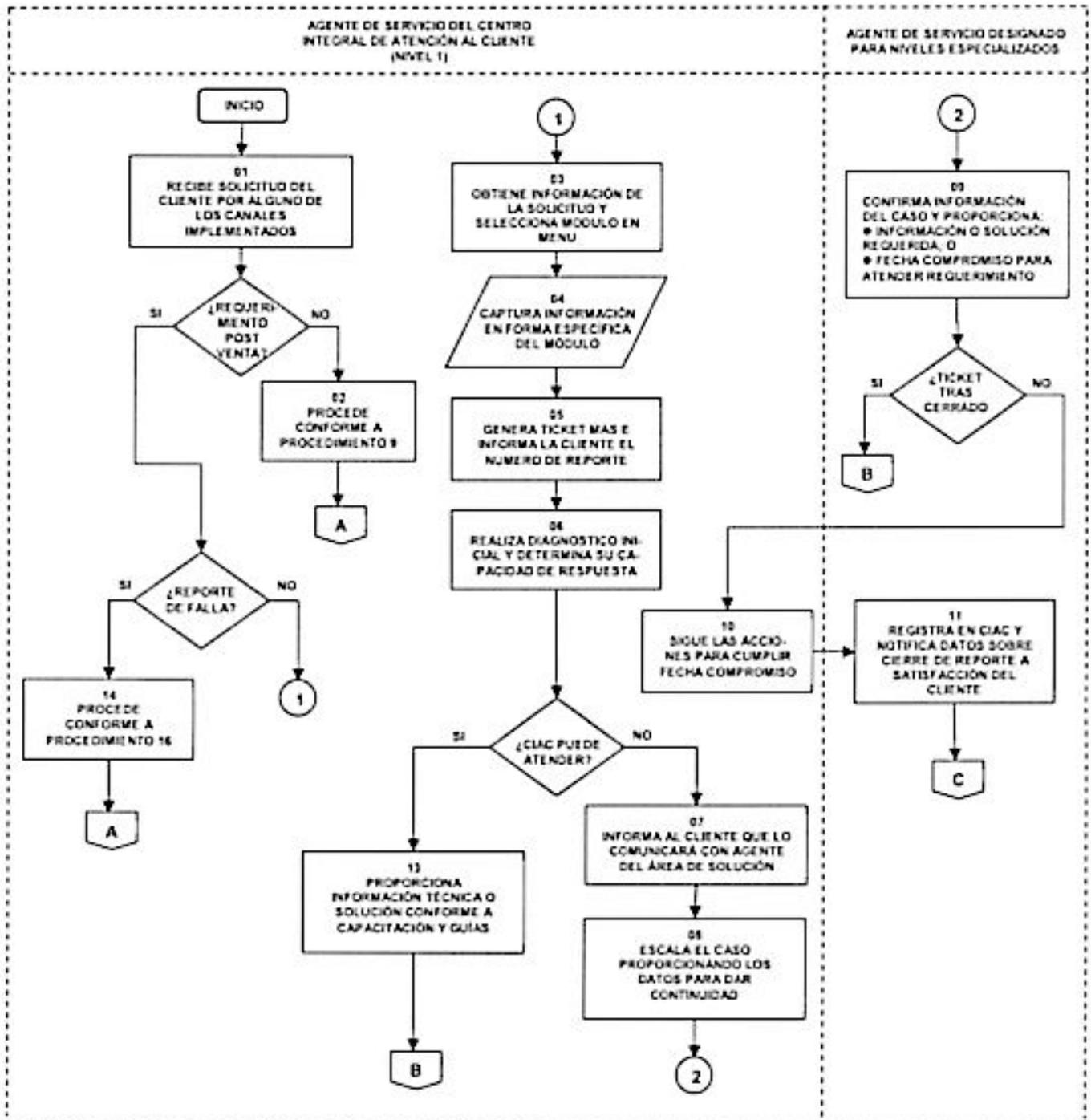
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

16. Procedimiento para gestión de aclaraciones y administración de los servicios.



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

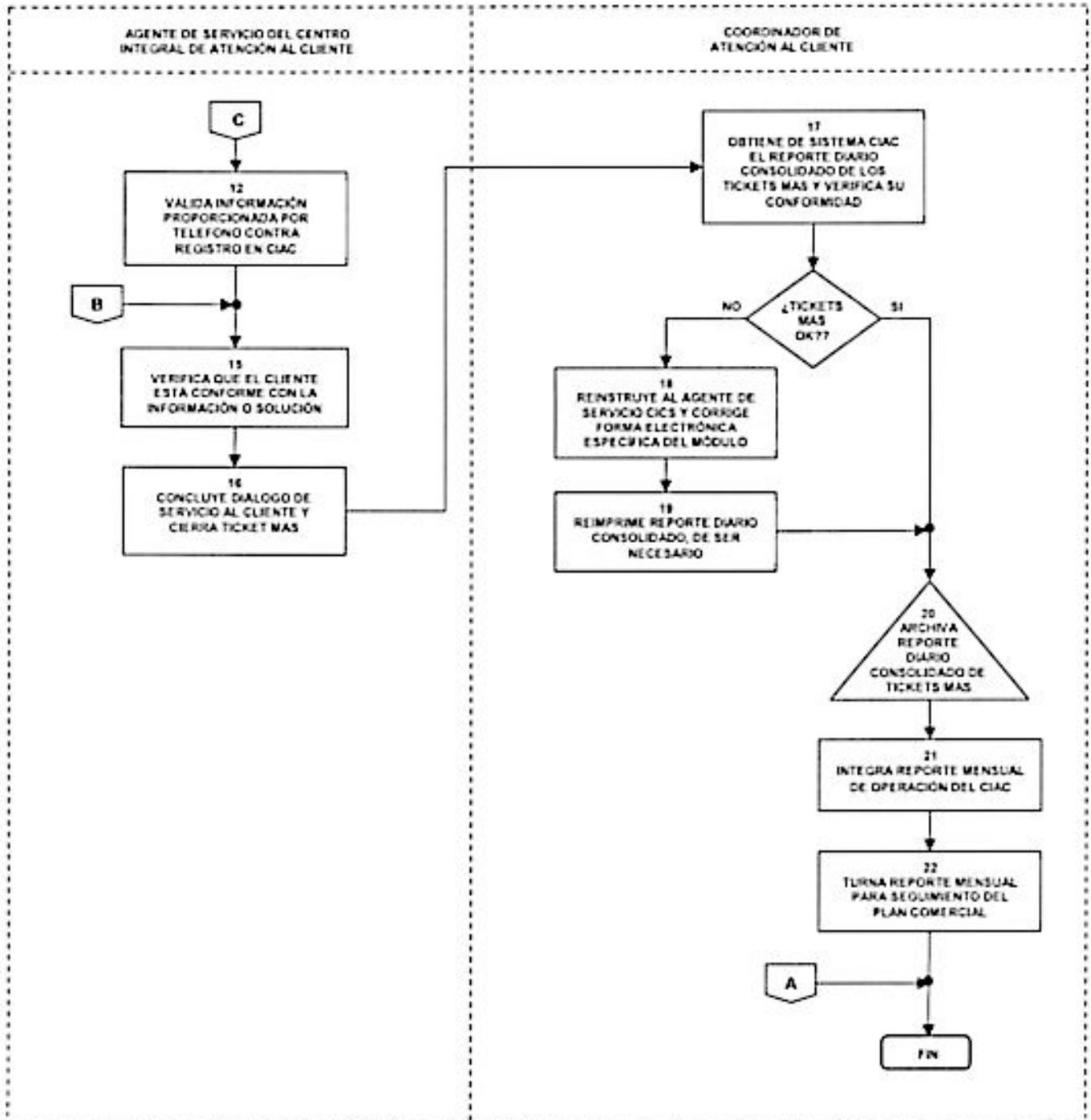
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

16. Procedimiento para gestión de aclaraciones y administración de los servicios.



Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**17. PROCEDIMIENTO PARA VERIFICAR Y DEFINIR ACCIONES A FAVOR DEL ASEGURAMIENTO DE METAS DEL PLAN COMERCIAL.**

**Marco Jurídico Específico**

- **Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México.**  
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.  
Última actualización publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de septiembre de 2021.  
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.  
Capítulo VII, Artículo 24 Sobre las atribuciones y funciones de la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.
- **Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de julio de 2014.  
(Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021).
- **Acuerdo que establece la política en materia satelital del Gobierno Federal**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de mayo de 2018.
- **Ley Federal de Austeridad Republicana**  
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México**  
Publicado en la Normateca Institucional (Última actualización del 31 de octubre de 2018)  
Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat, en cumplimiento a la función con numerales 2 y 3, página 59.

**Objetivo específico**

Definir y aplicar las acciones de contención y/o correctivas para corregir resultados con desviaciones negativas a fin de asegurar el cumplimiento de las metas del Plan Comercial Anual para los servicios satelitales y de telecomunicaciones.

