



telecomm.[®]

TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO

**MANUAL DE
ORGANIZACIÓN DE LAS
GERENCIAS REGIONALES
Y ESTATALES**

JUNIO DE 2022

REVISADO 2 de JUN 2022

NOTA:

De conformidad con la NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015, cuando se menciona algún cargo en el presente documento normativo del Organismo, se refiere indistintamente a mujer u hombre.

IDENTIFICACIÓN		
 TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO	NÚM. DE REGISTRO: TCM-4000-D01-22	
RESPONSABLES:		
ELABORACIÓN, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL: DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	ACTUALIZACIÓN: DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	
EXPEDICIÓN: OCTUBRE DE 2004	LUGAR: CIUDAD DE MÉXICO	FECHA: JUNIO DE 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

FECHA Y NÚMERO DE REGISTRO: 452

JUNIO 20 DEL 2022

MODIFICACIÓN 03

JUNIO DEL 2022

ÁREA QUE REGISTRA:



Mtro. Joaquín Hernández Vite
Gerente de Estadística y Normalización

EL DOCUMENTO: MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES TCM-4000-D01-22, QUEDA REGISTRADO CON EL NÚMERO 452, DE FECHA JUNIO 20 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 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

FECHA DE AUTORIZACIÓN:

JUNIO DE 2022

MODIFICACIÓN No. 3:

JUNIO DE 2022

AUTORIZARON:


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


Mtro. Edmundo Julián Domínguez López-Portillo
Director de Administración


C. David Guerrero Rubio
Director de la Red de Telecomunicaciones y
MEXSAT


Mtro. José Luis Castillo Molotla
Director de Asuntos Jurídicos


Lic. Adán García Zamora
Director de la Unidad Estratégica de Inteligencia


Mtra. Leticia Aguilar López
Directora de Recursos Humanos

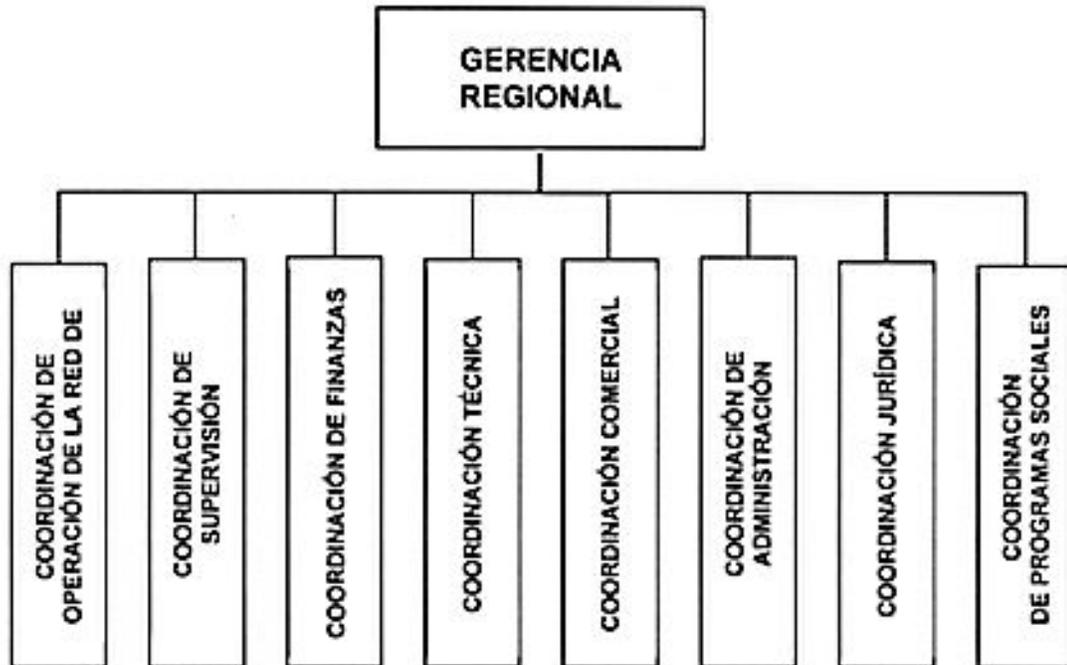
REVISARON Y ELABORARON:


Lic. Elsa Amalia Castellanos López
Subdirectora de Procesos y Supervisión


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

REVISADO 20 JUN 2022

ORGANIGRAMA DE GERENCIA REGIONAL



En caso de que no se cuente con la plaza para cubrir alguna de estas coordinaciones, el Gerente Regional por sí y/o designación de cualquier otro Coordinador de la estructura de la Gerencia que, bajo su criterio, considere más conveniente, realizaran esas funciones, para asegurar el cumplimiento de metas u objetivos.

GERENCIAS REGIONALES	REGIÓN CENTRO ESTADO DE MÉXICO (I)	REGIÓN NORESTE NUEVO LEÓN (II)	REGIÓN NOROESTE SONORA (III)	REGIÓN OCCIDENTE JALISCO (IV)	REGIÓN SURESTE VERACRUZ (V)
GERENCIAS ESTATALES	CIUDAD DE MÉXICO GUERRERO HIDALGO MORELOS *PUEBLA QUERÉTARO	COAHUILA DURANGO SAN LUIS POTOSÍ TAMAULIPAS	*BAJA CALIFORNIA CHIHUAHUA SINALOA	*AGUASCALIENTES COLIMA GUANAJUATO MICHOCÁN NAYARIT	*CAMPECHE CHIAPAS OAXACA TABASCO YUCATAN

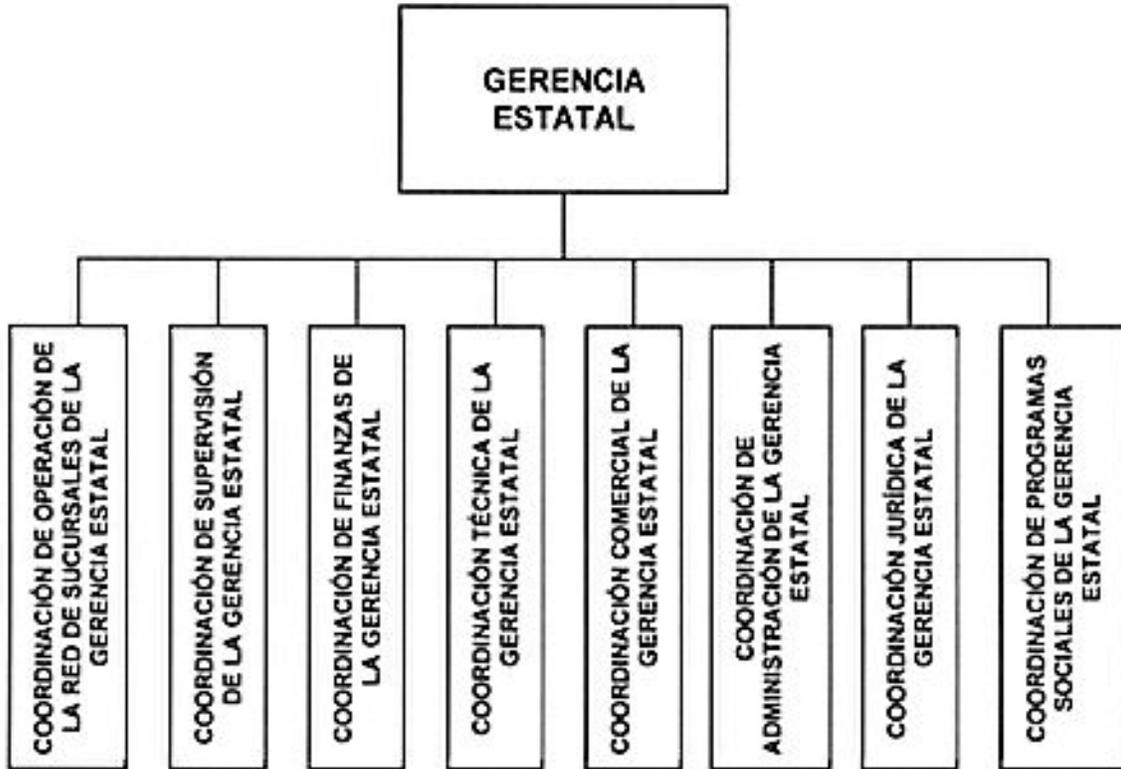
En virtud de que en los Estados de: Tlaxcala, Baja California Sur, Zacatecas y Quintana Roo, TELECOMM no cuenta con Titular a nivel Gerencial, se designaron a los Gerentes de Puebla, Baja California, Aguascalientes y Campeche, para hacerse cargo de los asuntos inherentes de cada Estado, quedando de la siguiente forma:

- *Puebla-Tlaxcala
- *Baja California-Baja California Sur
- *Aguascalientes-Zacatecas
- *Campeche-Quintana Roo

REVISADO 2º JUN 2023

ORGANIGRAMA DE GERENCIA ESTATAL

HOJA No.
5 DE 48



En caso de que no se cuente con la plaza para cubrir alguna de estas coordinaciones, el Gerente Estatal por sí y/o designación de cualquier otro Coordinador de la estructura de la Gerencia que, bajo su criterio, considere más conveniente, realizarán esas funciones, para asegurar el cumplimiento de metas u objetivos.