**Políticas específicas**

1. El presente procedimiento se enfoca y fundamenta en la fase "Actuar" del ciclo Deming de Mejora Continua. En este sentido, establece los mecanismos para examinar el desarrollo de los procesos para descubrir y corregir los errores que conducen al incumplimiento de las metas fijadas en el Plan Comercial.
2. Para su ejecución debe constituirse un Circulo de Calidad y Mejora Continua, con los siguientes integrantes:
  - Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.
  - Coordinador de Administración Comercial.
  - Coordinador de Mercadotecnia.
  - Coordinador de Coordinador Ventas.
  - Coordinador de Atención al Cliente.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

3. Para efectos de este procedimiento, se designa como "No Conformidad" al incumplimiento de las metas fijadas en el Plan Comercial, cuyo seguimiento se realiza a través de las métricas o indicadores de gestión implementados.
4. Al implementar los indicadores de gestión, los Coordinadores de Área asignarán el rol de "propietario de la información" a una persona de su equipo que será responsable de la confiabilidad, validez, integridad, confidencialidad, disponibilidad y entrega de la medición o de los datos necesarios para el cálculo de los indicadores.
5. Para enriquecer el análisis y las decisiones relativas a las acciones correctivas necesarias, al Circulo de Calidad y Mejora Continua, se sumarán los "propietarios de la información" relacionados con la "No Conformidad".
6. Las personas participantes en el Circulo de Calidad y Mejora Continua deberán tener conocimiento del servicio o proceso, tener relación con el problema detectado y asistir con la información pertinente para facilitar el análisis de la "No Conformidad".
7. Para facilitar la operación del Circulo de Calidad y Mejora Continua y la toma de sus decisiones, este equipo se integrará con un máximo de diez participantes.
8. Las decisiones del Circulo de Calidad y Mejora Continua se registrarán por el enfoque basado en hechos. Conforme a este principio las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
9. Los siguientes parámetros pueden usarse para definir y describir el problema que trasciende como una "No Conformidad":
  - Localización: Identificar la tarea o actividad donde se ubica el problema, señalando dónde y cuándo se produjo, cuándo se detectó y cómo puede ser medido.
  - Naturaleza: Explicar en qué consiste el problema mediante la revisión de los requisitos, objetivos o especificaciones de la tarea o actividad contra lo ejecutado realmente.
  - Extensión: Dimensionar el problema en cuanto al incumplimiento del Plan Comercial, los requisitos del cliente, los recursos y tareas paralelas o subsiguientes afectadas.
  - Magnitud: Indicar la gravedad, importancia, valoración y frecuencia del problema frente a los resultados planeados.

#### Áreas responsables del procedimiento

Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.  
Coordinación de Administración Comercial.  
Coordinación de Mercadotecnia.  
Coordinador de Ventas.  
Coordinador de Atención al Cliente.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**17. Procedimiento para verificar y definir acciones a favor del aseguramiento de metas del Plan Comercial.**

Responsable	No.	Actividad
PROPIETARIOS DE INFORMACIÓN.	01	Realiza, con la periodicidad establecida, las mediciones y/o cálculos de la métrica o indicador bajo su responsabilidad, conservando las evidencias que lo sustentan.
	02	Reporta a su Coordinador de Área los resultados de la métrica o indicador bajo su responsabilidad. 4 horas
COORDINADOR DE ÁREA.	03	Recibe y analiza los reportes de resultados turnados por los Propietarios de Información designados.
	04	Elabora Reporte Mensual Consolidado de Avances del Plan Comercial, turnándolo a la Coordinación de Administración Comercial. 4 horas
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	05	Recibe y analiza el Reporte Mensual Consolidado de Avances del Plan Comercial enviado por todos los Coordinadores de Área.
	06	Registra los avances reportados en su Control General de Avances del Plan Comercial o identifica desviaciones negativas en el cumplimiento de metas del Plan Comercial.
	07	Propone agenda de reunión con base en las "No Conformidades" identificadas en los resultados. 4 horas
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES.	08	Analiza Control General de Avances del Plan Comercial y la propuesta de agenda de reunión para solucionar No Conformidades. 2 horas
	09	Convoca a reunión de trabajo al Circulo de Calidad y Mejora Continua para analizar la causa raíz de cada "No Conformidad" (métrica o indicador de gestión con desviación negativa).
CÍRCULO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	10	Atiende la convocatoria, asistiendo con la información pertinente, conforme a la agenda de la reunión que especifica las "No Conformidades" que serán analizadas.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

17. Procedimiento para verificar y definir acciones a favor del aseguramiento de metas del Plan Comercial.

Responsable	No.	Actividad
CÍRCULO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	11	Analiza la información disponible sobre cada "No Conformidad", usando herramientas estadísticas, preferentemente.
	12	Define y describe el problema de manera precisa, tomando en cuenta los parámetros sugeridos en la política específica 9 de este procedimiento.
	13	Estima los factores que inciden en la aparición de la desviación reportada (hipótesis sobre causas posibles), apoyándose en herramientas estadísticas y de análisis que permitan identificar y probar estas hipótesis para determinar la causa raíz.
	14	Define y pondera la(s) causa(s) raíz de la "No Conformidad" y la forma como afecta el cumplimiento de las metas del Plan Comercial o al cliente.
	15	Formula propuestas de acciones correctivas que permitan la eliminación de la(s) causa(s) raíz de la "No conformidad".
	16	Evalúa las propuestas de acciones correctivas con base en los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Costo</li> <li>● Complejidad</li> <li>● Tiempo</li> </ul>
	17	Selecciona la(s) acción(es) correctiva(s) que se implementarán para rectificar y prevenir que vuelva a presentarse la "No Conformidad".
	18	Diseña plan de implantación de las acciones correctivas, precisando: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Actividades, tiempo y responsables de la aplicación y seguimiento.</li> <li>● Mediciones y controles que se aplicarán para asegurar que la causa raíz ha sido eliminada.</li> </ul>
	19	Elabora minuta para documentar el análisis realizado y el resultado del análisis.

1 día

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**17. Procedimiento para verificar y definir acciones a favor del aseguramiento de metas del Plan Comercial.**

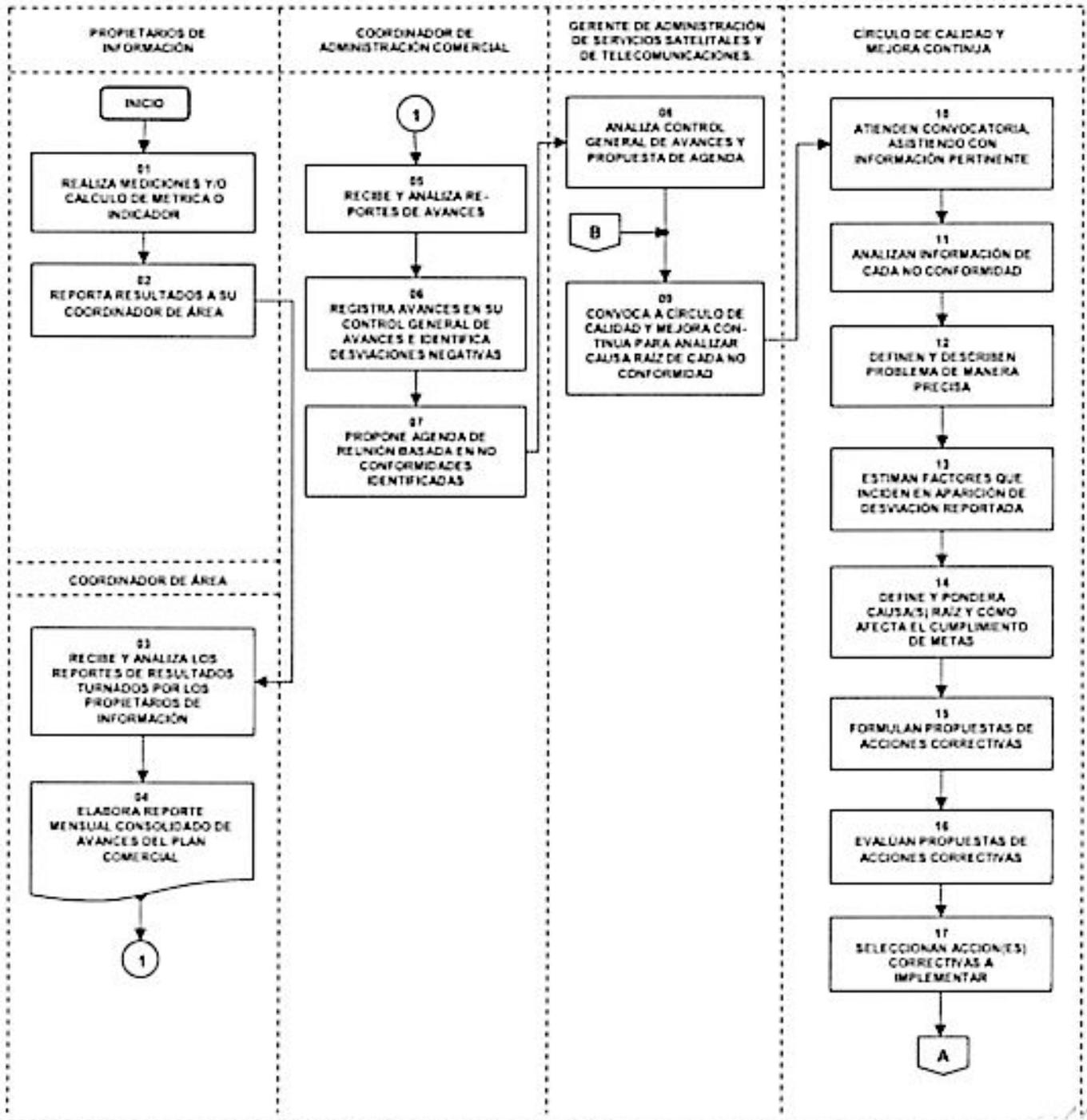
Responsable	No.	Actividad
RESPONSABLE DE LA APLICACIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA	20	Aplica la acción correctiva acordada por el Circulo de Calidad y Mejora Continua e implementa las mediciones y controles definidos. Tiempo depende del tipo de acción correctiva
	21	Verifica que la causa raíz de la "No Conformidad" haya sido eliminada. 1 día
	22	¿SOLUCIÓN IMPLEMENTADA FUE EFICAZ? ► NO: Causa raíz no eliminada Elabora reporte dirigido al Coordinador de Administración Comercial, incluyendo los resultados arrojados por la verificación del impacto de la acción correctiva, a fin de que se convoque nuevamente al Circulo de Calidad y Mejora Continua. Continúa en la actividad 09. 3 horas
COORDINADOR DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL.	23	► SI: Causa raíz eliminada Elabora reporte dirigido al Coordinador de Administración Comercial, informando la regularización de la métrica o indicador de gestión. 3 horas
	24	Recibe reporte del Responsable de la Aplicación de la Acción Correctiva, confirmando la eliminación de la causa raíz y la regularización de la métrica o indicador de gestión conforme al Plan Comercial.
	25	Registra solución en su control del plan de implementación de las acciones correctivas e informa al GASST. 1 día
	26	Integra y conserva expediente con: ● Minuta de análisis de "No conformidades" por parte del Circulo de Calidad y Mejora Continua. ● Plan de implantación de las acciones correctivas. ● Reporte que confirma la eliminación de la causa raíz. 2 horas