REVISADO 20 JUN 2024

ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES

Dirección de la Red de Sucursales

Gerencia Administrativa de la Red de Sucursales

Subdirección de Procesos y Supervisión

Gerencia de Procedimientos de Operación

Gerencia de Implementación de Procesos de Servicios

Gerencia de Supervisión de Sucursales

Gerencia Regional Centro

Ciudad de México

Guerrero

Hidalgo

Morelos

Puebla

Querétaro

Gerencia Regional Occidente

Aguascalientes

Colima

Guanajuato

Michoacán

Nayarit

Gerencia Regional Noreste

Coahuila

Durango

San Luis Potosí

Tamaulipas

Gerencia Regional Noroeste

Baja California

Chihuahua

Sinaloa

Gerencia Regional Sureste

Campeche

Chiapas

Oaxaca

Tabasco

Yucatán

Subdirección Comercial de la Red de Sucursales

Gerencia Comercial de Comunicación y Nuevos Modelos de Negocio

Gerencia Comercial de Servicios Financieros Básicos

Gerencia de Mercadotecnia

d

A

R

R

[Large handwritten signature]

P
REVISADO 20 JUN 2022

ÍNDICE

	Hoja
ORGANIGRAMA DE GERENCIA REGIONAL	4
ORGANIGRAMA DE GERENCIA ESTATAL	5
ESTRUCTURA ORGÁNICA DE LA DIRECCIÓN DE LA RED DE SUCURSALES	6
INTRODUCCIÓN	8
MARCO JURÍDICO	9
OBJETIVO	16
POLÍTICAS GENERALES	17
FUNCIONES	18
GERENCIAS REGIONALES	19
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES.....	20
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN	21
COORDINACIÓN DE FINANZAS	22
COORDINACIÓN TÉCNICA	24
COORDINACIÓN COMERCIAL.....	25
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN.....	26
COORDINACIÓN JURÍDICA	28
COORDINACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES	29
GERENCIAS ESTATALES	31
COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES DE LA GERENCIA ESTATAL....	32
COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA ESTATAL.....	33
COORDINACIÓN DE FINANZAS DE LA GERENCIA ESTATAL.....	34
COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA GERENCIA ESTATAL.....	36
COORDINACIÓN COMERCIAL DE LA GERENCIA ESTATAL	37
COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA GERENCIA ESTATAL.....	38
COORDINACIÓN JURÍDICA DE LA GERENCIA ESTATAL.....	40
COORDINACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA GERENCIA ESTATAL.....	41
ANEXOS	42
A. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	43
B. CONTROL DE ACTUALIZACIONES	46

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene fundamento en el artículo 21, fracción XI del Estatuto Orgánico de Telecomunicaciones de México, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.

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, el mismo documento rector en el artículo 26 fracciones I a XVIII especifica las atribuciones que le corresponden a la Dirección de la Red de Sucursales con respecto a este manual de organización. Así mismo, el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México (páginas 72 y 73) publicado en la normateca interna del Organismo el 31 de octubre de 2018, confiere a la Dirección de la Red de Sucursales las funciones numeradas de la 1 a la 18, que corresponden a las atribuciones para asegurar la correcta operación y funcionamiento de la red de sucursales, de las Gerencias Regionales y Estatales a través de la ejecución armonizada de los programas, proyectos y procesos relacionados con los recursos de: administración, financieros, humanos, materiales, técnicos y de mercadotecnia.

Con base en lo anterior, y la entrada en vigor de la estructura orgánica del organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante Oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1º de enero de 2021, la Dirección de la Red de Sucursales a través de la Subdirección de Procesos y Supervisión actualizó y modificó el documento "Manual de Organización de las Gerencias Regionales y Estatales", con clave de identificación TCM-4000-D01-12 (segunda actualización) y número de registro 314 de fecha 28 de noviembre de 2012.

Para cumplir con las atribuciones instituidas en el Estatuto Orgánico de Telecomm y el Manual de Organización Institucional de Telecomunicaciones de México, la Dirección de la Red de Sucursales actualizó el presente documento, el cual tiene por objetivo establecer las responsabilidades y funciones, de cada una de las Coordinaciones que conforman las Gerencias Regionales y Estatales de este Organismo, así como facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas con una adecuada coordinación y comunicación de todos los que en ella intervienen, eliminando la duplicidad de funciones, confusión e incertidumbre.

Las funciones establecidas en el Manual de Organización de las Gerencias Regionales y Estatales aplican en su ámbito de competencia al personal adscrito a las Gerencias Regionales y Estatales.

Este documento se integra de tres apartados, los cuales proporcionan al personal involucrado orientación sobre aspectos generales y específicos que a continuación se describen: Apartado No. 1.- Organigrama de Gerencia Regional, Organigrama de Gerencia Estatal, Estructura Orgánica de la Dirección de la Red de Sucursales, Introducción, Marco Jurídico, Objetivo, Políticas Generales, Apartado No. 2.- Funciones que realizan las Gerencias Regionales (integradas por las Coordinaciones de: Operación de la Red de Sucursales, Supervisión, Finanzas, Técnica, Comercial, Administración, Jurídica, y Programas Sociales), y las Gerencias Estatales (integradas por las Coordinaciones de: Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal, Supervisión de la Gerencia Estatal, Finanzas de la Gerencia Estatal, Técnica de la Gerencia Estatal, Comercial de la Gerencia Estatal, Administración de la Gerencia Estatal, Jurídica de la Gerencia Estatal, y Programas Sociales de la Gerencia Estatal), y por último el Apartado No. 3.- Anexos que comprende el Glosario de Términos, y Control de Actualizaciones del Manual que incluye fechas de registros y actualizaciones del mismo, que derivados de la inclusión, modificación o eliminación de algún punto en particular reformó el presente documento.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**

**NÚMERO:
TCM-4000-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 DOF 28-05-2021)

1.- LEYES

- **LEY FEDERAL DE AUSTERIDAD REPUBLICANA**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de noviembre de 2019.
- **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 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 actualización 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 12 de noviembre de 2021.
(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).
- **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 FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 27 de febrero de 2022).
- **LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 29 de diciembre de 1976.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación 05 de abril de 2022).
- **LEY FEDERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de marzo de 2002.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016).
Ley abrogada a partir del 19-07-2017"

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

- **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 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 DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY FEDERAL DE LOS TRABAJADORES AL SERVICIO DEL ESTADO, REGLAMENTARIA DEL APARTADO B) DEL ARTÍCULO 123 CONSTITUCIONAL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 1963.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 22 de noviembre de 2021).
- **LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**
Publicada en el Diario oficial de la Federación el 9 de mayo de 2016.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY FEDERAL DE 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 GENERAL DEL SISTEMA NACIONAL ANTICORRUPCIÓN.**
Publicada en 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 FEDERAL ANTICORRUPCIÓN EN CONTRATACIONES PÚBLICAS.**
Publicada en Diario Oficial de la Federación el 11 de junio de 2012.
(Ley abrogada a partir del 19 de julio de 2017, por Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016).
- **LEY GENERAL PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 2 de agosto de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2022).
- **LEY FEDERAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1994.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de mayo de 2018).
- **LEY FEDERAL DEL TRABAJO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1º de abril de 1970.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de abril de 2022).
- **LEY FEDERAL DE ARCHIVOS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de enero de 2012.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 21 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

Ley abrogada a partir del 15 de junio de 2019 por Decreto Decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2018.

- **LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DE CRÉDITO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de enero de 1985.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de marzo de 2018).
- **LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 11 de marzo de 2022).
- **LEY GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2012.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2021).
- **LEY GENERAL DE BIENES NACIONALES.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2004.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de septiembre 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)

2.- CÓDIGOS

- **CÓDIGO CIVIL FEDERAL.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1928.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de enero de 2021).
- **CÓDIGO DE COMERCIO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 7 de octubre de 1889.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de marzo de 2018).
Cantidades actualizadas por Acuerdo DOF 30-12-2021
- **CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981.
(Última reforma publicada Diario Oficial de la Federación 12-11-2021) Cantidades actualizadas y compiladas por Resolución Miscelánea Fiscal DOF 05-01-2022 Nota de vigencia: La adición al artículo 23 con el párrafo sexto al décimo octavo, publicada en el Diario Oficial de la Federación 12-11- 2021, entrará en vigor el 1 de enero de 2023.
- **CÓDIGO PENAL FEDERAL**
Publicado 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).

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 2 JUN 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**

**NÚMERO:
TCM-4000-001-22**

3.- REGLAMENTOS

- **REGLAMENTO DE TELECOMUNICACIONES.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de octubre de 1990.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de enero de 2001).
- **REGLAMENTO DE COMUNICACIÓN VÍA SATÉLITE.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 1º de agosto de 1997.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de agosto de 1997).
- **REGLAMENTO DEL SERVICIO DE GIROS TELEGRÁFICOS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2006.
- **REGLAMENTO DE LA LEY FEDERAL DE PRESUPUESTO Y RESPONSABILIDAD HACENDARIA.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación 13-11-2020).
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DEL SECTOR PÚBLICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010.
Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación 14-06-2021
- **REGLAMENTO DE LA LEY DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010.
- **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 DEL CÓDIGO FISCAL DE LA FEDERACIÓN.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de abril de 2014.

4.- DECRETOS

- **DECRETO POR EL QUE SE REFORMAN LOS ARTÍCULOS 1º; 3º; 6º; 8º, FRACCIONES II Y XIII; 9º, PÁRRAFOS PRIMERO, SEGUNDO Y TERCERO; FRACCIONES III Y VII; 12 Y 13; Y SE ADICIONA LA FRACCIÓN VIII AL ARTÍCULO 10º, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
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.

5.- OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- **ESTATUTO ORGÁNICO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de febrero de 2018.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

Última actualización publicada en el Diario oficial de la Federación el 01 de septiembre de 2021.
Nota aclaratoria publicada en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2021.

- **CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO DEL ORGANISMO.**
Las vigentes.
- **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Aprobado conforme al Acuerdo No. 977 de la 105ª Junta Directiva celebrada el 19 de julio de 2013.
- **PROGRAMA SECTORIAL DE COMUNICACIONES Y TRANSPORTES.**
(Tomado del Portal de la S.C.T.)
- **NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015 EN IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN**
Secretaría de Economía. - Subsecretaría de Competitividad y Normatividad. - Dirección General de Normas.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de octubre de 2015.
- **MANUAL DE ORGANIZACIÓN 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 OPERACIÓN DE SUCURSALES TELEGRÁFICAS.**
El vigente.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA PRÁCTICA DE SUPERVISIONES OPERATIVAS A LAS SUCURSALES TELEGRÁFICAS.**
El vigente.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS DE SERVICIOS.**
El vigente.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE SUPERVISIÓN DE SUCURSALES.**
El vigente.
- **MANUAL DE ADMINISTRATIVO DE APLICACIÓN GENERAL EN LAS MATERIAS DE ARCHIVOS Y TRANSPARENCIA PARA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL.**
El vigente.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES MUEBLES.**
El vigente.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA DE LO CONTENCIOSO LABORAL Y PENAL.**
El vigente.
- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA JURÍDICA PARA CONTRATOS Y LO CONTENCIOSO CIVIL Y ADMINISTRATIVO.**
El vigente.