**CONCLUYE PROCEDIMIENTO**

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**17. Procedimiento para verificar y definir acciones a favor del aseguramiento de metas del Plan Comercial.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

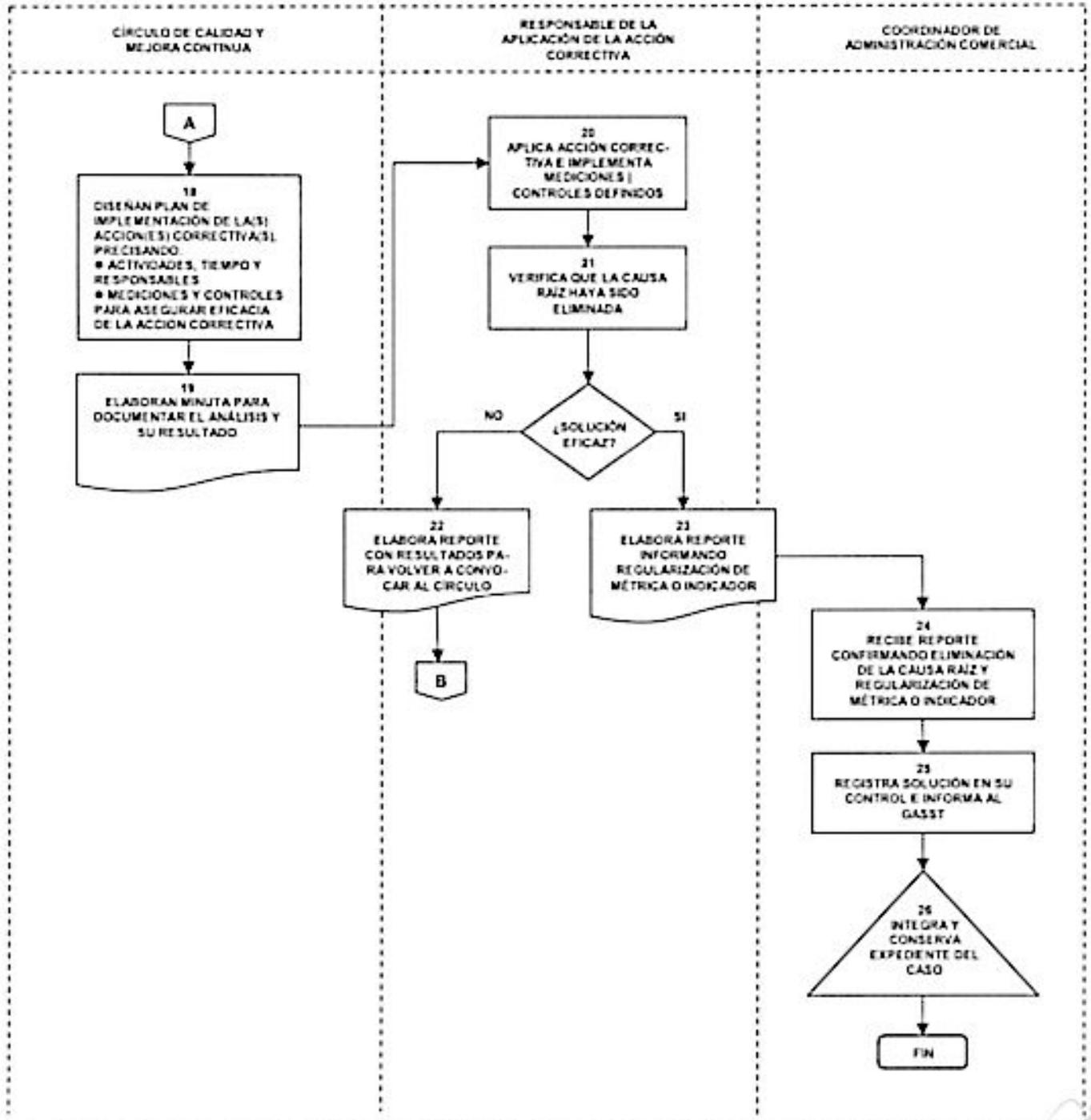
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**17. Procedimiento para verificar y definir acciones a favor del aseguramiento de metas del Plan Comercial.**



Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

## GLOSARIO DE TÉRMINOS

Concepto	Definición
Atención al cliente	Conjunto de actividades interrelacionadas implementadas por la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat para crear, gestionar y asegurar la calidad de la relación con los clientes, actuales y potenciales. Las actividades se enfocan en facilitar el contacto, escuchar y atender las dudas, consultas técnico-comerciales, aclaraciones y tratamiento de reportes de falla.
Benchmarking	Proceso continuo mediante el cual la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat toma como referencia los servicios, procesos operativos y/o prácticas comerciales de empresas similares para transferir el conocimiento de las buenas prácticas como fundamento sólido para la mejora continua.
Cartera de Clientes	Registro sistemático, ordenado y jerarquizado de nuestros clientes, potenciales y actuales, que permite priorizar contactos y personalizar la atención para potenciar las estrategias de fidelización de los clientes y/o nuevas oportunidades de venta.
Catálogo de Servicios	Compendio de fichas técnicas de los servicios que contienen todas las especificaciones técnicas y comerciales, en apoyo a las acciones de ventas, mercadotecnia y de atención al cliente. [Ver Ficha técnica de servicio]
Comercialización de servicios	Conjunto de acciones y procedimientos implementados para introducir y posicionar eficazmente un servicio satelital o de telecomunicaciones, con el propósito de que posibles clientes del sector gubernamental, social y privado lo conozcan y lo contraten.
Comprador misterioso	o <b>Mystery Shopper</b> . Herramienta de gestión donde un supuesto interesado o cliente recorre el "camino" a lo largo de los diferentes puntos de contacto o interrelación con el área comercial de Telecomm Satélites y Telecomm Redes, recopilando información sobre la experiencia de los clientes reales al intentar recibir información técnica o comercial, contratar los servicios, aclarar dudas o ser asistido ante fallas en el servicio.
Costo de producción	Total de costo de insumos directos y/u otros procesos empleados en la producción de un servicio satelital o de telecomunicaciones, junto con la asignación apropiada de gastos administrativos y generales.
Costo real de oportunidad	Precio en el mercado internacional cuando los insumos sean susceptibles de comercializarse en el mismo.
Demanda potencial	Tamaño total del mercado para un servicio en un horizonte temporal establecido, generalmente expresado en volumen de ventas; por lo que representa el límite superior del mercado o volumen máximo posible de ventas antes de alcanzar la saturación del mercado.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

Concepto	Definición
Diseño de marca	o Branding. Proceso mediante el cual se construyen y definen los elementos gráficos y conceptuales de una marca comercial para dotarla de una identidad definida y personalizada que la destaque y posicione frente a otras marcas en el mercado. [Ver Gestión de marca]
Documentación fáctica	Conjunto de documentos que proporcionan evidencia de la situación actual y consolidada sobre resultados y desempeño de los elementos útiles para el proceso de planeación, operación y/o mejora.
Documentación prospectiva	Conjunto de documentos que aportan información sobre pronósticos, tendencias y factores de cambio que prevén o anticipan escenarios futuros que es importante considerar en el proceso de planeación, operación y/o mejora.
Dossier comercial	Documento comercial, dirigido a clientes actuales o potenciales, en el que se recoge de forma resumida y concisa la información más relevante y los puntos clave de la filosofía, oferta comercial y propuesta de valor de Telecomm Satélites o Telecomm Redes. El propósito del dossier es informar, despertar interés y, en última instancia, vender
Email marketing	Estrategia de comunicación digital, en el contexto de marketing directo, consistente en el envío de correos electrónicos con información sobre nuestros servicios satelitales y de telecomunicaciones a la base de datos de la Cartera de Clientes Potenciales integrada por la Coordinación de Administración Comercial.
Encuestas en línea	Herramienta de investigación de mercados usada para recolectar información útil para la gestión comercial, mediante un formulario breve cuyas preguntas y respuestas se difunden y captan por internet.
Estratificación o segmentación	Método por el cual se divide a los clientes potenciales en distintos grupos, según criterios precisos de interés comercial, a fin de optimizar los estudios de mercado o lograr campañas de marketing más eficaces debido a que se direccionan a los prospectos correctos con contenidos adaptados a las necesidades, intereses y contexto de los prospectos.
Estructura tarifaria	Es el número y denominación de cargos que se realizarán a los usuarios con el fin de recuperar los costos de producción de los servicios satelitales y de telecomunicaciones.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