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**

**NÚMERO:
TCM-4000-D01-22**

- **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA GERENCIA JURÍDICA DE LO CONSULTIVO**
El vigente.
- **LINEAMIENTOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE ACTAS ADMINISTRATIVAS, APLICACIÓN DE SANCIONES Y RECONSIDERACIÓN.**
El vigente.
- **NORMAS Y BASES GENERALES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO INMOBILIARIO DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 21 de mayo de 2010.
- **POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 15 de diciembre de 2017.
- **POLÍTICAS, BASES Y LINEAMIENTOS EN MATERIA DE OBRAS PÚBLICAS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON LAS MISMAS.**
Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 25 de enero de 2022.
- **BASES GENERALES PARA EL REGISTRO, AFECTACIÓN, DISPOSICIÓN FINAL Y BAJA DE BIENES MUEBLES DE TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO.**
Publicadas en la Normateca Interna de Telecomunicaciones de México.
Última actualización el 18 de enero de 2019.
- **CIRCULARES Y TELEGRAMAS CIRCULARES.**
Las vigentes.
Publicada en la página web interna: <https://intranet.telecomm/portal/>
- **ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.**
Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de agosto de 2010.
Última Reforma DOF 02-noviembre-2017.
- **Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.**
Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2010.
Última Reforma DOF el 30 de noviembre de 2018.
- **ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera. ***
Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2010.
Última reforma publicada DOF 27 de noviembre de 2018.
- **ACUERDO por el que se modifica el diverso por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.**

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de julio de 2010
Última reforma publicada DOF 05-abril-2016.

- **ACUERDO** que tiene por objeto emitir las disposiciones generales en las materias de archivos y transparencia para la administración pública federal y su anexo único
Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de marzo de 2016
- **ACUERDO** por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de agosto de 2010
Última reforma publicada DOF 15-mayo-2017.
- **RESOLUCIÓN POR LA QUE SE EXPIDEN LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 95 BIS DE LA LEY GENERAL DE ORGANIZACIONES Y ACTIVIDADES AUXILIARES DEL CRÉDITO, APLICABLES A LOS TRANSMISORES DE DINERO A QUE SE REFIERE EL ARTICULO 81-A BIS DEL MISMO ORDENAMIENTO.**
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril de 2012.
(Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 09 de marzo de 2017).

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-001-22

OBJETIVO

Establecer las funciones, de las Gerencias Regionales y Estatales, así como de las Coordinaciones que las conforman, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos establecidos; asimismo, facilitar el desarrollo de las funciones operativas y administrativas con una adecuada coordinación y comunicación de todos los que en ella intervienen, eliminando la duplicidad de funciones, confusión e incertidumbre.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

POLÍTICAS GENERALES

1. Los Gerentes Regionales y Estatales, así como los Coordinadores, deberán apearse estrictamente a los términos de las leyes, reglamentos, lineamientos, Condiciones Generales de Trabajo del Organismo y demás disposiciones aplicables que se enuncian en este Manual.
2. En caso de que no se cuente con la plaza para cubrir alguna de las coordinaciones adscritas a las Gerencias Regionales y Gerencias Estatales, o en caso de ausencia del Coordinador, el Gerente Regional o Gerente Estatal por sí y/o designación de cualquier otro Coordinador de la estructura de la Gerencia que, bajo su criterio, considere más conveniente, realizarán esas funciones, para asegurar el cumplimiento de metas u objetivos.
3. Los servidores públicos que contravengan lo dispuesto en este Manual y a la Normatividad interna aplicada a este documento y emitida por las diferentes Áreas del Organismo, serán sancionados conforme a las disposiciones legales aplicables.
4. La observancia de este manual es obligatoria para el personal de las Gerencias Regionales y Estatales y de Áreas Centrales involucradas en la operación y administración de las Gerencias Regionales y Estatales, por lo cual se les exhorta a considerarlo en el desarrollo de sus actividades y a enriquecerlo con sus aportaciones para mantenerlo permanentemente actualizado.
5. Será función de la Dirección de la Red de Sucursales recibir y analizar cualquier sugerencia de modificación al contenido de este Manual y, de ser necesario, obtener la aprobación de la Dirección de Administración, Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, Dirección de Asuntos Jurídicos, Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia y de la Dirección de Recursos Humanos, en el ámbito de su competencia. Asimismo, el Director de la Red de Sucursales podrá instruir la actualización del presente documento.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

FUNCIONES



Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 2-0 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

GERENCIAS REGIONALES

OBJETIVO

Supervisar la administración de los recursos de las Gerencias Estatales de su adscripción, vigilando que se lleven a cabo conforme a la normatividad establecida, para mejorar la prestación de los servicios que se ofrecen en la Red de Sucursales.

FUNCIONES

1. Supervisar que las Gerencias Estatales a su cargo, ejecuten los planes, programas y procesos de trabajo, a fin de cumplir con la normatividad establecida.
2. Vigilar los avances de los programas de trabajo realizados en cada una de las Gerencias Estatales a su cargo, para su evaluación periódica e implementar las acciones que correspondan.
3. Proponer el establecimiento de políticas de operación, para la prestación de los servicios en la Red de Sucursales.
4. Supervisar la administración de los recursos humanos, financieros, materiales, informáticos y de comunicaciones, en las Gerencias Estatales a su cargo, para asegurar el funcionamiento de las mismas y de las sucursales de su adscripción.
5. Realizar el seguimiento correspondiente a las quejas, denuncias, aclaraciones y sugerencias presentadas en las Gerencias Estatales a su cargo, para asegurar que se atiendan en tiempo y forma.
6. Supervisar que las Gerencias Estatales a su cargo brinden seguimiento a las operaciones irregulares e inconsistencias detectadas en las mismas y otros ilícitos, para evitar posibles afectaciones en el patrimonio del Organismo.
7. Verificar el desarrollo de programas que incrementen la productividad y rentabilidad de la Red de Sucursales, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios telegráficos.
8. Vigilar las acciones y resultados de los planes, programas y procesos de trabajo del Organismo correspondientes a las Gerencias Estatales a su cargo, para su evaluación y control.
9. Realizar todas las funciones que se indican para las Gerencias Estatales, a fin de asegurar la operación de la Gerencia y de la Red de Sucursales en su entidad federativa.
10. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES EN LA GERENCIA REGIONAL

OBJETIVO

Verificar que las sucursales adscritas a la Gerencia Regional operan y funcionan en apego a la normatividad y procedimientos establecidos

FUNCIONES

1. Difundir la normatividad y los procedimientos al personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional y verificar su cumplimiento, a fin de que la operación y funcionamiento de esta se realice conforme a los parámetros aplicables y vigentes
2. Realizar diariamente el monitoreo de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional y detectar anomalías en el funcionamiento y operación, así como realizar el seguimiento de estas, con el objeto de informar de las mismas al área correspondiente para su atención.
3. Asignar las claves de acceso al SIGITEL al personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional, recabar la firma de la Carta Responsiva y conservar la misma, con el propósito de que el uso de dichas claves se realice en términos de la normatividad aplicable.
4. Analizar la productividad y rentabilidad, así como realizar reportes estadísticos de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional, para que se identifiquen áreas de oportunidad que garanticen la prestación de los servicios, o bien, para que se defina la viabilidad de aperturar, cerrar o reubicar las mismas o de suspender o reiniciar operaciones.
5. Verificar que el personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional realice la prestación y promoción de los servicios, a fin de cumplir con la normatividad aplicable.
6. Informar a las coordinaciones y a las áreas procedentes las modificaciones operativas y administrativas realizadas en las sucursales adscritas a la Gerencia Regional, con el objeto de que en el ámbito de su competencia realicen las acciones correspondientes.
7. Proponer la capacitación al personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional, a fin de que cuenten con los elementos necesarios para realizar las funciones que tienen asignadas.
8. Integrar la información que estén obligadas a entregar las Gerencias Estatales a cargo de la región, así como realizar e informar al Gerente Regional el seguimiento a las acciones que les correspondan ejecutar y atender a las Coordinaciones de Operación de la Red de Sucursales, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
9. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN EN LA GERENCIA REGIONAL

OBJETIVO

Supervisar que el personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional opere en apego a la normatividad y procedimientos establecidos.

FUNCIONES

1. Elaborar, proponer y ejecutar el Programa Anual de Supervisión de la Gerencia Regional y validar el Programa de las Gerencias Estatales de la región, para que una vez autorizado, se remita dentro del término establecido a áreas centrales para su seguimiento.
2. Realizar supervisiones integrales, específicas y de seguimiento a las sucursales adscritas a la Gerencia Regional, y cuando sea procedente, en las Gerencias Estatales de la región, así como informar lo conducente a las áreas involucradas, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
3. Informar a las áreas de la Gerencia Regional las inconsistencias detectadas y las áreas de oportunidad en las supervisiones realizadas, así como proponer las acciones de mejora y los tiempos para su aplicación y ejecución, a fin de corregir las deficiencias identificadas y eficientar el funcionamiento de las sucursales adscritas a la región.
4. Integrar la información y realizar la propuesta de respuesta a las quejas, denuncias, aclaraciones y sugerencias en coordinación con las áreas involucradas de la Gerencia Regional, a fin de dar la atención correspondiente y realizar las acciones necesarias para solventar las mismas
5. Instrumentar actas circunstanciadas, de hechos y administrativas al personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional, cuando se detecten inconsistencias en las supervisiones o cuando exista una queja o denuncia, a fin de que se esté en posibilidad de realizar las acciones necesarias y de informar lo conducente a las áreas involucradas.
6. Realizar el seguimiento de las inconsistencias detectadas en las supervisiones de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional y cuando sea procedente de las Gerencias Estatales de la región, a fin de solventar las mismas.
7. Realizar encuestas al público usuario y proponer las acciones de mejora al Gerente Regional, para eficientar la operación y servicio de las sucursales adscritas a la región.
8. Integrar la información que estén obligadas a entregar las Gerencias Estatales a cargo de la región, así como realizar e informar al Gerente Regional el seguimiento a las acciones que les correspondan ejecutar y atender a las Coordinaciones de Supervisión, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
9. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que lo encomiende expresamente su superior jerárquico

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN DE FINANZAS EN LA GERENCIA REGIONAL

OBJETIVO

Validar que los recursos presupuestales autorizados y los procesos contables y de tesorería a cargo de la Gerencia Regional, se ejerzan y realicen en apego a la normatividad aplicable.