Concepto	Definición
Estudio de mercado	Investigación comercial basada en la recolección y análisis sistemático de información para identificar las características de un mercado y comprender cómo funciona. Esta información puede sustentar decisiones más eficaces debido al conocimiento aportado sobre el panorama comercial, general o específico, en que deviene la comercialización de nuestros servicios satelitales y de telecomunicaciones, v.g. hábitos de compra y uso, análisis de la competencia, nichos del mercado sin atender, necesidades y expectativas de los clientes, tendencias tecnológicas, cambios en la dinámica de la industria de telecomunicaciones, posicionamiento de nuestras marcas y servicios, etc.
Evaluación de impacto	Medición del grado en que un servicio satelital o de telecomunicaciones promocionado entre un público objetivo, mediante distintos medios o acciones comerciales: <ul style="list-style-type: none"> <li>● logró captar su atención a nuestro mensaje; y/o</li> <li>● lo posicionó como primera opción para una contratación real.</li> </ul>
Evaluación de satisfacción del cliente	Evaluación continua y sistemática sobre si un servicio que proporciona Telecomm Satélites o Telecomm Redes cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes a lo largo de su ciclo de vida, mediante métodos para recopilar datos, procesar información, evaluar esa información y presentar resultados.
Ficha técnica de servicio	Documento redactado como sumario, en que se exponen todas las especificaciones técnicas y comerciales de un servicio satelital o de telecomunicaciones, para ser informadas de forma estandarizada y sencilla. [Ver Catálogo de Servicios]
Fidelización de clientes	Consiste en los procesos y estrategias implementados para retener clientes ganados, a fin de que continúen contratando nuestros servicios gracias a las experiencias positivas que han tenido con Telecomm Satélites y Telecomm Redes.
Formato físico	Versión del Portafolio de Servicios comunicado mediante algún tipo de impreso o folletería, diseñados con base a los contenidos del Catálogo de Servicios y al Manual de Identidad de Marca. [Ver Portafolio de Servicios]
Formato digital	Versión del Portafolio de Servicio que prescinden del uso de papel y se presentan, principalmente, en formatos que son leídos en computadoras, tablets, teléfonos inteligentes u otros aparatos electrónicos como video reproductores o proyectores. Los archivos, carpetas, presentaciones o videos son diseñados con base a los contenidos del Catálogo de Servicios y al Manual de Identidad de Marca. [Ver Portafolio de Servicios]
Formulario	Documento, físico o digital, diseñado para un fin específico y que permite introducir la información deseada de forma ordenada para poder analizarla posteriormente.

Área emisora Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	Fecha de Elaboración MAYO DE 2022
---	--------------------------------------

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

Concepto	Definición
Gestión de clientes	Proceso conformado por un conjunto de tácticas y estrategias orientadas a la fidelización de los clientes.
Gestión de marca	Proceso de planeación a largo plazo, de estructuración, implementación, uso y promoción de los elementos de marca para contribuir al crecimiento sostenible de las ventas de los servicios, apoyándose en la imagen de marca y cómo se quiere que sea percibida.
Grupos de enfoque	o Focus group. Grupo pequeño y selecto de personas, con perfiles y antecedentes diversos, convocados para participar en una serie de discusiones guiadas sobre un asunto comercial específico, con el propósito de obtener información útil para la evaluación de impacto. [Ver Evaluación de impacto]
Guías de entrevista	Lista de puntos que se van a explorar en el curso de las entrevistas previstas a clientes o a un público objetivo a fin de explorar a fondo su experiencia con la marca o servicio. Los puntos a explorar están ordenados de lo general a lo particular; y el entrevistador debe asegurarse de tratar los mismos tópicos con todas las personas para no introducir sesgos en los resultados.
Identidad de marca	Conjunto de valores que la Dirección de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat desea que el público asocie a Telecomm Satélites y Telecomm Redes, en general, y a cada uno de nuestros servicios, en particular, con el objetivo de diferenciarse del resto de los competidores. Corresponde a la promesa a la que enfocarán todas las formas de comunicación comercial.
Imagen de marca	Conjunto de elementos tangibles (identidad visual) e intangibles (identidad de marca) que representan los valores que pretendemos transmitir a los clientes sobre Telecomm Satélites, Telecomm Redes y sus servicios.
Imagen del servicio	[Ver Diseño de marca e Imagen de marca]
Investigación de gabinete	Modalidad de investigación de mercados consistente en acopiar y analizar los datos de fuentes internas y de fuentes externas secundarias, así como de los estudios realizados con estos datos. Mediante esta investigación se recopilan datos o información pública a los que cualquier persona tiene acceso.
Listening de redes sociales	o Social Listening. Monitoreo activo de las interacciones que suceden en torno a las marcas comerciales de nuestros servicios satelitales y de telecomunicaciones, en todas las redes sociales en las que están presentes.
Marca comercial	Signo que permite distinguir nuestros servicios satelitales y de telecomunicaciones en el mercado. Comprende -además del nombre, logotipo, identidad visual e identidad de marca-, el conjunto de sentimientos y experiencias que nuestros clientes y opinión pública ha tenido y se ha creado a partir de nuestra oferta de servicios y de su mercadotecnia.

Área emisora Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	Fecha de Elaboración MAYO DE 2022
---	--------------------------------------

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

TCM-2410-D01-22

Concepto	Definición
Manual de Identidad de Marca	Documento referencial de gestión y control que compila y establece el conjunto de procedimientos, modelos, elementos e instrucciones que deberá observar el área comercial sobre la identidad visual y la identidad de marca de los servicios satelitales y de telecomunicaciones.
Mercadotecnia	o Marketing. Función organizativa y conjunto de procesos para crear, comunicar y entregar valor a los clientes a través de los servicios satelitales y de telecomunicaciones y para gestionar las relaciones con ellos de forma que beneficie a Telecomm y a las partes interesadas (stakeholders).
Modelo	Esquema o representación gráfica de una realidad (factual o a implementar) que se elabora para facilitar su comprensión, orientar acciones y decisiones, y/o estudiar su comportamiento.
Modelo de Promoción de Ventas	Esquema o representación gráfica integral de las herramientas y estrategias implementadas conjuntamente por la Coordinación de Mercadotecnia y la Coordinación de Ventas para: <ul style="list-style-type: none"> <li>● presentar y ampliar el conocimiento de los servicios satelitales y de telecomunicaciones;</li> <li>● estimular la demanda de nuestros servicios;</li> <li>● impulsar y cerrar ventas; y</li> <li>● gestionar expeditamente contratos correctamente conformados.</li> </ul>
Modelo Operativo y Comercial	Esquema o representación gráfica integral de las acciones e interrelaciones operativas y comerciales a implementar, para introducir un nuevo servicio y asegurar su calidad operativa y de atención al cliente.
Modelo para la Gestión de Riesgos	Esquema o representación gráfica integral de posibles riesgos ponderados en la prestación de un servicio satelital o de telecomunicaciones, así como de las acciones y responsabilidades a emprender para disminuir o controlar su impacto, en caso de que ocurran.
Nivel de servicio	Requisitos del servicio que Telecomm se comprometió a cumplir con el cliente, declarados en el cuerpo del contrato o en anexo técnico, cuantificados normalmente a través de métricas que indican el rango de entrega del servicio.
Opinión pública	Apreciación generalizada que se forma un grupo de personas acerca de un tema específico.
Plan Comercial	Documento rector que establece detalladamente y para un tiempo determinado, las metas y objetivos de ventas de los servicios, incluidos en el Portafolio de Servicios; así como las acciones de mercadotecnia y de atención al cliente para contribuir a lograr estas metas de ventas.
Plan de Marketing	Documento rector, que forma parte integral del Plan Comercial, que establece las metas, estrategias y acciones para conocer el mercado y para comunicar la oferta de los servicios satelitales y de telecomunicaciones. Su foco es la fidelización y atracción de clientes.

Área emisora Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	Fecha de Elaboración MAYO DE 2022
---	--------------------------------------

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

NÚMERO:

**TCM-2410-D01-22**

Concepto	Definición
Plan para Estudio de Mercado	Documento rector, que forma parte integral del Plan de Marketing, y que provee de forma metódica y suficiente toda la información para contratar una empresa externa o coordinar la ejecución con personal de Telecomm de una investigación de mercado con un propósito mercadotécnico específico, en los términos del procedimiento 1 de este manual.
Planes de tabulación	Previsión documentada de los cuadros y matrices que, atendiendo a los objetivos e hipótesis permitan la presentación de la información en forma clara y sistemática. Los contenidos a incluir se basan en la determinación sobre qué resultados de las variables de estudio necesitan ser analizadas, a fin de dar respuesta al problema y objetivos planteados.
Portafolio de servicios	Presentación para atraer clientes, en formato físico o digital, que describe los servicios –total o singularmente- que ofrece Telecomm Satélites y Telecomm Redes a los sectores público, social y privado. Esta presentación es atractiva y su contenido aporta la información básica y necesaria para despertar el interés de los clientes potenciales.
Posicionamiento [de marca]	Lugar propio que ocupa una marca en la mente de los consumidores, diferenciándola así de sus competidores.
Precios sociales	Valores que reflejan el costo de oportunidad para la sociedad de utilizar un servicio satelital o de telecomunicaciones y que pueden diferir de los precios de mercado.
Recordación [de marca]	Grado en que los clientes -potenciales y actuales- identifican, asocian y recuerdan uno o varios aspectos de una marca. El objetivo principal para la Subdirección Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat es hacer que nuestras marca comerciales sean las primeras en la mente de los clientes de los sectores gubernamental, social y privado a la hora de adquirir un servicio satelital o de telecomunicaciones.
Recursos de ventas	Conjunto de recursos materiales y humanos que constituyen la fuerza con que cuenta la Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones para desarrollar tareas, procesos y planes que permiten alcanzar sus objetivos comerciales.
Redes sociales	Estructuras formadas en internet por personas u organizaciones que se conectan a partir de intereses o valores comunes. A través de ellas, se crean relaciones entre individuos o empresas de forma rápida, sin jerarquía o límites físicos.
Representatividad de muestra	Subconjunto de algo más grande, de tal manera que representa las mismas propiedades y proporciones que la de la población a la que pertenece. Para lograrlo se usa el muestreo aleatorio simple que consiste en elegir la muestra al azar y en un tamaño apropiado conforme a criterios estadísticos.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

Concepto	Definición
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas sobre el servicio contratado.
Sondeo de opinión	Método rápido y de bajo costo para recolectar información sobre la opinión pública, acerca de un tópico de interés mercadotécnico (comparación de un servicio con su competencia, opinión sobre los atributos de un servicio, seguimiento de opinión sobre un servicio, etc.). Se distingue porque se realiza de manera aleatoria y por el análisis poco profundo de los datos.
Tamaño de la muestra	Número de personas seleccionadas, de un universo de población, para realizar un estudio de mercado. Para que el estudio tenga rigor, la muestra debe tener representatividad estadística.
Transformación digital	Cambio asociado con la aplicación de tecnologías digitales en todos los aspectos de la sociedad humana.
Universo de población	Totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible a ser estudiada.
Valor central de marca	Significado que tiene una marca para un cliente o grupo de clientes que la define y distingue de otras marcas en el mercado. Se crea a partir de la capacidad de Telecomm Satélites o Telecomm Redes para transmitir, internamente y externamente, su intencionalidad y capacidad de regirse cotidianamente por cierto principio superior corporativo que agrega valor a un servicio.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**FORMAS E INSTRUCTIVOS DE LLENADO**

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**Forma TCM-2410-F01-21**  
**Plan Comercial: Hoja de Ruta de acciones en plan**

*Telecomm*

**PLAN COMERCIAL:**  
**HOJA DE RUTA DE ACCIONES EN PLAN**

Identificador de la acción del Plan Comercial

Fecha de inicio prevista

Fecha estimada de conclusión

**Calendario de ejecución**

#	Tarea	Fecha Inicio	Fecha fin	Responsables	Recursos	Puntos de revisión/control
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						

Forma TCM-2410-F01-21

**Forma TCM-2410-F01-21**

<b>Área emisora</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**Plan Comercial: Hoja de Ruta de acciones en plan  
N u m e r a d a**

Identificador de la acción  
del Plan Comercial

①

Fecha de inicio prevista

②

Fecha estimada de conclusión

③

**Calendario de ejecución**

#	Tarea	Fecha Inicio	Fecha fin	Responsables	Recursos	Puntos de revisión/control
1	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						

Forma TCM-2410-F01-21

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F01-21**

**Plan Comercial: Hoja de Ruta de acciones en plan**

Id	Nombre	Descripción
1	Identificador de la acción del Plan Comercial	Nombre o código asignado a la acción para identificarla dentro del conjunto del Plan Comercial.
2	Fecha de inicio prevista	Fecha prevista para iniciar la ejecución de las tareas comprendidas en esta acción [formato dd/mm/aaaa].

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F01-21**  
Plan Comercial: Hoja de Ruta de acciones en plan

Id	Nombre	Descripción
3	Fecha estimada de conclusión	Fecha estimada para completar todas las tareas comprendidas en esta acción, conforme a la ruta crítica [formato dd/mm/aaaa].
4	Tarea	Nombre que identifica cada tarea comprendida para esta acción del Plan Comercial.
5	Fecha inicio	Fecha específica para iniciar cada tarea comprendida para esta acción del Plan Comercial, conforme a la fecha de arranque de la acción (Id 2) [formato dd/mm/aaaa].
6	Fecha fin	Fecha calculada para terminar cada tarea comprendida para esta acción del Plan Comercial, conforme a la fecha de arranque de la acción (Id 2) y al tiempo más probable estimado en la forma TCM-2410-F03-21 Matriz de Tiempos [formato dd/mm/aaaa].
7	Responsables	Nombre y apellido de las personas responsables de la ejecución, coordinación y/o verificación de cada tarea. Nota: Razón social, si la ejecución fue contratada con una empresa.
8	Recursos	Enunciado general de los recursos humanos, técnicos, materiales y financieros requeridos para ejecutar cada tarea.
9	Puntos de revisión / control	Cuando sea necesario, citar el momento en que deberá revisarse el avance de la tarea para asegurar su calidad y cumplimiento temporal. Nota: El requisitado de este apartado es obligatorio para todas las tareas incluidas dentro de la ruta crítica.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

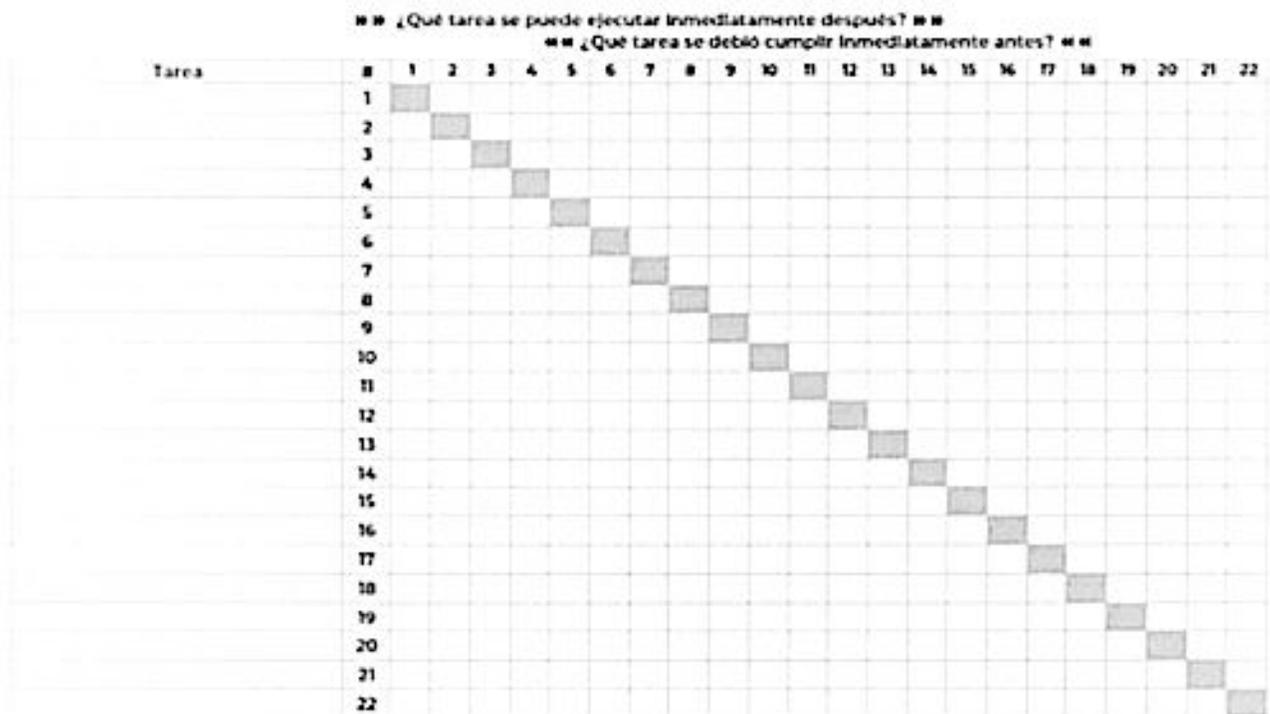
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**Forma TCM-2410-F02-21**  
**Plan Comercial: Matriz de precedencias**

Identificador de la acción del Plan Comercial



Forma TCM 2410-F02-21

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

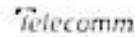
**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