FUNCIONES

1. Elaborar conforme a las necesidades, el Anteproyecto Anual del Presupuesto de Egresos de la Gerencia Regional e integrar el de las Gerencias Estatales adscritas a la región, con el propósito de dar cumplimiento a las metas y objetivos establecidos.
2. Informar a cada una de las áreas de la Gerencia Regional los recursos presupuestales asignados, a fin de que cumplan con sus programas o planes de trabajo, o bien, para que realicen las gestiones de modificación presupuestal, en su caso, para dar cumplimiento a sus programas de trabajo.
3. Realizar el registro contable y presupuestal de la Gerencia Regional, en el GRP y en los medios establecidos por la Dirección de Administración, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable, a fin de que se mantenga un control de los recursos asignados.
4. Analizar y verificar la disponibilidad presupuestaria para adquisición de bienes, contratación de servicios y viáticos, así como gestionar oportunamente la radicación de los recursos económicos, a fin de realizar los pagos correspondientes y asegurar la operación de la Gerencia Regional.
5. Revisar y validar que las solicitudes de radicación mensual de la Gerencia Regional sean de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, para estar en posibilidades de ejercerse en el mes correspondiente.
6. Conciliar e integrar las cuentas mensuales de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional, con el objeto de que una vez validadas, se remitan a la Gerencia de Contabilidad conforme a la normatividad aplicable.
7. Integrar los reportes de cierres mensuales del sistema de registro, con el objeto de que una vez validadas, se remitan a la Gerencia de Presupuesto conforme los lineamientos establecidos.
8. Analizar y proponer el límite de existencia de efectivo que deberá autorizarse a cada sucursal adscrita a la Gerencia Regional, para que una vez que se cuente con la validación de la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, se informe a las áreas involucradas y se realicen las acciones correspondientes.
9. Revisar diariamente la elaboración del movimiento diario de fondos de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional, a fin de asegurar que la operación se realiza en apego a la normatividad aplicable, y en caso contrario, dar vista a las áreas involucradas para que realicen las acciones a las que haya lugar.
10. Coordinar con las áreas involucradas que el traslado de los recursos monetarios se realice en apego a la normatividad aplicable, a fin de salvaguardar los recursos a cargo de la Gerencia Regional.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

11. Revisar diariamente el flujo de efectivo de las sucursales adscritas a la Gerencia Regional, para determinar las acciones de concentración y/o dotación de recursos y las solicitudes que en ese sentido le formulen las sucursales.
12. Integrar la información que estén obligadas a entregar las Gerencias Estatales a cargo de la región, así como realizar e informar al Gerente Regional el seguimiento a las acciones que les correspondan ejecutar y atender a las Coordinaciones de Finanzas, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
13. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN TÉCNICA EN LA GERENCIA REGIONAL

OBJETIVO

Verificar que las tecnologías de la información y comunicaciones operan y funcionan en apego a la normatividad y procedimientos establecidos en la Gerencia Regional y en las sucursales adscritas a esta.

FUNCIONES

1. Elaborar, proponer y ejecutar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de la Gerencia Regional, para que una vez autorizado, se verifique e informe a las áreas correspondientes, que la funcionalidad y operación de las tecnologías de la información y comunicaciones se realiza en términos de la normatividad aplicable.
2. Realizar y verificar la instalación, operación y funcionamiento en coordinación con las áreas correspondientes, de las redes de comunicaciones, de los equipos de videovigilancia y alertamiento, de los servicios actuales y futuros, así como de los equipos informáticos para garantizar la prestación de los servicios y seguridad de la Gerencia Regional y de las sucursales adscritas a esta.
3. Atender, generar y canalizar a las áreas involucradas cuando sea procedente, los reportes de fallas de los sistemas, aplicativos informáticos institucionales, de comunicaciones, de equipos de cómputo y periféricos informáticos en arrendamiento, así como realizar el seguimiento necesario hasta que se dé solución, a fin de garantizar la funcionalidad de estos.
4. Realizar en coordinación con las áreas correspondientes la actualización de los sistemas, aplicativos informáticos institucionales y librerías de apoyo, para asegurar la funcionalidad y seguridad de estos.
5. Realizar y mantener actualizado el control de inventarios de los equipos informáticos y de comunicaciones, tanto de los equipos propiedad del Organismo como los que se encuentran en arrendamiento a cargo de la Gerencia Regional, así como informar a las áreas correspondientes los resultados de este, con el propósito de asegurar la existencia de dichos equipos, o bien, para que en caso de detectarse inconsistencias se realicen las acciones necesarias para su regularización.
6. Realizar e integrar el diagnóstico de necesidades de sistemas y aplicativos informáticos y de comunicaciones institucionales, con el objeto de que las áreas involucradas realicen las gestiones para la adquisición correspondiente.
7. Cumplir con las políticas y lineamientos de seguridad informática en la Gerencia Regional y en las sucursales adscritas a esta, con el propósito de garantizar la funcionalidad y seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones.
8. Integrar la información que estén obligadas a entregar las Gerencias Estatales a cargo de la región, así como realizar e informar al Gerente Regional el seguimiento a las acciones que les correspondan ejecutar y atender a las Coordinaciones Técnicas, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
9. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN COMERCIAL EN LA GERENCIA REGIONAL

OBJETIVO

Comercializar los servicios a cargo del Organismo y proponer nuevos modelos de negocio, estrategias y acciones que incrementen la prestación y promoción de estos en las sucursales adscritas a la Gerencia Regional.

FUNCIONES

1. Realizar y proponer el Plan Comercial de la Gerencia Regional, para que una vez autorizado sea implementado.
2. Prospeccionar clientes y generar alianzas comerciales, a fin de expandir los servicios e incrementar el margen de ventas.
3. Gestionar a través del Gerente Regional el dictamen de los convenios y contratos que se celebren para la prestación de los servicios a cargo del Organismo, para formalizar los mismos.
4. Evaluar los resultados del Plan de Ventas, así como proponer e implementar acciones preventivas y correctivas, a fin de cumplir con los objetivos establecidos en el mismo.
5. Recopilar la información de los estudios de factibilidad y las fichas técnicas, para determinar la viabilidad de expandir las sucursales en la región.
6. Recopilar la información de los estudios de mercado que permitan identificar las áreas de oportunidad en la prestación de los servicios, para incrementar el margen de ventas en las sucursales adscritas a la Gerencia Regional.
7. Informar las necesidades del material publicitario, para que una vez proporcionado o autorizado sea promocionado en las sucursales adscritas a la Gerencia Regional.
8. Atender y canalizar según sea el caso, a los clientes con las áreas responsables, para dar solución a sus requerimientos o quejas.
9. Realizar y analizar estadísticas sobre la prestación de los servicios en las sucursales adscritas a la región e informar los resultados al Gerente Regional y a las áreas involucradas, a fin de cumplir con el Plan de Ventas.
10. Mantener actualizado el directorio de clientes de la Gerencia Regional, a fin de contar con una base de datos confiable.
11. Integrar la información que estén obligadas a entregar las Gerencias Estatales a cargo de la región, así como realizar e informar al Gerente Regional el seguimiento a las acciones que les correspondan ejecutar y atender a las Coordinaciones Comerciales, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
12. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA EN LA GERENCIA REGIONAL

OBJETIVO

Coordinar los procesos de recursos humanos, materiales y del archivo de la Gerencia Regional, en apego a la normatividad aplicable.

FUNCIONES

1. Proponer la cobertura de plazas y movimientos de personal al titular de la Gerencia Regional, así como gestionar con la Dirección de la Red de Sucursales la autorización de cobertura de plaza correspondiente, a fin de llevar a cabo el procedimiento de selección y contratación de personal conforme al perfil de puesto y en apego a la normatividad aplicable.
2. Realizar el proceso de incorporación de personas prestadoras de servicio social y prácticas profesionales y emitir los documentos necesarios, con el propósito de cumplir con los convenios de participación suscritos entre el Organismo y las diferentes instituciones educativas.
3. Registrar e informar a las áreas correspondientes los movimientos de ingreso, reingreso, promoción, permutas, reinstalaciones, pago de quinquenios, cambios de adscripción, licencias, bajas y de radicación de recursos, a fin de que se apliquen conforme a la normatividad vigente.
4. Validar la nómina y el registro de asistencia del personal, con el objeto de que se realice el pago al personal de la Gerencia Regional.
5. Gestionar los registros de altas, bajas y modificaciones de sueldos ante el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), así como el pago de gastos funerarios, ayuda para lentes y prótesis, pago supletorio, puntualidad, productividad, recibir y entregar los monederos electrónicos del estímulo en especie del 10 de mayo y de la medida de fin de año; además de las licencias con y sin goce de sueldo y prejubilatorias, con el propósito de que el personal disfrute de dichas prestaciones.
6. Tramitar y entregar las hojas de servicio, evoluciones salariales, constancias de servicio activo y de antigüedad, así como integrar y enviar la documentación a las áreas responsables de los seguros de personas, las cédulas originales del FONAC y de designación de beneficiarios y validar la información para el otorgamiento del premio a la antigüedad en el servicio público, a fin de dar cumplimiento a la normatividad aplicable.
7. Concentrar las necesidades de capacitación de la Gerencia Regional y realizar el seguimiento necesario, a fin de que el personal acredite dicha capacitación.
8. Realizar el seguimiento de las actividades del Programa Cultural Recreativo de Activación Física y Deportiva, así como coordinar la entrega de gafetes, uniformes institucionales y deportivos, con el objeto de fortalecer la identidad institucional.
9. Gestionar el pago de los servicios de agua, energía eléctrica, arrendamientos autorizados, impuesto predial de la Gerencia Regional, cuotas de mantenimiento de los inmuebles a cargo de esta, entre otros; así como observar el cumplimiento de los programas de optimización y ahorro de recursos, a

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**

**NÚMERO:
TCM-4000-D01-22**

efecto de evitar el corte del suministro y recargos por pago extemporáneo, así como para generar ahorro en el consumo de éstos.