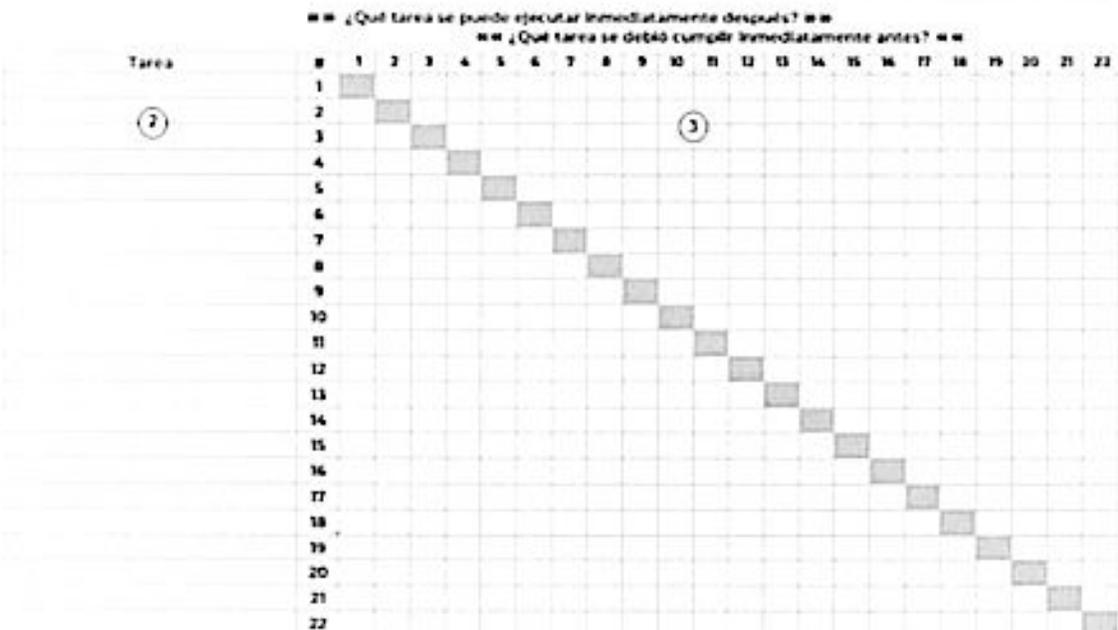
**Forma TCM-2410-F02-21**  
**Plan Comercial: Matriz de precedencias**  
**Numerada**



**PLAN COMERCIAL:**  
**MATRIZ DE PRECEDENCIAS**

Identificador de la acción del Plan Comercial

①



**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F02-21**  
**Plan Comercial: Matriz de precedencias**

Id	Nombre	Descripción
1	Identificador de la acción del Plan Comercial	Nombre o código asignado a la acción para identificarla dentro del conjunto del Plan Comercial.
2	Tarea	Nombre que identifica cada tarea comprendida para esta acción del Plan Comercial.
3	Matriz de precedencias	Para cada tarea de la columna #, preguntarse ¿qué tarea se puede efectuar inmediatamente después?; es decir, qué tarea requiere obligatoriamente que termine ésta para poder iniciarse. Y marcar con "X" la intersección entre ambas tareas. A finalizar, confirmar las precedencias tomando la fila Tarea # y, para cada número de tarea preguntarse, ¿qué tarea se debió cumplir inmediatamente antes? Si es necesario, marcar con "X" la intersección entre ambas tareas.

Área emisora Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	Fecha de Elaboración MAYO DE 2022
--	--------------------------------------

REVISADO 25 MAY 2022

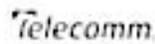
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

Forma TCM - 2410 - F03 - 21  
Plan Comercial: Matriz de tiempos



PLAN COMERCIAL:  
MATRIZ DE TIEMPOS

Identificador de la acción del Plan Comercial

Unidad de tiempo:

#	Tarea	Tiempo más probable	Tiempo optimista	Tiempo pesimista	Observaciones
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

Forma TCM 2410-F03-21

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 23 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**Forma TCM - 2410 - F 03 - 21**  
**Plan Comercial: Matriz de tiempos**  
**Numera da**

Identificador de la acción del Plan Comercial

①

Unidad de tiempo:

②

Ø	Tarea	Tiempo mínimo	Tiempo optimo	Tiempo máximo	Observaciones
1					
2	③	④	⑤	⑥	⑦
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

Forma TCM 2410 F03 21

<b>Área emisora</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F03-21**  
**Plan Comercial: Matriz de tiempos**

Id	Nombre	Descripción
1	Identificador de la acción del Plan Comercial	Nombre o código asignado a la acción para identificarla dentro del conjunto del Plan Comercial.
2	Unidad de tiempo	Medida de tiempo en que se expresan todos los valores estimados en esta forma.
3	Tarea	Nombre que identifica cada tarea comprendida para esta acción del Plan Comercial.
4	Tiempo más probable	Para cada tarea se estimará la duración cuando su desarrollo transcurre de forma normal.
5	Tiempo optimista	Para cada tarea se estimará la duración previsible cuando el desarrollo de la tarea transcurre de forma perfecta, con todas las variables a favor.
6	Tiempo pesimista	Para cada tarea se estimará la duración esperada cuando el desarrollo de la tarea transcurre de forma deficiente, o cuando se materializan los riesgos de ejecución de la tarea.
7	Observaciones	Para cada tarea se señalarán las restricciones y posibles dificultades que se pueden presentar en el desarrollo de cada tarea y se propondrán los cursos alternativos de acción frente a las restricciones y dificultades eventuales.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

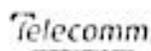
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**Forma TCM-2410-F04-21**  
Nivel de Atención Comercial Inicial



CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
NACI NIVEL DE ATENCIÓN COMERCIAL INICIAL

TICKET NACI#

Estatus  
Prioridad  
Fecha | Hora  
de creación  
Agente CIAC  
Escalado a


Solicitante  
Organización  
Dirección  
Teléfono:  
Email:


Temade consulta  
Respuesta a consulta

	Canal de recepción	

Cerrado por  
Nivel de atención  
Confirma  
satisfacción


Fecha | Hora  
de cierre


Forma TCM 2410 F04 21

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

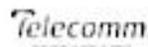
REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:  
TCM-2410-D01-22

**Forma TCM-2410-F04-21**  
**Nivel de Atención Comercial Inicial**  
**Numera da**



CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE  
NACI NIVEL DE ATENCIÓN COMERCIAL INICIAL

TICKET NACI#

Estatus	<input type="text" value="2"/>	Solicitante	<input type="text" value="7"/>
Prioridad	<input type="text" value="3"/>	Organización	<input type="text" value="8"/>
Fecha   Hora de creación	<input type="text" value="4"/>	Dirección	<input type="text" value="9"/>
Agente CIAC	<input type="text" value="5"/>	Teléfono	<input type="text" value="10"/>
Escalado a:	<input type="text" value="6"/>	Email	<input type="text" value="11"/>

Tema de consulta  Canal de recepción

Respuesta a consulta

Cerrado por	<input type="text" value="15"/>	Fecha   Hora de cierre	<input type="text" value="18"/>
Nivel de atención	<input type="text" value="16"/>		
Confirma satisfacción	<input type="text" value="17"/>		

Forma TCM 2410-F04-21

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F04-21**  
Nivel de Atención Comercial Inicial

Id	Nombre	Descripción
1	TICKET NACI#	Campo con número consecutivo asignado por el sistema CIAC a la solicitud de información comercial de parte de cliente potencial.
2	Estatus	Campo que consigna el estado del Ticket NACI: abierto o cerrado.
3	Prioridad	Campo destinado a consignar la prioridad asignada al Ticket NACI: Urgente o Normal.
4	Fecha   Hora de creación	Campo con información generada por el sistema CIAC al concluir el requisitado del formato y generar el número de ticket.
5	Agente CIAC	Campo para la clave de identificación del Agente del Centro Integral de Atención al Cliente que genera el Ticket NACI.
6	Escalado a	Campo para consignar persona y área a la que se escala la atención de la solicitud cuando no se cuenta con información suficiente en lo Nivel 1.
7	Solicitante	Campo para precisar el nombre y cargo de la persona que contacto al CIAC para solicitar la información comercial.
8	Organización	Campo para registrar el nombre de la dependencia, entidad, organismo público o empresa que solicita la información comercial.
9	Dirección	Campo para consignar todos los datos sobre la ubicación física de la organización.
10	Teléfono	Campo que contendrá los teléfonos de la organización y de su contacto institucional con Telecomm.
11	Email	Campo donde se agregará el correo electrónico del contacto institucional con Telecomm y del funcionario con quien se haría cualquier negociación futura.
12	Tema de consulta	Campo donde se señalará el tema genérico al que se refiere la solicitud del cliente potencial.
13	Canal de recepción	Campo para registrar cuál es el medio por el que se recibió la solicitud de información.
14	Respuesta a consulta	Campo donde se consigna una síntesis de la información que se proporcionó al cliente potencial.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F04-21**  
Nivel de Atención Comercial Inicial

<b>Id</b>	<b>Nombre</b>	<b>Descripción</b>
15	Cerrado por	Campo donde se consignará la clave de identificación de la persona que atendió la solicitud del cliente potencial.
16	Nivel de atención	Campo donde se seleccionará del menú, el nivel de atención al que pertenece la persona que atendió al cliente potencial.
17	Confirma satisfacción	Campo para consignar la clave de identificación del Agente del Centro Integral de Atención al Cliente que confirma con el cliente su satisfacción con la respuesta de Telecomm a su solicitud.
18	Fecha   Hora de cierre	Campo con información generada por el sistema CIAC cuando el Agente del CIAC confirma la satisfacción con la respuesta de Telecomm.

<b>Área emisora</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

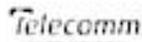
**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**Forma TCM - 2410 - F05 - 21**  
**Reserva de servicio**



**GESTIÓN Y CONTROL DE INSTRUMENTOS JURÍDICOS**  
**RESERVA DE SERVICIO**

TICKET PVT#	<input type="text"/>	CODIGO DE CONFIRMACIÓN	<input type="text"/>
Servicio	<input type="text"/>	Solicitante	<input type="text"/>
Prioridad	<input type="text"/>	Cargo	<input type="text"/>
Fecha   Hora de creación	<input type="text"/>	Organización	<input type="text"/>
Agente Ventas	<input type="text"/>	Dirección	<input type="text"/>
		Teléfono:	<input type="text"/>
		Email:	<input type="text"/>

**DETALLE DE SOLICITUD**

Fecha del servicio	<input type="text"/>	Lugar del servicio	<input type="text"/>
Horario del servicio	<input type="text"/>	Origen	<input type="text"/>
Periodo de servicio	<input type="text"/>	Contacto	<input type="text"/>

Descripción detallada del servicio

**REQUERIMIENTOS TÉCNICOS | SEGUIMIENTO**

Capacidad en Mexsat	<input type="text"/>	Estatus	<input type="text"/>
Capacidad en otro satélite	<input type="text"/>	Estatus	<input type="text"/>
Estacion terrena fija	<input type="text"/>	Estatus	<input type="text"/>
Estacion transportable	<input type="text"/>	Estatus	<input type="text"/>
Banda de frecuencia	<input type="text"/>	Estatus	<input type="text"/>
Formato de definición	<input type="text"/>	Estatus	<input type="text"/>
Facilidades técnicas en el extranjero	<input type="text"/>	Estatus	<input type="text"/>
Otros:	<input type="text"/>	Estatus	<input type="text"/>

Respuesta a PVT

Ticket PVT cerrado por	<input type="text"/>	Fecha   Hora de cierre	<input type="text"/>
------------------------	----------------------	------------------------	----------------------

Forma TCM 2410 F05 21

<b>Área emisora</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:  
TCM-2410-D01-22

Forma TCM-2410-F05-21  
Reserva de servicio  
Numerada



GESTION Y CONTROL DE INSTRUMENTOS JURIDICOS  
RESERVA DE SERVICIO

TICKET PVT#	<input type="text" value="1"/>	CODIGO DE CONFIRMACION	<input type="text" value="2"/>
Servicio	<input type="text" value="3"/>	Solicitante	<input type="text" value="7"/>
Prioridad	<input type="text" value="4"/>	Cargo	<input type="text" value="8"/>
Fecha   Hora de creacion	<input type="text" value="5"/>	Organizacion	<input type="text" value="9"/>
Agente Ventas	<input type="text" value="6"/>	Direccion	<input type="text" value="10"/>
		Telefono	<input type="text" value="11"/>
		Email	<input type="text" value="12"/>

DETALLE DE SOLICITUD

Fecha del servicio	<input type="text" value="13"/>	Lugar del servicio	<input type="text" value="16"/>
Horario del servicio	<input type="text" value="14"/>	Origen	<input type="text" value="17"/>
Periodo de servicio	<input type="text" value="15"/>	Contacto	<input type="text" value="18"/>

Descripcion detallada del servicio

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS | SEGUIMIENTO

Capacidad en Mexsat	<input type="text" value="20"/>	Estatus	<input type="text" value="21"/>
Capacidad en otro satellite	<input type="text" value="22"/>	Estatus	<input type="text" value="23"/>
Estacion terrena fija	<input type="text" value="24"/>	Estatus	<input type="text" value="25"/>
Estacion transportable	<input type="text" value="26"/>	Estatus	<input type="text" value="27"/>
Banda de frecuencia	<input type="text" value="28"/>	Estatus	<input type="text" value="29"/>
Formato de definicion	<input type="text" value="30"/>	Estatus	<input type="text" value="31"/>
Facilidades tecnicas en el extranjero	<input type="text" value="32"/>	Estatus	<input type="text" value="33"/>
Otros:	<input type="text" value="34"/>	Estatus	<input type="text" value="35"/>

Respuesta a PVT

Ticket PVT cerrado por  Fecha | Hora de cierre

Forma TCM 2410-F05-21

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAR 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F05-21**  
Reserva de servicio

Id	Nombre	Descripción
1	TICKET PVT#	Campo con número consecutivo asignado por el sistema GECIJ a la solicitud para contratar algún servicio satelital o de telecomunicaciones de nuestro Catálogo de Servicios.
2	CÓDIGO DE CONFIRMACIÓN	Campo con número consecutivo asignado por el sistema GECIJ generado cuando se ha confirmado la disponibilidad de los recursos necesarios para cumplir los requisitos del cliente.
3	Servicio	Campo donde se seleccionará del menú, el servicio específico solicitado por el cliente potencial (prospecto de venta).
4	Prioridad	Campo destinado a consignar la prioridad asignada al Ticket PVT: Urgente o Normal.
5	Fecha   Hora de creación	Campo con información generada por el sistema GECIJ al concluir el requisitado del formato y generar el número de ticket.
6	Agente Ventas	Campo para la clave de identificación del Agente del Centro Integral de Atención al Cliente que genera el Ticket NACI.
7	Solicitante	Campo para precisar el nombre de la persona que contacto a la Coordinación de Ventas para solicitar algún servicio satelital o de telecomunicaciones.
8	Cargo	Campo para consignar el cargo de la persona que contacto a la Coordinación de Ventas.
9	Organización	Campo para registrar el nombre de la dependencia, entidad, organismo público o empresa que solicita el servicio.
10	Dirección	Campo para consignar todos los datos sobre la ubicación física de la organización.
11	Teléfono	Campo que contendrá los teléfonos de la organización y de su contacto institucional con Telecomm.
12	Email	Campo donde se agregará el correo electrónico del contacto institucional con Telecomm y del funcionario con quien se haría cualquier negociación futura.

**DETALLE DE LA SOLICITUD**

13	Fecha del servicio	Campo para registrar la fecha en que se debe prestar el servicio, tratándose de servicios ocasionales.
14	Horario del servicio	Campo que consigna el horario de inicio y término del servicio, tratándose de servicios ocasionales.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F05-21**  
Reserva de servicio

Id	Nombre	Descripción
15	Periodo de servicio	Campo para registrar la fecha de inicio y fecha de término del servicio, tratándose de servicios ocasionales por un periodo determinado.
16	Lugar del servicio	Campo para precisar el(los) lugar(es) donde habrá que concurrir para prestar el servicio, tratándose de servicios ocasionales donde se debe desplazar personal y/o equipos.
17	Origen	Campo para precisar el origen de la transmisión y/o recepción y el destino de la transmisión y/o recepción.
18	Contacto	Campo para registrar nombre y datos para contactar a la persona que coordina la gira o responsable técnico por parte del cliente.
19	Descripción detallada del servicio	Campo donde se detallará el servicio solicitado y los requisitos confirmados con el cliente. El detalle deberá ser suficiente para asegurar la calidad del servicio y aportar la información necesaria para elaborar el instrumento jurídico requerido.

**REQUERIMIENTOS TÉCNICOS | SEGUIMIENTO**

20	Capacidad en Mexsat	Campo para estipular el ancho de banda requerido por el cliente en el satélite Bicentenario.
21	Estatus	Campo para confirmar disponibilidad de capacidad satelital y clave de identificación de la persona que confirma.
22	Capacidad en otro satélite	Campo para estipular el ancho de banda requerido por el cliente para el servicio que quiere contratar.
23	Estatus	Campo para confirmar disponibilidad de capacidad satelital, nombre del operador satelital y del satélite   Clave de identificación de la persona que confirma.
24	Estación terrena fija	Campo para indicar el tipo de estación requerida fija para proporcionar un servicio.
25	Estatus	Campo para confirmar disponibilidad de la estación terrena fija requerida y clave de la persona que confirma.
26	Estación transportable	Campo para indicar el tipo de estación terrena transportable requerida para proporcionar un servicio.
27	Estatus	Campo para confirmar disponibilidad de la estación terrena transportable requerida y clave de la persona que confirma.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F05-21**  
Reserva de servicio

Id	Nombre	Descripción
28	Banda de frecuencia	Campo para informar la banda de frecuencia requerida por el cliente.
29	Estatus	Campo para confirmar disponibilidad del servicio en la banda de frecuencia requerida por el cliente y clave de la persona que confirma.
30	Formato de definición	Campo para informar el formato de definición de imagen requerido por el cliente.
31	Estatus	Campo para confirmar disponibilidad del servicio en el formato de definición de imagen requerido por el cliente y clave de la persona que confirma.
32	Facilidades técnicas en el extranjero	Campo para consignar el tipo de facilidades técnicas requeridas para una gira presidencial o evento especial a realizarse en el extranjero.
33	Estatus	Campo para confirmar que se han verificado y reservado las facilidades técnicas requeridas   empresa(s) que proveerán las facilidades   y clave de la persona que confirmó las facilidades técnicas.
34	Otros	Campo para incluir cualquier requisito(s) adicional(es) solicitado por el cliente.
35	Estatus	Campo para confirmar la capacidad de Telecomm para cumplir otro(s) requisito(s) solicitados por el cliente y clave de la persona que confirma.
36	Respuesta a PVT	Campo donde se consignará la síntesis de la respuesta al cliente sobre su solicitud de servicio por parte de la Coordinación de Ventas.
37	Ticket PVT cerrado por	Campo donde se consignará la clave de identificación de la persona que cierra el ticket PVT, una vez conocida la declinación o continuidad de las tareas que desenlazarán en la prestación del servicio solicitado.
38	Fecha   Hora de cierre	Campo con información generada por el sistema GECIJ cuando se realiza el cierre del Ticket PVT por declinación o se genera el Código de Confirmación.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**Forma TCM - 2410 - F06 - 21**  
**Ciclo de Tratamiento de Reportes de Falla**

**Telecomm**

**CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CUENTE**  
**TRAS: CICLO DE TRATAMIENTO DE REPORTES DE FALLA**

TICKET TRAS#

Estatus   
 Prioridad   
 Fecha | Hora de creación   
 Agente CIAC   
 Escalado a

Solicitante   
 Organización   
 Dirección   
 Teléfono   
 Email

Tema de falla   
 Respuesta a consulta

Canal de recepción

Cerrado por   
 Nivel de atención   
 Confirma satisfacción

Fecha | Hora de cierre

Forma TCM 2410 F06-21

<b>Área emisora</b>	<b>Fecha de Elaboración</b>
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