10. Administrar el parque vehicular, el suministro de gasolina o diésel, lubricantes, aditivos y anticongelante, así como gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo, el alta y baja de placas de este y realizar el pago de los derechos e impuestos, a fin de mantener en operación y en condiciones de uso los vehículos a cargo de la Gerencia Regional.
11. Administrar los contratos de servicio de limpieza integral y de fumigación de los inmuebles a cargo de la Gerencia Regional, a fin de mantener en óptimas condiciones los inmuebles del Organismo y evitar la generación de plagas que pudieran afectar la salud de los trabajadores.
12. Integrar la documentación de inmuebles bajo el régimen de comodato, a fin de que el área responsable este en posibilidad de registrarlos en el inventario de los bienes inmuebles, o en su caso, realizar las acciones correspondientes para su registro o regularización.
13. Elaborar en coordinación con la Gerencia de Adquisiciones el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como realizar las adquisiciones de bienes y contratación de servicios, de conformidad con el presupuesto aprobado, a fin de garantizar la operación y funcionamiento de la Gerencia Regional y de las sucursales adscritas a la región.
14. Realizar el Programa Anual de Disposición Final de Bienes Muebles, así como el registro y actualización del inventario de los bienes muebles a cargo de la Gerencia Regional y las gestiones necesarias para su custodia, destino final y baja en los almacenes, con la finalidad de que estén registrados en el sistema de inventarios, cuenten con resguardo del servidor público responsable de su custodia y que los bienes obsoletos no útiles en el servicio se den de baja en los inventarios.
15. Coordinar la organización, control, custodia y conservación de los archivos a cargo de la Gerencia Regional, así como las actividades relacionadas con el archivo general de concentración, con el objeto de preservar y salvaguardar el archivo documental.
16. Integrar la información que estén obligadas a entregar las Gerencias Estatales a cargo de la región, así como realizar e informar al Gerente Regional el seguimiento a las acciones que les correspondan ejecutar y atender a las Coordinaciones Comerciales, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
17. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN JURÍDICA EN LA GERENCIA REGIONAL

OBJETIVO

Substanciar los juicios y procedimientos en los que sea parte Telecomunicaciones de México ante autoridades federales, estatales, o municipales en coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos.

FUNCIONES

1. Representar legalmente a Telecomunicaciones de México ante autoridades federales, estatales, o municipales, en los juicios y los procedimientos que se tramiten, tomando en consideración las estrategias y líneas de acción definidas por la Dirección de Asuntos Jurídicos, con el propósito de defender los intereses del Organismo.
2. Asesorar legalmente a las áreas de la Gerencia Regional, a fin de que estén en posibilidad de realizar las gestiones o acciones a las que haya lugar.
3. Remitir o solicitar a las autoridades competentes o a las Unidades Administrativas, la información sobre cualquier juicio o procedimiento, a fin de que la Gerencia Regional esté en posibilidad de atender o desahogar requerimientos y asuntos de su competencia.
4. Realizar los proyectos de denuncias, demanda, contestaciones, recursos, demandas de amparo y todos aquellos escritos legales relacionados y necesarios conforme a la estrategia jurídica definida con la Dirección de Asuntos Jurídicos, con el objeto de presentarlos en tiempo y forma ante la autoridad competente.
5. Atender en tiempo y forma las audiencias, diligencias y toda clase de requerimientos realizados a Telecomunicaciones de México, ante las autoridades competentes, para defender los intereses y patrimonio del Organismo.
6. Revisar los contratos y los convenios en los que sea parte la Gerencia Regional, con el objeto de dar certeza del cumplimiento de todos los requisitos legales y estar en posibilidad de llevar a cabo su formalización.
7. Informar el estado procesal de los juicios y/o diligencias, de acuerdo con la periodicidad que establezca la Dirección de Asuntos Jurídicos, a fin de llevar el control del estado que guardan y realizar el seguimiento que corresponda.
8. Registrar y mantener actualizado el sistema informático establecido por la Dirección de Asuntos Jurídicos sobre los juicios y procedimientos en los que la Gerencia Regional sea parte, con el propósito de llevar un control y seguimiento de estos.
9. Integrar la información que las Gerencias Estatales a cargo de la región estén obligadas a entregar, así como realizar e informar al Gerente Regional el seguimiento a las acciones que les correspondan ejecutar y atender a las Coordinaciones Jurídicas Estatales, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
10. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**

**NÚMERO:
TCM-4000-D01-22**

COORDINACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES EN LA GERENCIA REGIONAL

OBJETIVO

Coordinar con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal, Organismos o Instituciones Públicas, así como con las áreas involucradas, la entrega de apoyos monetarios de programas sociales a sus beneficiarios en la región, en términos del convenio, criterios y normatividad aplicables.

FUNCIONES

1. Realizar en coordinación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal, Organismos e Instituciones Públicas, así como con las áreas involucradas, el "Calendario de Entrega de Apoyos Monetarios", para que una vez autorizado por las autoridades correspondientes, se realice el operativo de pago en los tiempos pactados de los programas sociales en la región.
2. Coordinar con las áreas involucradas las acciones necesarias para la entrega de los programas sociales a sus beneficiarios en la región, a fin de cumplir con el convenio celebrado.
3. Elaborar, actualizar y documentar el registro y desempeño del padrón de pagadores, con el propósito de contar con un control operativo y administrativo del personal que realiza el pago de los programas sociales en la región.
4. Proponer y verificar que se implementen las estrategias de atención a los beneficiarios, para prever y en su caso disminuir las quejas en el operativo de pago de los programas sociales en la región.
5. Conciliar los pagos programados contra los realizados en el operativo de pago de los programas sociales en ventanilla y puntos de pagos temporales, para que en los casos que proceda, las Unidades Administrativas involucradas estén en posibilidad de realizar el reintegro de los recursos.
6. Elaborar el reporte de incidencias con base en las Actas de Hechos Relevantes realizadas en el operativo de pago de los programas sociales e informar de las mismas al Gerente Regional y a las áreas involucradas, con el propósito de que se implementen las acciones preventivas y correctivas correspondientes.
7. Integrar la información necesaria para que el Gerente Regional informe a la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia el "Calendario de Entrega de Apoyos Monetarios" y solicite la autorización para los excedentes de efectivo y pernoctas en las sucursales involucradas, para que el operativo de pago de los programas sociales se realice conforme a lo previsto.
8. Integrar la información necesaria para que el Gerente Regional gestione ante las autoridades correspondientes la seguridad y el resguardo policiaco, a fin de salvaguardar los recursos y al personal que participa en el operativo de pago de los programas sociales.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

9. Integrar la información que estén obligadas a entregar las Gerencias Estatales a cargo de la región, así como realizar e informar al Gerente Regional el seguimiento a las acciones que les correspondan ejecutar y atender a las Coordinaciones de Programas Sociales, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
10. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

A

B

C

D

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

GERENCIAS ESTATALES

OBJETIVO

Administrar los recursos asignados a la Gerencia Estatal, vigilando que los procesos se lleven a cabo conforme a la normatividad establecida, con la finalidad de asegurar la operatividad de los servicios que se prestan en la Red de Sucursales.

FUNCIONES

1. Ejecutar los planes, programas y procesos de trabajo establecidos, con la finalidad de cumplir con la normatividad aplicable.
2. Evaluar la productividad y rentabilidad de la Red de Sucursales a cargo de la Gerencia Estatal, para implementar las acciones de mejora que correspondan.
3. Definir y proponer las aperturas, suspensión de operaciones, reubicaciones, horarios, reparto, guardias laborales y número de empleados de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal, para la autorización correspondiente.
4. Administrar los recursos humanos, financieros, materiales, informáticos y de comunicaciones en la Gerencia Estatal a su cargo, para asegurar el funcionamiento de la misma y de la Red de Sucursales de su adscripción.
5. Verificar que la prestación de los servicios en la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal, sea acorde a las normas, convenios, contratos, manuales de procedimientos, circulares y demás instrumentos normativos y de apoyo operativo a los que deben sujetarse, para asegurar la operación.
6. Atender las quejas, denuncias, aclaraciones y sugerencias presentadas por los usuarios y/o clientes en la Gerencia Estatal, con el propósito de brindar la respuesta en tiempo y forma.
7. Realizar el seguimiento de las operaciones irregulares e inconsistencias detectadas en la Gerencia Estatal y/o en la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal y otros ilícitos, para evitar posibles afectaciones en el patrimonio del Organismo.
8. Organizar los trabajos de instalación, operación y mantenimientos de las redes, que utiliza el Organismo, para la prestación de los servicios en la Gerencia Estatal y en la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal.
9. Atender asuntos legales, comerciales, administrativos o cualquier otro que se pudiera presentar en beneficio del Organismo en su Entidad Federativa de conformidad con los poderes que le sean otorgados, con la finalidad de preservar el patrimonio del Organismo.
10. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 28 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN DE OPERACIÓN DE LA RED DE SUCURSALES DE LA GERENCIA ESTATAL

OBJETIVO

Verificar que las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal operan y funcionan en apego a la normatividad y procedimientos establecidos.

FUNCIONES

1. Difundir la normatividad y los procedimientos al personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal y verificar su cumplimiento, a fin de que la operación y funcionamiento de esta se realice conforme a los parámetros aplicables y vigentes.
2. Realizar diariamente el monitoreo de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal y detectar anomalías en el funcionamiento y operación, así como realizar el seguimiento de estas, con el objeto de informar de las mismas al área correspondiente para su atención.
3. Asignar las claves de acceso al SIGITEL al personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal, recabar la firma de la Carta Responsiva y conservar la misma, con el propósito de que el uso de dichas claves se realice en términos de la normatividad aplicable.
4. Analizar la productividad y rentabilidad, así como realizar reportes estadísticos de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal, para que se identifiquen áreas de oportunidad que garanticen la prestación de los servicios, o bien, para que se defina la viabilidad de aperturar, cerrar o reubicar las mismas o de suspender o reiniciar operaciones.
5. Verificar que el personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal realice la prestación y promoción de los servicios, a fin de cumplir con la normatividad aplicable.
6. Informar a las coordinaciones y a las áreas procedentes las modificaciones operativas y administrativas realizadas en las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal, con el objeto de que en el ámbito de su competencia realicen las acciones correspondientes.
7. Proponer la capacitación para el personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal, a fin de que cuenten con los elementos necesarios para realizar las funciones que tienen asignadas.
8. Integrar y proporcionar la información necesaria que respalde el cumplimiento de sus funciones, para que el Gerente Estatal este en posibilidad de realizar las acciones a las que haya lugar.
9. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 2 0 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN DE SUPERVISIÓN DE LA GERENCIA ESTATAL

OBJETIVO

Supervisar que el personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal opera en apego a la normatividad y procedimientos establecidos.

FUNCIONES

1. Elaborar, proponer y ejecutar el Programa Anual de Supervisión de la Gerencia Estatal, para que una vez validado y autorizado, se remita dentro del término establecido a áreas centrales para su seguimiento.
2. Realizar supervisiones integrales, específicas y de seguimiento a las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal, así como informar lo conducente a las áreas involucradas, con el propósito de asegurar el cumplimiento de la normatividad aplicable.
3. Informar a las áreas de la Gerencia Estatal las inconsistencias detectadas y las áreas de oportunidad en las supervisiones realizadas, así como proponer las acciones de mejora y los tiempos para su aplicación y ejecución, a fin de corregir las deficiencias identificadas y eficientar el funcionamiento de las sucursales adscritas al estado.
4. Integrar la información y realizar la propuesta de respuesta a las quejas, denuncias, aclaraciones y sugerencias en coordinación con las áreas involucradas de la Gerencia Estatal, a fin de dar la atención correspondiente y realizar las acciones necesarias para solventar las mismas.
5. Instrumentar actas circunstanciadas, de hechos y administrativas al personal de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal, cuando se detecten inconsistencias en las supervisiones o cuando exista una queja o denuncia, a fin de que se esté en posibilidad de realizar las acciones necesarias y de informar lo conducente a las áreas involucradas.
6. Realizar el seguimiento de las inconsistencias detectadas en las supervisiones de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal, a fin de solventar las mismas.
7. Realizar encuestas al público usuario y proponer las acciones de mejora al Gerente Estatal, para eficientar la operación y servicio de las sucursales adscritas al estado.
8. Integrar y proporcionar la información necesaria que respalde el cumplimiento de sus funciones, para que el Gerente Estatal este en posibilidad de realizar las acciones a las que haya lugar.
9. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN DE FINANZAS DE LA GERENCIA ESTATAL

OBJETIVO

Validar que los recursos presupuestales autorizados y los procesos contables y de tesorería a cargo de la Gerencia Estatal, se ejerzan y realicen en apego a la normatividad aplicable.

FUNCIONES

1. Elaborar conforme a las necesidades, el Anteproyecto Anual del Presupuesto de Egresos de la Gerencia Estatal, con el propósito de dar cumplimiento a las metas y objetivos establecidos.
2. Informar a cada una de las áreas de la Gerencia Estatal los recursos presupuestales asignados, a fin de que cumplan con sus programas o planes de trabajo, o bien, para que realicen las gestiones de modificación presupuestal, en su caso, para dar cumplimiento a sus programas de trabajo.
3. Realizar el registro contable y presupuestal de la Gerencia Estatal, en el GRP y en los medios establecidos por la Dirección de Administración, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable, a fin de que se mantenga un control de los recursos asignados.
4. Analizar y verificar la disponibilidad presupuestaria para adquisición de bienes, contratación de servicios y viáticos, así como gestionar oportunamente la radicación de los recursos económicos, a fin de realizar los pagos correspondientes y asegurar la operación de la Gerencia Estatal.
5. Revisar y validar que las solicitudes de radicación mensual de la Gerencia Estatal sean de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria, para estar en posibilidades de ejercerse en el mes correspondiente.
6. Conciliar e integrar las cuentas mensuales de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal, con el objeto de que una vez validadas, se remitan a la Gerencia de Contabilidad conforme a la normatividad aplicable.
7. Integrar los reportes de cierres mensuales del sistema de registro, con el objeto de que una vez validadas, se remitan a la Gerencia de Presupuesto conforme los lineamientos establecidos.
8. Analizar y proponer el límite de existencia de efectivo que deberá autorizarse a cada sucursal adscrita a la Gerencia Estatal, para que una vez que se cuente con la validación de la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, se informe a las áreas involucradas y se realicen las acciones correspondientes.
9. Revisar diariamente la elaboración del movimiento diario de fondos de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal, a fin de asegurar que la operación se realiza en apego a la normatividad aplicable, y en caso contrario, dar vista a las áreas involucradas para que realicen las acciones a las que haya lugar.
10. Coordinar con las áreas involucradas que el traslado de los recursos monetarios se realice en apego a la normatividad aplicable, a fin de salvaguardar los recursos a cargo de la Gerencia Estatal.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 2.0 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

11. Revisar diariamente el flujo de efectivo de las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal, para determinar las acciones de concentración y/o dotación de recursos y las solicitudes que en ese sentido le formulen las sucursales.
12. Integrar y proporcionar la información necesaria que respalde el cumplimiento de sus funciones, para que el Gerente Estatal este en posibilidad de realizar las acciones a las que haya lugar.
13. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.



Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN TÉCNICA DE LA GERENCIA ESTATAL

OBJETIVO

Verificar que las tecnologías de la información y comunicaciones operan y funcionan en apego a la normatividad y procedimientos establecidos en la Gerencia Estatal y en las sucursales adscritas a esta.

FUNCIONES

1. Elaborar, proponer y ejecutar el Programa Anual de Mantenimiento Preventivo de la Gerencia Estatal, para que una vez autorizado, se verifique e informe a las áreas correspondientes, que la funcionalidad y operación de las tecnologías de la información y comunicaciones se realiza en términos de la normatividad aplicable.
2. Realizar y verificar la instalación, operación y funcionamiento en coordinación con las áreas correspondientes, de las redes de comunicaciones, de los equipos de videovigilancia y alertamiento, de los servicios actuales y futuros, así como de los equipos informáticos para garantizar la prestación de los servicios y seguridad de la Gerencia Estatal y de las sucursales adscritas a esta.
3. Atender, generar y canalizar a las áreas involucradas cuando sea procedente, los reportes de fallas de los sistemas, aplicativos informáticos institucionales, de comunicaciones, de equipos de cómputo y periféricos informáticos en arrendamiento, así como realizar el seguimiento necesario hasta que se dé solución, a fin de garantizar la funcionalidad de estos.
4. Realizar en coordinación con las áreas correspondientes la actualización de los sistemas, aplicativos informáticos institucionales y librerías de apoyo, para asegurar la funcionalidad y seguridad de estos.
5. Realizar y mantener actualizado el control de inventarios de los equipos informáticos y de comunicaciones, tanto de los equipos propiedad del Organismo como los que se encuentran en arrendamiento a cargo de la Gerencia Estatal, así como informar a las áreas correspondientes los resultados de este, con el propósito de asegurar la existencia de dichos equipos, o bien, para que en caso de detectarse inconsistencias se realicen las acciones necesarias para su regularización.
6. Realizar e integrar el diagnóstico de necesidades de sistemas y aplicativos informáticos y de comunicaciones institucionales, con el objeto de que las áreas involucradas realicen las gestiones para la adquisición correspondiente.
7. Cumplir con las políticas y lineamientos de seguridad informática en la Gerencia Estatal y en las sucursales adscritas a esta, con el propósito de garantizar la funcionalidad y seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones.
8. Integrar y proporcionar la información necesaria que respalde el cumplimiento de sus funciones, para que el Gerente Estatal este en posibilidad de realizar las acciones a las que haya lugar.
9. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN COMERCIAL DE LA GERENCIA ESTATAL

OBJETIVO

Comercializar los servicios a cargo del Organismo y proponer nuevos modelos de negocio, estrategias y acciones que incrementen la prestación y promoción de estos en las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal.

FUNCIONES

1. Realizar y proponer el Plan Comercial de la Gerencia Estatal, para que una vez autorizado sea implementado.
2. Prospeccionar clientes y generar alianzas comerciales, a fin de expandir los servicios e incrementar el margen de ventas.
3. Gestionar a través del Gerente Estatal el dictamen de los convenios y contratos que se celebren para la prestación de los servicios a cargo del Organismo, para formalizar los mismos.
4. Evaluar los resultados del Plan de Ventas, así como proponer e implementar acciones preventivas y correctivas, a fin de cumplir con los objetivos establecidos en el mismo.
5. Recopilar la información de los estudios de factibilidad y las fichas técnicas, para determinar la viabilidad de expandir las sucursales en el estado.
6. Recopilar la información de los estudios de mercado que permitan identificar las áreas de oportunidad en la prestación de los servicios, para incrementar el margen de ventas en las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal.
7. Informar las necesidades del material publicitario, para que una vez proporcionado o autorizado sea promocionado en las sucursales adscritas a la Gerencia Estatal.
8. Atender y canalizar según sea el caso, a los clientes con las áreas responsables, para dar solución a sus requerimientos o quejas.
9. Realizar y analizar estadísticas sobre la prestación de los servicios en las sucursales adscritas al estado e informar los resultados al Gerente Estatal y a las áreas involucradas, a fin de cumplir con el Plan de Ventas.
10. Mantener actualizado el directorio de clientes de la Gerencia Estatal, a fin de contar con una base de datos confiable.
11. Integrar y proporcionar la información necesaria que respalde el cumplimiento de sus funciones, para que el Gerente Estatal este en posibilidad de realizar las acciones a las que haya lugar.
12. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE LA GERENCIA ESTATAL

OBJETIVO

Coordinar los procesos de recursos humanos, materiales y del archivo de la Gerencia Estatal, en apego a la normatividad aplicable.