Forma TCM-2410-F06-21  
Ciclo de Tratamiento de Reportes de Falla  
Numerada

**Telecomm**

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL CUENTE  
TRAS CICLO DE TRATAMIENTO DE REPORTES DE FALLA

TICKET TRAS#

Estatus	<input type="text" value="2"/>
Prioridad	<input type="text" value="3"/>
Fecha   Hora de creación	<input type="text" value="4"/>
Agente CIAC	<input type="text" value="5"/>
Escalado a	<input type="text" value="6"/>

Solicitante	<input type="text" value="7"/>
Organización	<input type="text" value="8"/>
Dirección	<input type="text" value="9"/>
Teléfono	<input type="text" value="10"/>
Email	<input type="text" value="11"/>

Tema de falla	<input type="text" value="12"/>	Canal de recepción	<input type="text" value="13"/>
Respuesta a consulta	<input type="text" value="14"/>		

Cerrado por	<input type="text" value="15"/>	Fecha   Hora de cierre	<input type="text" value="18"/>
Nivel de atención	<input type="text" value="16"/>		
Confirma satisfacción	<input type="text" value="17"/>		

Forma TCM-2410-F06-21

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F06-21**  
Ciclo de Tratamiento de Reportes de Falla

Id	Nombre	Descripción
1	TICKET TRAS#	Campo con número consecutivo asignado por el sistema CIAC Al reporte de falla presentado por un cliente.
2	Estatus	Campo que consigna el estado del Ticket TRAS: abierto o cerrado.
3	Prioridad	Campo destinado a consignar la prioridad asignada al Ticket TRAS: Urgente o Normal.
4	Fecha   Hora de creación	Campo con información generada por el sistema CIAC al concluir el requisitado del formato y generar el número de ticket.
5	Agente CIAC	Campo para la clave de identificación del Agente del Centro Integral de Atención al Cliente que genera el Ticket TRAS.
6	Escalado a	Campo para consignar persona y área a la que se escala la atención del reporte de falla cuando no se cuenta con capacidad y/o recursos en el Nivel 1.
7	Solicitante	Campo para precisar el nombre y cargo de la persona que contacto al CIAC para presentar el reporte de falla.
8	Organización	Campo para registrar el nombre de la dependencia, entidad, organismo público o empresa que presenta el reporte de falla.
9	Dirección	Campo para consignar todos los datos sobre la ubicación física de la organización.
10	Teléfono	Campo que contendrá los teléfonos de la organización y de su contacto institucional con Telecomm.
11	Email	Campo donde se agregará el correo electrónico del contacto institucional con Telecomm y del funcionario con quien se confirmará la satisfacción con la solución.
12	Tema de falla	Campo donde se señalará el tema genérico al que se refiere el reporte de falla presentado por el cliente.
13	Canal de recepción	Campo para registrar cuál es el medio por el que se recibió el reporte de falla.
14	Respuesta a consulta	Campo donde se consigna una síntesis de la solución dada por Telecomm al reporte de falla.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-D01-22**

**INSTRUCTIVO DE LLENADO DE LA FORMA TCM-2410-F06-21  
Ciclo de Tratamiento de Reportes de Falla**

Id	Nombre	Descripción
15	Cerrado por	Campo donde se consignará la clave de identificación de la persona que atendió el reporte de falla presentado por el cliente.
16	Nivel de atención	Campo donde se seleccionará del menú, el nivel de atención al que pertenece la persona que presentó la solución al reporte de falla presentado por el cliente.
17	Confirma satisfacción	Campo para consignar la clave de identificación del Agente del Centro Integral de Atención al Cliente que confirma con el cliente su satisfacción con la solución de Telecomm a su reporte de falla.
18	Fecha   Hora de cierre	Campo con información generada por el sistema CIAC cuando el Agente del CIAC confirma la satisfacción con la solución de Telecomm.

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE  
SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES**

**NÚMERO:**

**TCM-2410-001-22**

**INDICADORES DE GESTIÓN**

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT  
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

AÑO VIGENTE

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Eficacia en cumplimiento del Plan Comercial.	Determinar el grado de cumplimiento de las metas previstas en el Plan Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.	$[\text{Número de metas cumplidas en el periodo} / \text{número de metas programadas en el periodo}] \times 100$	Mensual	90% de cumplimiento de metas del Plan Comercial.

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE	90%													
NUMERO DE METAS PROGRAMADAS EN EL PERIODO														
NUMERO DE METAS CUMPLIDAS EN EL PERIODO														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	NOMBRE Y FIRMA Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat	NOMBRE Y FIRMA Director de la de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT  
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

AÑO VIGENTE

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Eficacia de atención a prospectos.	Determinar el porcentaje de solicitudes atendidas proporcionando información comercial a prospectos de venta.	$[\text{Número de Tickets NACI cerrados a satisfacción del cliente} / \text{Total de Tickets NACI generados}] \times 100$	Mensual	95% de solicitudes atendidas de información comercial inicial.

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												META	
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
ÍNDICE	95%														
NÚMERO DE TICKETS NACI CERRADOS															
TOTAL DE TICKETS NACI GENERADOS															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
<b>NOMBRE Y FIRMA</b> Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	<b>NOMBRE Y FIRMA</b> Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat	<b>NOMBRE Y FIRMA</b> Director de la de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT  
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

AÑO VIGENTE

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Eficacia en atención de reportes de falla.	Determinar el porcentaje de reportes de falla atendidos.	$[\text{Número de Tickets TRAS cerrados a satisfacción del cliente} / \text{Total de Tickets TRAS generados}] \times 100$	Mensual	90% de reportes de falla atendidos a satisfacción del cliente.

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META
ÍNDICE	90%													
NÚMERO DE TICKETS TRAS CERRADOS														
TOTAL DE TICKETS TRAS GENERADOS														

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	NOMBRE Y FIRMA Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat	NOMBRE Y FIRMA Director de la de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT  
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

AÑO VIGENTE

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Eficacia en atención de aclaraciones y solicitudes post-venta.	Determinar el porcentaje de aclaraciones y solicitudes atendidas relativas a la administración de servicios.	[Número de Tickets MAS cerrados a satisfacción del cliente / Total de Tickets MAS generados] X 100	Mensual	95% de aclaraciones y solicitudes atendidas relativas a administración de los servicios.

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

ÍNDICE	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE												META	
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
95%															
NÚMERO DE TICKETS MAS CERRADOS															
TOTAL DE TICKETS MAS GENERADOS															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	NOMBRE Y FIRMA Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat	NOMBRE Y FIRMA Director de la de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat

Area emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

DIRECCIÓN DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT  
SUBDIRECCIÓN COMERCIAL DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES Y MEXSAT  
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

AÑO VIGENTE

NOMBRE DEL INDICADOR	OBJETIVO DEL INDICADOR	FÓRMULA DEL INDICADOR	PERIODO DE APLICACIÓN	META DEL INDICADOR
Porcentaje de clientes satisfechos.	Medir la percepción del cliente acerca de los servicios de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat	[Número de encuestas con valoración positiva / Número de encuestas realizadas] X 100	Trimestral	80% de clientes con valoración positiva de los servicios de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat.

CUADRO-REPORTE PARA LA EVALUACIÓN Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

ÍNDICE	AÑO ANTERIOR	AÑO VIGENTE													
	ENE/DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	META	
ENCUESTAS CON VALORACIÓN POSITIVA	80%														
TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS A CLIENTES															

ELABORÓ:	REVISÓ:	AUTORIZÓ:
NOMBRE Y FIRMA Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	NOMBRE Y FIRMA Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat	NOMBRE Y FIRMA Director de la de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 2 5 MAY 2022

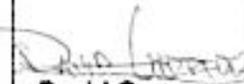
NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS SATELITALES Y DE TELECOMUNICACIONES

NÚMERO:

TCM-2410-D01-22

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Presentación del documento Mayo de 2022	 <b>Lic. Mario Romero González</b> Gerente de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	 <b>Mtro. Hiram Vallejo Cardona</b> Subdirector Comercial de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat (SCRTM)	 <b>David Guerrero Rubio</b> Director de la Red de Telecomunicaciones y Mexsat (DRTM)	<p>Elaborado conforme a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Estatuto Orgánico de Telecomm publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 14 de febrero de 2018; y</li> <li>● Estructura orgánica autorizada por la Secretaría de la Función Pública mediante oficios números SSFP/408/1091/2018 y SSFP/408/10911427/2018 de fecha 11 de septiembre de 2018.</li> </ul> <p>Acorde a estos instrumentos jurídicos se da una modificación de fondo toda vez que la Gerencia de Administración de Ventas de Servicios de Telecomunicaciones se trasladó a la DRTM; asimismo, cambiando de nombre a Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones.</p> <p>Esta Gerencia retoma funciones y procedimientos antes asignados a las Gerencias Comerciales de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Comunicación Móvil y Rural Satelital; y de</li> <li>● Telepuertos y Servicios Satelitales.</li> </ul> <p>Por esta razón, el presente manual modifica de fondo TODOS los apartados de los manuales precedentes, registrados con los números:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 242 del 17/06/2009; y</li> <li>● 298 del 09/03/2012</li> </ul> <p>Ambas normas están registradas en el SANI-APF de la SFP.</p>

Área emisora	Fecha de Elaboración
Gerencia de Administración de Servicios Satelitales y de Telecomunicaciones	MAYO DE 2022

REVISADO 25 MAY 2022