FUNCIONES:

1. Proponer la cobertura de plazas y movimientos de personal al titular de la Gerencia Estatal, así como gestionar con la Dirección de la Red de Sucursales la autorización de cobertura de plaza correspondiente, a fin de llevar a cabo el procedimiento de selección y contratación de personal conforme al perfil de puesto y en apego a la normatividad aplicable.
2. Realizar el proceso de incorporación de personas prestadoras de servicio social y prácticas profesionales y emitir los documentos necesarios, con el propósito de cumplir con los convenios de participación suscritos entre el Organismo y las diferentes instituciones educativas.
3. Registrar e informar a las áreas correspondientes los movimientos de ingreso, reintegro, promoción, permutas, reinstalaciones, pago de quinquenios, cambios de adscripción, licencias, bajas y de radicación de recursos, a fin de que se apliquen conforme a la normatividad vigente.
4. Validar la nómina y el registro de asistencia del personal, con el objeto de que se realice el pago al personal de la Gerencia Estatal.
5. Gestionar los registros de altas, bajas y modificaciones de sueldos ante el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), así como el pago de gastos funerarios, ayuda para lentes y prótesis, pago supletorio, puntualidad, productividad, recibir y entregar los monederos electrónicos del estímulo en especie del 10 de mayo y de la medida de fin de año; además de las licencias con y sin goce de sueldo y prejubilatorias, con el propósito de que el personal disfrute de dichas prestaciones.
6. Tramitar y entregar las hojas de servicio, evoluciones salariales, constancias de servicio activo y de antigüedad, así como integrar y enviar la documentación a las áreas responsables de los seguros de personas, las cédulas originales del FONAC y de designación de beneficiarios y validar la información para el otorgamiento del premio a la antigüedad en el servicio público, a fin de dar cumplimiento a la normatividad aplicable.
7. Concentrar las necesidades de capacitación de la Gerencia Estatal y realizar el seguimiento necesario, a fin de que el personal acredite dicha capacitación.
8. Realizar el seguimiento de las actividades del Programa Cultural Recreativo de Activación Física y Deportiva, así como coordinar la entrega de gafetes, uniformes institucionales y deportivos, con el objeto de fortalecer la identidad institucional.
9. Gestionar el pago de los servicios de agua, energía eléctrica, arrendamientos autorizados, impuesto predial de la Gerencia Estatal, cuotas de mantenimiento de los inmuebles a cargo de esta, entre otros; así como observar el cumplimiento de los programas de optimización y ahorro de recursos, a efecto de evitar el corte del suministro y recargos por pago extemporáneo, así como para generar ahorro en el consumo de éstos.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

10. Administrar el parque vehicular, el suministro de gasolina o diésel, lubricantes, aditivos y anticongelante, así como gestionar el mantenimiento preventivo y correctivo, el alta y baja de placas de este y realizar el pago de los derechos e impuestos, a fin de mantener en operación y en condiciones de uso los vehículos a cargo de la Gerencia Estatal.
11. Administrar los contratos de servicio de limpieza integral y de fumigación de los inmuebles a cargo de la Gerencia Estatal, a fin de mantener en óptimas condiciones los inmuebles del Organismo y evitar la generación de plagas que pudieran afectar la salud de los trabajadores.
12. Integrar la documentación de inmuebles bajo el régimen de comodato, a fin de que el área responsable este en posibilidad de registrarlos en el inventario de los bienes inmuebles, o en su caso, realizar las acciones correspondientes para su registro o regularización.
13. Elaborar en coordinación con la Gerencia de Adquisiciones el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios y de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, así como realizar las adquisiciones de bienes y contratación de servicios, de conformidad con el presupuesto aprobado, a fin de garantizar la operación y funcionamiento de la Gerencia Estatal y de las sucursales adscritas al estado.
14. Realizar el Programa Anual de Disposición Final de Bienes Muebles, así como el registro y actualización del inventario de los bienes muebles a cargo de la Gerencia Estatal y las gestiones necesarias para su custodia, destino final y baja en los almacenes, con la finalidad de que estén registrados en el sistema de inventarios, cuenten con resguardo del servidor público responsable de su custodia y que los bienes obsoletos no útiles en el servicio se den de baja en los inventarios.
15. Coordinar la organización, control, custodia y conservación de los archivos a cargo de la Gerencia Estatal, así como las actividades relacionadas con el archivo general de concentración, con el objeto de preservar y salvaguardar el archivo documental.
16. Integrar y proporcionar la información necesaria que respalde el cumplimiento de sus funciones, para que el Gerente Estatal este en posibilidad de realizar las acciones a las que haya lugar.
17. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**

**NÚMERO:
TCM-4000-D01-22**

COORDINACIÓN JURÍDICA DE LA GERENCIA ESTATAL

OBJETIVO

Substanciar los juicios y procedimientos en los que sea parte Telecomunicaciones de México ante autoridades federales, estatales, o municipales en coordinación con la Dirección de Asuntos Jurídicos.

FUNCIONES

1. Representar legalmente a Telecomunicaciones de México ante autoridades federales, estatales, o municipales, en los juicios y los procedimientos que se tramitan, tomando en consideración las estrategias y líneas de acción definidas por la Dirección de Asuntos Jurídicos, con el propósito de defender los intereses del Organismo.
2. Asesorar legalmente a las áreas de la Gerencia Estatal, a fin de que estén en posibilidad de realizar las gestiones o acciones a las que haya lugar.
3. Remitir o solicitar a las autoridades competentes o a las Unidades Administrativas, la información sobre cualquier juicio o procedimiento, a fin de que la Gerencia Estatal esté en posibilidad de atender o desahogar requerimientos y asuntos de su competencia.
4. Realizar los proyectos de denuncias, demanda, contestaciones, recursos, demandas de amparo y todos aquellos escritos legales relacionados y necesarios conforme a la estrategia jurídica definida con la Dirección de Asuntos Jurídicos, con el objeto de presentarlos en tiempo y forma ante la autoridad competente.
5. Atender en tiempo y forma las audiencias, diligencias y toda clase de requerimientos realizados a Telecomunicaciones de México, ante las autoridades competentes, para defender los intereses y patrimonio del Organismo.
6. Revisar los contratos y los convenios en los que sea parte la Gerencia Estatal, con el objeto de dar certeza del cumplimiento de todos los requisitos legales y estar en posibilidad de llevar a cabo su formalización.
7. Informar el estado procesal de los juicios y/o diligencias, de acuerdo con la periodicidad que establezca la Dirección de Asuntos Jurídicos, a fin de llevar el control del estado que guardan y realizar el seguimiento que corresponda.
8. Registrar y mantener actualizado el sistema informático establecido por la Dirección de Asuntos Jurídicos sobre los juicios y procedimientos en los que la Gerencia Estatal sea parte, con el propósito de llevar un control y seguimiento de estos.
9. Integrar y proporcionar la información necesaria que respalde el cumplimiento de sus funciones, para que el Gerente Estatal este en posibilidad de realizar las acciones a las que haya lugar.
10. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

COORDINACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES DE LA GERENCIA ESTATAL

OBJETIVO

Coordinar con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal, Organismos o Instituciones Públicas, así como con las áreas involucradas, la entrega de apoyos monetarios de programas sociales a sus beneficiarios en el estado, en términos del convenio, criterios y normatividad aplicables.

FUNCIONES

1. Realizar en coordinación con las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal o Municipal, Organismos e Instituciones Públicas, así como con las áreas involucradas, el "Calendario de Entrega de Apoyos Monetarios", para que una vez autorizado por las autoridades correspondientes, se realice el operativo de pago en los tiempos pactados de los programas sociales en el estado.
2. Coordinar con las áreas involucradas las acciones necesarias para la entrega de los programas sociales a sus beneficiarios en el estado, a fin de cumplir con el convenio celebrado.
3. Elaborar, actualizar y documentar el registro y desempeño del padrón de pagadores, con el propósito de contar con un control operativo y administrativo del personal que realiza el pago de los programas sociales en el estado.
4. Proponer y verificar que se implementen las estrategias de atención a los beneficiarios, para prever y en su caso disminuir las quejas en el operativo de pago de los programas sociales en el estado.
5. Conciliar los pagos programados contra los realizados en el operativo de pago de los programas sociales en ventanilla y puntos de pagos temporales, para que en los casos que proceda, las Unidades Administrativas involucradas estén en posibilidad de realizar el reintegro de los recursos.
6. Elaborar el reporte de incidencias con base en las Actas de Hechos Relevantes realizadas en el operativo de pago de los programas sociales e informar de las mismas al Gerente Estatal y a las áreas involucradas, con el propósito de que se implementen las acciones preventivas y correctivas correspondientes.
7. Integrar la información necesaria para que el Gerente Estatal informe a la Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia el "Calendario de Entrega de Apoyos Monetarios" y solicite la autorización para los excedentes de efectivo y pernoctas en las sucursales involucradas, para que el operativo de pago de los programas sociales se realice conforme a lo previsto.
8. Integrar la información necesaria para que el Gerente Estatal gestione ante las autoridades correspondientes la seguridad y el resguardo policiaco, a fin de salvaguardar los recursos y al personal que participa en el operativo de pago de los programas sociales.
9. Integrar y proporcionar la información necesaria que respalde el cumplimiento de sus funciones, para que el Gerente Estatal este en posibilidad de realizar las acciones a las que haya lugar.
10. Realizar aquellas funciones que sean afines a las señaladas en las fracciones que anteceden y las que le encomiende expresamente su superior jerárquico.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

**NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES**

**NÚMERO:
TCM-4000-D01-22**

ANEXOS

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

A. GLOSARIO DE TÉRMINOS

CAJA Y BANCOS.- Módulo del SIGITEL en el cual se capturan y acusan las remesas enviadas y recibidas, del cual se alimenta la existencia de entrada del Módulo del MODIFO.

CARTA RESPONSIVA.- Es un tipo de carta que se emplea en las situaciones en que queremos delegar parte o toda nuestra responsabilidad en otras personas, de forma que este nuevo documento evite cualquier inconveniente con nuestras representaciones.

CLIENTE O USUARIO.- Organización o persona física, moral o extranjera que paga o recibe un producto o servicio.

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

CONTABILIDAD.- Es una técnica que se utiliza para registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados.

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

CUENTA MENSUAL COMPROBADA.- Resumen de Ingresos, Egresos y Estadística de las operaciones generadas por servicios prestados en las Sucursales.

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

ESTUDIO DE FACTIBILIDAD: Formato utilizado en las Gerencias Regionales y Estatales, que indica la viabilidad económica y social para la apertura de una Sucursal. (Formato TCM-4000-F03-22, éstos 2 últimos dígitos variarán de conforme al año vigente).

FICHA TÉCNICA: Formato utilizado en las Gerencias Regionales y Estatales, para pre-evaluar los puntos potenciales a fin de realizar la apertura de una sucursal. (Formato TCM-4000-F02-22, éstos 2 últimos dígitos variarán conforme el año).

GERENTE ESTATAL.- Servidor Público responsable de la planeación, organización, dirección y control de las Sucursales ubicadas en cada uno de los Estado de la República Mexicana.

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

GRP-SIAF V12: Government Resource Planning (GRP por sus siglas en inglés); Es el sistema utilizado para gestionar el proceso contable - presupuestal, bajo los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable de los Recursos del Gobierno.

ILÍCITO.- Aquello que no está permitido por la ley.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

[Handwritten signatures and initials on the right margin]

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

INSTANCIA.- Conjunto de actos procesales comprendidos a partir del ejercicio de una acción en juicio y la contestación que se produzca, hasta dictarse la sentencia definitiva.

MATRIZ DE ESCALAMIENTO DE RESPONSABILIDADES.- Se utiliza generalmente en la gestión de proyectos para relacionar actividades con recursos (individuos o equipos de trabajo). De esta manera se logra asegurar que cada uno de los componentes del alcance esté asignado a una persona o a un equipo.

MEDIDAS CORRECTIVAS.- Es una medida o conjunto de medidas que se toman con el fin de eliminar la causa de una no conformidad y evitar que esta vuelva a repetirse.

MEDIDAS PREVENTIVAS.- Es una medida o conjunto de medidas que se toman con el fin de eliminar la causa de una no conformidad potencial y prevenir que puedan volver a ocurrir en las mismas situaciones o similares a la problemática, incorrección o no conformidad que ha aparecido o, potencialmente, se podría haber presentado.

MOVIMIENTO DIARIO DE FONDOS.- Es un módulo del SIGITEL en el cual se registran las operaciones de ingresos y egresos, tanto las reportadas por el sistema en línea como las que se encuentran fuera del mismo, que permite conocer la disponibilidad de recursos y los registros contables de las Sucursales, Gerencias Regionales, Estatales y de la Subdirección de Tesorería.

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

PAGADOR HABILITADO.- Servidor Público responsable de entregar los pagos de los apoyos monetarios de los diferentes Programas Sociales, en los puntos de pago temporales.

PERNOCTA.- Permanencia del efectivo en un lugar determinado posterior al cierre de operaciones.

PROGRAMA DE PROSPECCIÓN.- Es una técnica de marketing que consiste en buscar de forma organizada y sistemática posibles clientes, también llamados prospectos.

PROGRAMAS SOCIALES.- Programas de Apoyo del Gobierno Federal entregados por TELECOMM mediante el convenio correspondiente.

PROYECTO.- Plan y disposición detallados que se forman para la ejecución de cualquier trabajo y que en ocasiones se hace como prueba antes de darle la forma definitiva.

PUNTO DE VENTA.- Local en el cual se ofrecen algunos de los servicios que se proporcionan en este Organismo.

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

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

REGIÓN: Estados que integran una división territorial, identificándose 5 Regiones en Telecomm: Centro, Occidente, Noreste, Noroeste y Sureste.

SEGUIMIENTO.- Acción y efecto de seguir, darle continuidad a un asunto, a un procedimiento, observación detallada.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

SIGITEL.- Sistema Informático de Giros Telegráficos. Sistema que opera TELECOMM para registrar en línea y tiempo real las operaciones de los servicios prestados en la Red de Sucursales, afectando una base de datos central y única.

SISTEMA INFORMÁTICO: Sistema automatizado de almacenamiento, procesamiento y recuperación de datos, establecidos por las diferentes Direcciones de área de Telecomm, en el ámbito de su competencia, para su utilización en el cumplimiento de metas y objetivos.

SUCURSAL.- Unidad donde Telecomunicaciones de México, presta los servicios telegráficos, transferencias de dinero nacionales e internacionales, cobranza por cuenta de terceros y servicios financieros básicos.

SUCURSAL MÓVIL.- Sucursal que funciona de manera temporal en ferias, exposiciones y otros sucesos masivos.

SUGERENCIA.- Idea, petición o insinuación que proporciona el cliente con el afán de aportar una mejora en el servicio.

SUPERVISAR.- Examinar o inspeccionar un superior, el trabajo o actividad realizados por otros.

TARIFA.- Contraprestación fijada por las autoridades competentes para el cobro de los servicios que proporciona el Organismo.

TELECOMM.- Organismo Público Descentralizado denominado Telecomunicaciones de México.

UNIDAD ADMINISTRATIVA.- Cada una de las Áreas que integran al Organismo, con funciones y actividades propias que se distinguen y diferencian entre sí.

USUARIO.- Persona física o moral que utiliza los servicios de TELECOMM.

VALIDAR.- Hacer valer, hacer válido, dar fuerza o firmeza a algo.

Área Emisora	Fecha de Modificación
Dirección de la Red de Sucursales	JUNIO de 2022

REVISADO 2 11 11 11 11 11

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

B. CONTROL DE ACTUALIZACIONES

ACTUALIZACIÓN No. Y FECHA	ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:	MOTIVO DE LA ACTUALIZACIÓN
Primer Registro Mayo de 2004	Ansberto Rangel Pérez Gerente de Supervisión de Oficinas	Lic. Jorge G. Velázquez Chávez Subdirector de Operación Central y Supervisión	José del C. Peralta Cambranys Director de Operación de la Red de Oficinas	Elaboración del Documento
Primera Actualización Septiembre de 2010	Porfirio Alfaro Fernández Subdirector de Operación Central y Supervisión		Ing. Linda Abril Morales Diaz Directora de Operación de la Red de Oficinas	Actualización de Funciones
Segunda Actualización Noviembre de 2012	C. Edit Bautista Hernández Gerente de Supervisión de Oficinas	Lic. Fernando Chavarria Castro Subdirector de Operación Central y Supervisión	Gral. Carlos Augusto Bastar Rosado Director de Operación de la Red de Oficinas	Acuerdo 68 del Informe de Rendición de Cuentas de la APF 2006-2012
Tercera Actualización Junio de 2022	Lic. Elsa Amalia Castellanos López Subdirectora de Procesos y Supervisión Mtro. Braulio Quevedo Cardoso Subdirector Comercial de la Red de Sucursales	Dr. Edgar Horacio Esquivel Martínez Director de la Red de Sucursales Mtro. Edmundo Julián Domínguez López Portillo Director de Administración Ing. David Guerrero Rubio Director de la Red de		Modificación de forma conforme a la Estructura Orgánica de Telecomm alineada al Estatuto Orgánico del Organismo publicado el 14 de febrero de 2018 y la aplicación de la nueva estructura orgánica del Organismo aprobada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, mediante oficio SRCI/UPRH/0510/2021 con vigencia organizacional a partir del 1º. de enero de 2021" El presente documento modifica al "Manual de Organización de las Gerencias Regionales y
Área Emisora			Fecha de Modificación	
Dirección de la Red de Sucursales			JUNIO de 2022	

REVISADO 20 JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

		<p>Telecomunicaciones y MEXSAT</p> <p>Mtra. Leticia Aguilar López Directora de Recursos Humanos</p> <p>Mtro. José Luis Castillo Molotla Director de Asuntos Jurídicos</p> <p>Lic. Adán García Zamora Director de la Unidad Estratégica de Inteligencia</p>	<p>Estatales", TCM-4000-D01-12 con número de registro 314 de fecha 28 de noviembre de 2012, en consideración de los siguientes puntos:</p> <p>En el cuadro de autorización, se agregó a la Dirección de Administración, Dirección de Recursos Humanos, Dirección de la Unidad Estratégica de Inteligencia, Dirección de Asuntos Jurídicos y Dirección de la Red de Telecomunicaciones y MEXSAT, ya que el Manual contempla funciones de las citadas Áreas. Asimismo, se agregó en la parte de revisó y elaboró al Subdirector Comercial de la Red de Sucursales.</p> <p>Actualización de la introducción, marco jurídico e incorporación de objetivo, políticas generales y glosario de términos.</p> <p>Modificación del formato del Manual, conforme a la <i>Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos</i>.</p> <p>Actualización de la leyenda posterior al organigrama de la Gerencia Regional y Estatal.</p> <p>Actualización de Estados que integran cada Región (tabla).</p> <p>Con el objeto de diferenciar las Coordinaciones de las Gerencias Regionales y Estatales, se identificaron conforme a su adscripción, ejemplo: Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Regional y Coordinación de Operación de la Red de Sucursales de la Gerencia Estatal</p> <p>Modificación de los objetivos y funciones, de las (8)</p>
--	--	--	--

<p>Área Emisora</p>	<p>Fecha de Modificación</p>
<p>Dirección de la Red de Sucursales</p>	<p>JUNIO de 2022</p>

REVISADO 1.º JUN 2022

NOMBRE DEL DOCUMENTO:
MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS GERENCIAS REGIONALES Y ESTATALES

NÚMERO:
TCM-4000-D01-22

		<p>Coordinaciones de las Gerencias Regionales y Estatales, identificadas como 1) Coordinador de Operación de la Red de Sucursales, 2) Coordinador de Supervisión, 3) Coordinador de Finanzas, 4) Coordinador de Administración, 5) Coordinador de Programas Sociales, 6) Coordinador Técnico, 7) Coordinador Jurídico y 8) Coordinador Comercial, de conformidad con el "Programa de actualización de Perfiles de Puestos" que se trabajó conjuntamente con la Dirección de Recursos Humanos, para su alineación.</p>
--	--	---

[Handwritten signatures and initials]

<p>Área Emisora</p>	<p>Fecha de Modificación</p>
<p>Dirección de la Red de Sucursales</p>	<p>JUNIO de 2022</p>

REVISADO 2.0 JUN 2022